

OS SERVIÇOS DE PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO COMO MECANISMOS DE INCLUSÃO PREVIDENCIÁRIA

CITIZEN RAPID ASSISTANCE SERVICES AS MECHANISMS FOR SOCIAL SECURITY
INCLUSION

Francisco Fernandes da Costa Souza¹
Caroline Araújo da Costa²

RESUMO: A literatura acadêmica evidencia que a migração para os canais remotos do atendimento e da análise do processo administrativo para concessão de benefícios do Instituto Nacional do Seguro Social tem provocado, como efeito colateral, uma exclusão previdenciária silenciosa de incontáveis brasileiros. Dessarte, o presente artigo objetiva propor um projeto de inclusão previdenciária que alinhe a disseminação do conhecimento da legislação previdenciária, o atendimento espontâneo e presencial aos hipossuficientes e analfabetos digitais nos serviços de pronto atendimento e sua representação jurídica gratuita pelos núcleos de práticas jurídicas das universidades parceiras. O método eleito para alcançar essa finalidade foi a pesquisa descritiva, com uma abordagem qualitativa dos dados secundários provenientes de um estudo bibliográfico e documental realizado em bases de dados públicas e privadas, relatórios, produção acadêmica e jurisprudência dos tribunais superiores. Ademais, a proposta difundida neste artigo fica à disposição da comunidade, e sua possível implementação servirá de hipótese para futuras pesquisas científicas, a fim de avaliar seu grau de efetividade.

5508

Palavras-chave: Direitos Fundamentais. Previdência Social. Instituto Nacional do Seguro Social. Políticas Públicas.

ABSTRACT: The academic literature shows that the migration to remote assistance channels and remote channels for analyzing the administrative process for granting benefits from the National Social Security Institute has had the side effect of silently excluding countless Brazilians from the social security system. The aim of this article is to propose a social security inclusion project that combines the dissemination of knowledge about social security legislation, spontaneous and face-to-face help to the underprivileged and digitally illiterate in the rapid assistance services, and free legal representation through the legal practice centers of partner universities. The method chosen to achieve this was descriptive research with a qualitative approach to secondary data from a bibliographic and documentary study carried out on public and private databases, reports, academic production and case law of the higher courts. In addition, the proposal disseminated in this article is available to the community and its possible implementation will serve as a hypothesis for future scientific research to assess its degree of effectiveness.

Keywords: Fundamental Rights. Social Security. National Social Security Institute. Public Policies.

¹Especialista em gestão de pessoas (UEA), graduado em administração (UFAM), atualmente finalista do curso de direito ULBRA/AM.

²Mestre em direito, coordenadora e professora do curso de direito da ULBRA/AM.

I INTRODUÇÃO

O presente artigo dedica-se a formalizar uma proposta de inclusão previdenciária que estabeleça os serviços de pronto atendimento ao cidadão (PACs) como porta de entrada subsidiária aos benefícios e serviços da previdência social. O constituinte originário vislumbrou potenciais infortúnios que assolariam o trabalhador no decorrer da sua vida laboral e sabiamente inseriu, no bojo do Art. 6º da Carta Magna, um seguro social capaz de oportunizar ferramentas mínimas para seu enfrentamento. A previdência é um direito assecuratório da dignidade humana e sua concretização efetiva reclama uma “adequação das políticas públicas para possibilitar o pleno acesso das minorias aos direitos sociais” (KLEIN; SANTOS, 2019).

A sociedade da informação, erigida com a expansão das tecnologias da informação e comunicação (TICs), reivindica uma nova forma de acessar e desfrutar dos serviços públicos. O governo digital (e-gov) é uma realidade irreversível que possibilita a fruição de direitos no ambiente web. No caso da previdência, o MEU INSS foi a ferramenta desenvolvida para consagrar essa interlocução virtual com os segurados e beneficiários do regime geral.

Os avanços proporcionados pela tecnologia são inegáveis; porém, não beneficiam todos igualmente, afinal, o Brasil é um país com dimensões continentais e extremamente desigual (SOUZA, 2020) do ponto de vista socioeconômico, culminando na realidade de milhões de brasileiros estarem à margem quanto ao acesso a inúmeros direitos e políticas públicas.

5509

As pesquisas do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e do Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br) lançam luzes que ajudam a compreender a realidade dos brasileiros hipossuficientes que potencialmente estão excluídos do progresso proporcionado pelo e-gov. De igual forma, os analfabetos digitais também estão sendo afetados, porque não possuem as habilidades para manusear computadores e demais equipamentos tecnológicos de conexão à internet. O analfabetismo digital intensifica a exclusão digital, que, por sua vez, “amplia a miséria e coloca obstáculos ao desenvolvimento econômico e de habilidades pessoais” (MATTOS; CHAGAS, 2008).

Some-se mais um agravante nessa equação de exclusão: o fato de termos uma legislação previdenciária composta por um emaranhado de reformas, leis, decretos, resoluções e portarias, para dizer o mínimo, extensas, complexas e de custosa compreensão, configurando mais um fator limitador ao gozo dos benefícios e serviços previdenciários.

Adicionalmente, nos últimos anos, devido ao déficit de servidores, à disseminação das TICs, à ampliação das atribuições legais, à necessidade de inovação e ao estímulo do governo digital ao autoserviço, a autarquia previdenciária vem adotando uma estratégia de migrar seu portfólio de serviços para os canais remotos (MEU INSS e Central 135), distanciando cada vez mais os hipossuficientes e analfabetos digitais do acesso aos direitos previdenciários e estimulando-os a despender recursos financeiros com terceiros para peticionar e acompanhar seus requerimentos administrativos.

Logo, considerando a situação fática narrada, faz-se imprescindível conceber uma política de inclusão previdenciária que contemple a disseminação do conhecimento da legislação previdenciária, a pulverização dos canais de acesso presenciais aos benefícios e serviços do INSS e a representação jurídica gratuita.

Para tanto, será objeto de análise a dinâmica de migração do atendimento e análise dos benefícios do INSS para os canais remotos, pois seu estudo possibilitará a compreensão de como esse processo atinge a parcela da população hipossuficiente e analfabeta digital. Por fim, será proposta uma política pública que instrumentalize, nos PACs, o acesso previdenciário igualitário, mediante a “preservação do atendimento presencial como porta de entrada para o sistema de proteção social brasileiro” (INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA – IPEA, 2023).

5510

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A previdência social como um direito fundamental

O surgimento do sistema de proteção social está intimamente ligado à incapacidade dos indivíduos de obterem sua subsistência a partir de uma atividade laborativa. A origem da palavra trabalho remonta ao latim *tripalium*, fazendo alusão a um instrumento de tortura ligado ao castigo (RIBEIRO; LEDA, 2004).

Na antiguidade clássica, por exemplo, os gregos o entendiam como uma ocupação vil que deveria ser realizada por escravos e servos, enquanto a elite societal deveria dispor de tempo livre para cultivar o ócio e ocupar-se do futuro da pólis. Com o advento do Renascimento, o trabalho passa a ocupar posição de destaque na construção da identidade dos trabalhadores, não sendo mais compreendido “como uma ocupação servil. Longe de escravizar o homem, entende-

se que propicia o seu desenvolvimento, preenche a sua vida, transforma-se em condição necessária para a sua liberdade” (RIBEIRO; LEDA, 2004, p. 77).

A Revolução Industrial, por seu turno, incorporou tecnologia nos processos produtivos e retirou do artesão a capacidade de se reconhecer no fruto da sua ocupação, forçando-o a vender sua força produtiva ao dono dos meios de produção para adquirir sua sobrevivência.

A efervescência do ambiente fabril, sem regulamentação e com jornadas de trabalho insalubres e degradantes, conduziu às lutas operárias que desaguardaram no estabelecimento de um patamar mínimo de direitos previdenciários e justrabalhistas. “Como disse Bismarck, governante alemão daquela época, ao justificar a edição das primeiras normas previdenciárias, ‘por mais caro que pareça o seguro social, resulta menos gravoso que os riscos de uma revolução’” (CASTRO; LAZZARI, 2018). Um dos resultados mais significativos dessas lutas sociais é a emergência da figura do Estado de bem-estar social, calcado na busca pela efetivação dos direitos fundamentais a fim de “garantir o bem-estar básico dos cidadãos” (GURGEL; JUSTEN, 2021, p. 398).

Os direitos fundamentais foram adquiridos em momentos históricos diversos e são o resultado de um processo de lutas e conquistas sociais (CADEMARTORI; GRUBBA, 2012). Independentemente da discussão doutrinária sobre a etimologia de qual palavra, geração ou dimensão, melhor representa essa sistemática de construção de direitos, é unânime que eles foram incorporados seguindo o ideário político da Revolução Francesa: liberdade (1^a dimensão), igualdade (2^a) e fraternidade (3^a) (GARCIA, 2016).

5511

A previdência social é um direito fundamental de segunda dimensão que visa servir de seguro contra os sinistros que impeçam o trabalhador de exercer sua profissão ou atividade laboral habitual. Castro e Lazzari (2010) lecionam que a Alemanha foi responsável pela edição do primeiro instrumento legislativo que previu uma cobertura compulsória aos trabalhadores vitimados por acidente de trabalho, sem necessidade de provar culpa do empregador para percepção do benefício. Ato contínuo, os referidos autores advogam que o legislativo alemão também instituiu outros normativos de amparo aos trabalhadores, tais como seguro-doença, seguro-invalidez e o por velhice.

O constituinte originário, buscando fornecer aos brasileiros as bases de uma vida digna, alçou a seguridade social ao posto de norma constitucional quando da promulgação da Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988). Dessa forma, o legislador solidificou o valor

inegociável da proteção integral dos trabalhadores, que seria obtida, dentre outras garantias, por intermédio dos direitos à saúde e à previdência social.

No caso da previdência, podemos conceituá-la como um sistema protetivo que visa garantir aos seus segurados meios de subsistência quando ocorrerem períodos de improdutividade financeira (Viana, 2008) decorrentes de sinistros capazes de retirar do obreiro a aptidão de laborar, definitiva ou temporariamente, e obter sua renda.

A jurisprudência pátria é uníssona quanto ao entendimento de que a previdência social é um direito fundamental. A título exemplificativo, mencionam-se dois precedentes dos tribunais superiores. O primeiro é do Supremo Tribunal Federal (STF), que leciona: “o direito à previdência social constitui direito fundamental e, uma vez implementados os pressupostos de sua aquisição, não deve ser afetado pelo decurso de tempo” (BRASIL, 2014a).

Na mesma direção, decidiu a Segunda Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) quando instada acerca da controvérsia relativa à prescrição da pretensão ao recebimento de benefício assistencial, concluindo que “os benefícios previdenciários estão ligados ao próprio direito à vida digna e são direitos sociais que compõem o quadro dos direitos fundamentais” (BRASIL, 2014b).

5512

2.2 O processo de migração do atendimento e análise dos benefícios do INSS para os canais remotos

No longínquo ano de 1923, com a publicação do Decreto Legislativo nº 4.682, a previdência social dava seus primeiros passos no Brasil por intermédio da Lei Eloy Chaves, que criou as caixas de aposentadoria e pensões, financiadas pelas contribuições dos trabalhadores e comumente organizadas pelas empresas, sob a regulação e fiscalização do Estado (CASTRO; LAZZARI, 2018). Desde então, a organização previdenciária do país passou por inúmeras transformações, que perpassaram pela concepção dos institutos de aposentadoria e pensão (na década de 30) e a sua fusão no Instituto Nacional de Previdência Social (INPS), “criado pelo Decreto-Lei nº 72, de 21.II.1966, providência de há muito reclamada pelos estudiosos da matéria, em vista dos problemas de déficit em vários dos institutos classistas” (CASTRO; LAZZARI, 2018).

No contexto pós-constitucional e sob o manto da descentralização administrativa, que sucintamente visa transferir competências e responsabilidades de um ente federado, nesse caso, a União, para uma entidade descentralizada com fundamento, dentre outros, no princípio da

especialidade, em 1990, por intermédio da Lei nº 8.029 (BRASIL, 1990), criou-se o INSS, oriundo da junção do Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social (IAPAS) com o INPS.

O INSS justifica a concepção do INSS DIGITAL, em apertada síntese, com o argumento de envelhecimento da sua força de trabalho e ampliação das competências do instituto (MECELIS, 2023). Esse quadro de servidores, sem a perspectiva de reposição em números semelhantes às vacâncias, e o aumento da carga de trabalho com a adição de novas atribuições legais foram os responsáveis diretos pela dicção do Art. 26 da Portaria INSS/DIRBEN nº 993/2022 (BRASIL, 2022a), determinando que o requerimento de benefícios e serviços, previstos na carta de serviço ao usuário da previdência, sejam solicitados pelos canais de atendimento da central de serviços ou portal “MEU INSS”, central de teleatendimento (central 135) ou nas agências da previdência social (APS).

O atendimento previdenciário e o processo administrativo para análise, concessão e manutenção dos benefícios vêm migrando paulatinamente para os canais remotos, e, embora seus “objetivos sejam defensáveis, podem limitar o acesso e prejudicar a qualidade do serviço prestado à parcela mais vulnerável da clientela do INSS, que pode precisar de maior acolhimento e orientação para a adequada instrução de seus requerimentos” (IPEA, 2023).

5513

A imprensa brasileira, entre o final da década de 1990 e início dos anos 2000, disseminava manchetes de fraude e ineficiência da máquina pública. O INSS, a título exemplificativo, estava ligado a longas filas e à incapacidade de atender todos que compareciam às suas agências diariamente (MENDONÇA, 2020). O Estado burocrático não satisfazia mais os anseios de uma sociedade que clamava por resultados e ativos sociais concretos. Esse cenário lançou os alicerces para o advento da administração pública gerencial, que foi erigida, sucintamente, sob o manto da satisfação do cliente-cidadão.

No caso do atendimento, por exemplo, o programa de melhoria do atendimento surge, em 1998, para “padronizar desde a estrutura física até os processos de trabalho e o desenvolvimento de novos sistemas corporativos a fim de qualificar e conferir eficiência ao atendimento, com o fito de substituir a imagem negativa construída” (MENDONÇA, 2020) pela sociedade sobre a autarquia. O combate às longas filas e à limitação de senhas foi enfrentado, entre outras ações, com a edição do site da previdência, a criação da central de teleatendimento e o agendamento prévio do atendimento presencial pela internet (GALINDO, 2021; MACHADO, 2022; MENDONÇA, 2020).

As filas de atendimento presenciais foram substituídas pela virtual. No passado, estavam frente a frente servidor e cidadão; com o advento do INSS digital, “os processos de requerimentos de benefícios deixam de ser operacionalizados em meio físico e passam a ser trabalhados integralmente em meio digital, desde o protocolo, passando por sua análise, até chegar à decisão final do requerimento de serviço ou benefício” (MENDONÇA, 2020).

O processo de transformação digital do INSS percorreu três revoluções (GALINDO, 2021), tendo sua gênese no enfrentamento das extensas filas, passando pela gestão dos requerimentos no bojo do processo eletrônico e culminando na pretensão de conceder benefícios e serviços de forma automática.

O pilar do INSS digital mais conhecido é o MEU INSS, acessado no guarda-chuva da plataforma Gov.br, que promoveu uma disruptão no tempo e no espaço e inaugurou uma nova maneira de consumir serviços previdenciários. Estando em posse de um computador ou smartphone conectado à internet, sem precisar deslocar-se a uma APS e a qualquer hora, o cliente-cidadão “tem acesso a consultas e extratos previdenciários, bem como efetuar requerimentos digitais e agendamentos para atendimento” (MECELIS, 2023).

É inegável que essa revolução tecnológica promoveu resultados satisfatórios no âmbito da previdência; porém, é igualmente necessário que a sociedade discuta o impacto dessa transformação para os segurados, que, “em sua maioria, são cidadãos formados em tempos menos tecnológicos, que talvez não tenham escolaridade, acesso à internet e smartphones/computadores ou até habilidade para operar em plataformas digitais, necessárias à utilização do MEU INSS” (GALINDO, 2021).

5514

A autarquia previdenciária, nos últimos anos, vem adotando uma estratégia de migrar seu portfólio de serviços para os canais remotos como forma de maximizar sua estrutura organizacional e fazer frente ao déficit de servidores, à elevação de suas competências legais, à disseminação das TICs e ao estímulo do governo digital à inovação para efetivação do autoserviço; mas, como efeito colateral, ocasiona uma exclusão previdenciária silenciosa (GUSMÃO, 2020; KLEIN; SANTOS, 2019; TRICHES, 2024) de incontáveis brasileiros.

Dados do módulo de TIC da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD) do IBGE (2023), que investiga, dentre outros, a posse de telefone móvel celular para uso pessoal e a frequência com que os brasileiros acessaram a internet, revelaram que 22,4 milhões dos nacionais (12%), com 10 anos ou mais de idade, não acessaram a internet em 2023.

Esse universo amostral é composto por pessoas sem instrução ou com ensino fundamental incompleto (75,5%), idosos de 60 anos ou mais (51,6%), que não sabiam utilizar a rede mundial de computadores (46,3%) e que alegaram fatores econômicos ligados ao serviço e equipamentos eletrônicos caros (15,0%).

A investigação revelou também que 5,9 milhões de domicílios do país não se conectaram à internet, e os principais motivos eram porque nenhum morador sabia usar (33,2%) e que os serviços de acesso eram caros (IBGE, 2023).

A PNAD continua estimar que 23,2 milhões dos brasileiros (12,4%), com 10 anos ou mais, não tinham telefone móvel celular para uso pessoal. Desses, uma parcela considerável é constituída de idosos com 60 anos ou mais (35,2%), sem instrução ou com ensino fundamental incompleto (78,9%), que não sabem usar (27,8%) e que acham caro o aparelho (23,4%) (IBGE, 2023).

Insta salientar que 2,2 milhões (2,8%) dos domicílios do país não tinham telefone, fixo ou móvel, os quais se concentravam nas regiões Nordeste (5,2%) e Norte (3,8%). Ainda dentro desse espectro, 91,9% das residências nacionais dispunham de rede móvel de celular, para internet ou telefonia, mas somente 67,4% em área rural.

O Cetic.br, do Departamento do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br), ligado ao Comitê Gestor da Internet do Brasil (CGI.br), que tem a missão de monitorar a adoção das TICs no país, acompanha, dentre outras variáveis, o acesso dos brasileiros ao governo eletrônico.

5515

A série histórica apresenta números que corroboram a evolução do relacionamento virtual entre a administração pública e a sociedade, mas que igualmente evidenciam um dilatado espaço para avanços. Considerando o ano de 2023, o perfil dos indivíduos, com 16 anos ou mais, que não consumiu os serviços digitais do e-gov é formado, em sua maioria, por pessoas rurais (36%), das classes D e E (44%), da região Nordeste (35%), na faixa etária de 60 anos ou mais (49%), analfabetos (65%), fora da força de trabalho (41%) e sem renda (48%) (CETIC.BR, 2024).

Os principais motivos para não terem buscado os serviços públicos digitais foram a preferência por fazer o contato pessoalmente (72%), a percepção de que usar a internet para contato com o governo é complicado (54%) e a preocupação com segurança e proteção dos dados (54%) (CETIC.BR, 2024).

2.3 As políticas públicas como estratégia para concretização dos direitos sociais fundamentais

As políticas públicas são instrumentos indispensáveis para garantir a concretização de direitos, especialmente para aquela parcela da população invisibilizada e dependente da tutela estatal. Nas palavras de Mastrodi e Ifanger (2019, p. 6), “a expressão ‘políticas públicas’ tem sido apresentada como a estruturação de uma ação estatal capaz de resolver (quase) todos os problemas sociais, um remédio eficaz para promover e garantir quaisquer direitos, em especial os direitos sociais ou de segunda dimensão”.

O Estado de bem-estar social exige uma atuação governamental fundada na solução das mazelas sociais e usufruto de direitos; porém, considerando que temos um orçamento público comprometido, o Estado constantemente invoca o princípio da reserva do possível para “se escafeder de suas responsabilidades sociais” (SCAFF, 2006). De outro giro, os direitos fundamentais sociais são garantias constitucionais decorrentes, dentre outros, do

[...] postulado essencial da dignidade da pessoa humana; logo, a cláusula da reserva do possível não pode ser invocada, pelo poder público, com o propósito de fraudar, de frustrar e de inviabilizar a implementação de políticas públicas definidas na própria Constituição, sob pena de ofender a garantia constitucional do mínimo existencial. (BRASIL, 2011).

A dicotomia entre a efetivação de direitos e as limitações orçamentárias obriga os problemas sociais a apertarem-se para o funil da agenda governamental a fim de serem debatidos, delimitados, delineados, orçados e efetivamente sanados.

5516

A compreensão das etapas que compõem a elaboração de uma política pública é de importância ímpar, porque “em cada uma delas os atores, as coalizões, os processos e as ênfases são diferentes” (SARAVIA; FERRAREZI, 2006).

Esse complexo processo político é inaugurado pela agenda, que elege os problemas públicos que receberão atenção do Estado. Posteriormente, delimita-se o problema e estruturam-se as possíveis soluções. Uma vez tomada a decisão política sobre qual alternativa tem maior potencial de sucesso, mobilizam-se os “recursos humanos, financeiros, materiais e tecnológicos necessários para executar uma política” (SARAVIA; FERRAREZI, 2006) capaz de materializar, dentre outros, os meios indispensáveis “para que os desfavorecidos possam, verdadeiramente, participar e desenvolver as suas faculdades na sociedade” (CARVALHO, 2019, p. 778).

Uma possível estratégia para assegurar o usufruto igualitário do direito à previdência é ofertar o atendimento previdenciário nos serviços de PAC com a possibilidade de direcionar os

hipossuficientes e infoalfabetos aos núcleos de práticas jurídicas das universidades parceiras, com o fito de serem aconselhados sobre a legislação previdenciária, terem seus requerimentos administrativos acompanhados e, caso a autarquia profira uma decisão equivocada ou demore de maneira excessiva a analisa-los, disporem de assessoria jurídica gratuita para ajuizar e gerir o desenrolar da demanda judicial.

3 METODOLOGIA

O alvo crucial deste artigo é propor um projeto de inclusão previdenciária que associe a difusão do conhecimento das normas previdenciárias com a representação jurídica gratuita dos marginalizados sociais. O esboço desse objetivo delineou o arcabouço metodológico ora transscrito.

Previamente, quanto ao tipo, classifica-se este estudo como descritivo, porque “o objetivo primordial foi a descrição das características de determinada população e o estabelecimento de relações com outras variáveis” (GIL, 2008, p. 28). A priori, foi realizada uma pesquisa junto ao IBGE e ao Cetic.br para conhecer e caracterizar os hipossuficientes e analfabetos digitais.

Para análise do estado da arte e entendimento da conjuntura previdenciária, foi realizado um levantamento bibliográfico abrangendo a literatura correlata à matéria, bem como seus principais autores, dos quais se destacam os magistrados e professores Carlos Alberto Pereira de Castro e João Batista Lazzari (2018). A abordagem qualitativa mostrou-se mais apropriada para compreensão do impacto ocasionado pela migração para os canais remotos da análise e atendimento do INSS, uma vez que “tenta compreender a totalidade do fenômeno, mais do que focalizar conceitos específicos” (PITANGA, 2020).

Os dados secundários desta pesquisa foram obtidos por intermédio de uma pesquisa bibliográfica conjugada com uma análise documental. A primeira englobou o estudo de livros e discussões acadêmicas sobre a previdência e seu efeito prático na realidade socioeconômica nacional. A segunda, por outro lado, gravitou em torno da exposição de relatórios e estatísticas de bases de dados públicas e privadas.

Por fim, indicou-se o arcabouço jurídico, em especial a Lei Federal nº 14.129/2021 (governo digital) e a Portaria PRES/INSS nº 1.538/2022 (orientações para celebração de acordos de cooperação técnica do INSS digital), capaz de compor a fundamentação de uma política

pública que possibilite a inserção previdenciária dos desassistidos e excluídos digitais (BRASIL, 2021, 2022b).

4 OS SERVIÇOS DE PRONTO ATENDIMENTO COMO POLÍTICA DE INCLUSÃO PREVIDENCIÁRIA

Os PACs são unidades de atendimento ao cidadão que reúnem uma infinidade de serviços públicos (emissão de documentos, atendimento jurídico, licenciamento de veículos, encaminhamento para vagas de emprego etc.) em uma única estrutura administrativa. A depender do ente federativo, recebem nomes distintos; em São Paulo, por exemplo, são conhecidos como “Poupatempo”. Na capital federal, foram batizados como “Na Hora”, e assim por diante.

A proposta é que nessas unidades seja fornecido atendimento previdenciário para possibilitar a democratização do acesso igualitário à previdência social. A estratégia para alcançar esse intento será consubstanciada na atuação tripartite do ente estatal, das universidades parceiras e de seus núcleos de práticas jurídicas, tendo cada um atribuições e responsabilidades específicas.

O termo *ente estatal* é uma expressão genérica que pode designar um Estado ou Município que formalize um acordo de cooperação técnica (ACT) com o INSS a fim de ofertar atendimento previdenciário presencial, nos moldes da diretriz prevista no inciso XVI, do art. 3º da Lei Federal nº 14.129/2021, a saber: “a permanência da possibilidade de atendimento presencial, de acordo com as características, a relevância e o público-alvo do serviço”. Essa diretiva materializa-se no artigo infra do referido normativo: “Art. 14º A prestação digital dos serviços públicos deverá ocorrer por meio de tecnologias de amplo acesso pela população, inclusive pela de baixa renda ou residente em áreas rurais e isoladas, sem prejuízo do direito do cidadão a atendimento presencial” (BRASIL, 2021, grifo nosso).

5518

Esse ente da administração pública selecionará e treinará servidores para atuar no atendimento previdenciário nos PACs, recepcionando os cidadãos, orientando-os e promovendo os atos indispensáveis ao gozo dos direitos inerentes ao regime geral e benefícios assistenciais administrados pelo Instituto. O Quadro 1 descreve as principais atribuições desse importante elo da cadeia de inclusão.

Quadro 1 – Atribuições do Ente Estatal

TRIPÉ DE INCLUSÃO - ENTE ESTATAL	Selecionar servidores para atuar nos PACs tirando dúvidas quanto aos benefícios e serviços previdenciários, bem como auxiliando no manuseio da ferramenta MEU INSS.
	Treinar os servidores para identificar quando será necessário agendar, através da Central 135 ou MEU INSS, o comparecimento presencial do cidadão a uma agência do INSS.
	Instruir os servidores para detectar os requerimentos que estão em exigência, não passível de cumprimento imediato em virtude da complexidade, e encaminhar ao núcleo de práticas jurídicas das universidades parceiras.
	Celebrar convênio com as universidades parceiras, podendo inclusive prever cláusulas de abatimento de dívidas e/ou subvenções fiscais àquelas que aderirem.
	Formalizar acordo de cooperação técnica (ACT) com o INSS, nos moldes da Portaria PRES/INSS nº 1.538/2022.
	Desenvolver um sistema de agendamento online que conecte o cidadão aos núcleos de práticas jurídicas das universidades parceiras.
	Arquitetar um APP com orientações básicas sobre benefícios e serviços previdenciários e os procedimentos e informações para usufruto deste projeto de inclusão.

Fonte: Elaborado pelos autores.

5519

As universidades, públicas e privadas, que aderirem ao projeto ficarão encarregadas, basicamente, de elaborar e ministrar capacitação aos servidores que trabalharão nos PACs e desenvolver cursos sobre o MEU INSS e noções básicas de direito previdenciário a serem disponibilizados aos usuários. O Quadro 2 descreve as principais incumbências desses espaços de saberes.

Quadro 2 – Atribuições das universidades

TRIPÉ DE INCLUSÃO - UNIVERSIDADES PARCEIRAS	Elaborar e ministrar cursos para treinamento e capacitação dos servidores selecionados pelo Ente Estatal que atuarão nos PACs.
	Desenvolver cursos abertos e gratuitos sobre o MEU INSS e noções básicas de direito previdenciário a serem disponibilizados à população em geral.
	Criar projetos de extensão aos alunos finalistas do curso de direito para atuar nos núcleos de práticas jurídicas, podendo prever, inclusive, desconto nas mensalidades.

Fonte: Elaborado pelos autores.

As organizações são medidas a partir dos resultados que geram ao conjunto da coletividade. No caso das universidades, é indiscutível que sua missão deve gravitar em torno do fomento à produção e difusão de saberes. De forma concreta, são o “*locus* da investigação, da reflexão e da criação, constituindo-se no elo estratégico da cadeia cooperativa” (PAZETO, 2005) que favorece o desenvolvimento da sociedade.

A formação acadêmica é matéria de ordem pública. Por muitos anos, a educação jurídica consistiu unicamente em uma transmissão de saberes arcaica e resumida a comentários e memorização de códigos por meio do método dedutivo (RODRIGUES, 1993). Como resultado, “o aluno não adquire as habilidades necessárias para desenvolver o raciocínio jurídico ou elaborar novos conhecimentos, uma vez que foi ‘treinado’ somente para ler e decorar, e não para ler, refletir e escrever” (SILVEIRA; SANCHES, 2013).

A educação jurídica precisa transcender o foco exclusivo no ensino enclausurado em sala de aula. É indispensável ultrapassar os muros da faculdade e ir ao encontro dos reais problemas sociais. Evoluir nos pilares da pesquisa e extensão é condição *sine qua non* para edificar “uma cultura jurídica capaz de ir ao encontro da realidade social, de imaginá-la e construí-la como direito” (UNGER, 2001 apud SILVEIRA; SANCHES, 2013).

5520

A Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação, ao instituir as diretrizes curriculares nacionais do curso de graduação em direito, a serem observadas pelas instituições de educação superior (IES) em sua organização curricular, editou a Resolução CNE/CES nº 9/2004 (BRASIL, 2004), que estabeleceu no eixo de formação prática, o Núcleo de Prática Jurídica (NPJ) para realização de estágio supervisionado no interior da própria IES, conforme leciona o artigo subsequente.

Art. 7º Estágio Supervisionado é componente curricular obrigatório, indispensável à consolidação dos desempenhos profissionais desejados, inerentes ao perfil do formando, devendo cada instituição, por seus colegiados próprios, aprovar o correspondente regulamento, com suas diferentes modalidades de operacionalização.
§ 1º O Estágio de que trata este artigo será realizado na própria instituição, através do Núcleo de Prática Jurídica, que deverá estar estruturado e operacionalizado de acordo com regulamentação própria, aprovada pelo conselho competente, podendo, em parte, contemplar convênios com outras entidades ou instituições e escritórios de advocacia; em serviços de assistência judiciária implantados na instituição, nos órgãos do Poder Judiciário, do Ministério Público e da Defensoria Pública ou ainda em departamentos jurídicos oficiais, importando, em qualquer caso, na supervisão das atividades e na elaboração de relatórios que deverão ser encaminhados à Coordenação de Estágio das IES, para a avaliação pertinente. (BRASIL, 2004, p. 2-3).

As diretrizes curriculares nacionais mais recentes para a graduação em direito, segundo o art. 7º da Resolução nº 5/2018 (BRASIL, 2018), estimulam ações acadêmicas de extensão voltadas à comunidade ou com caráter social. Nas palavras de Filpo, Emmerick e Miguens (2020), essas diretrizes “parecem reclamar uma abordagem interdisciplinar do direito envolvendo o aluno na realidade social onde é aplicado, principalmente em uma sociedade desigual como a brasileira”. Ainda segundo os autores, nesse contexto, o principal obstáculo que impede os sujeitos de reivindicar seus direitos tem relação com o poder econômico, “isto é, a falta de condições financeiras para arcar com as despesas da contratação de um advogado e com os custos do processo” (FILPO; EMMERICK; MIGUENS, 2020).

O painel de grandes litigantes do Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2024), ferramenta que permite conhecer o ranking dos maiores litigantes do judiciário brasileiro, evidencia que o INSS figura como o maior demandado nas ações judiciais pátrias. Considerando os processos pendentes na Justiça Federal até julho de 2024, a autarquia defendia-se em 20,36% das causas, com o maior percentual de novos ajuizamentos (56,95%) e um aumento de casos pendentes da ordem de 3,31% em relação ao ano anterior.

Mecelis (2023), com base em levantamento do INSUPER e índices de litigância extraídos do DATAJUD, realizou um diagnóstico sobre a (in)eficiência do serviço público previdenciário sob a perspectiva da hiperjudicialização. A autora relata alguns gargalos que tornam a via administrativa do INSS ineficiente: a demora para o Conselho de Recursos da Previdência Social (CRPS) analisar os recursos; desrespeito aos prazos para conclusão dos pedidos; segurados submetidos à escassez de informações; estrutura administrativa deficiente, notadamente quanto à reduzida mão de obra; e decisões proferidas com baixa qualidade.

A oferta de um serviço previdenciário desajustado conduz os segurados às portas do poder judiciário e “em mais de 50% dos casos ajuizados contra o INSS há um provimento total ou parcial” (MECELIS, 2023), o que demonstra um alto percentual de reforma das decisões do instituto.

A oferta de assistência jurídica estatal gratuita é uma garantia constitucional positivada no art. 5º, inciso LXXIV, da Carta Política. Os NPJs têm potencial para atuar em adição às Defensorias Públicas e garantir a efetivação desse direito fundamental aos desfavorecidos, uma vez que “podem contribuir em diferentes frentes, tais como: na ampliação da clientela abrangida pelo judiciário; na disseminação de informações úteis sobre acesso a direitos;

realizando trabalho de esclarecimento junto à população carente sobre temas como direito previdenciário e consumerista, dentre outros” (FILPO; EMMERICK; MIGUENS, 2020).

O art. 5º, inciso II, da Resolução nº 5/2018, determina que o projeto pedagógico do curso de graduação em direito disponha, na perspectiva formativa técnico-jurídica, de conteúdos essenciais referentes ao direito previdenciário.

A decisão da Câmara de Educação Superior de obrigar a oferta da matéria previdenciária é prudente, uma vez que esse ramo do direito “é complexo e, com as sucessivas reformas, torna-se ainda mais” (FERREIRA; GESSINGER, 2020). Logo, aprofundar as discussões previdenciárias, principalmente de forma prática, tem o condão de munir os acadêmicos das habilidades indispensáveis para desenvolver o raciocínio jurídico e produzir novos conhecimentos. O Quadro 3 vislumbra as principais atribuições dos NPJs.

Quadro 3 – Atribuições dos núcleos de práticas jurídicas

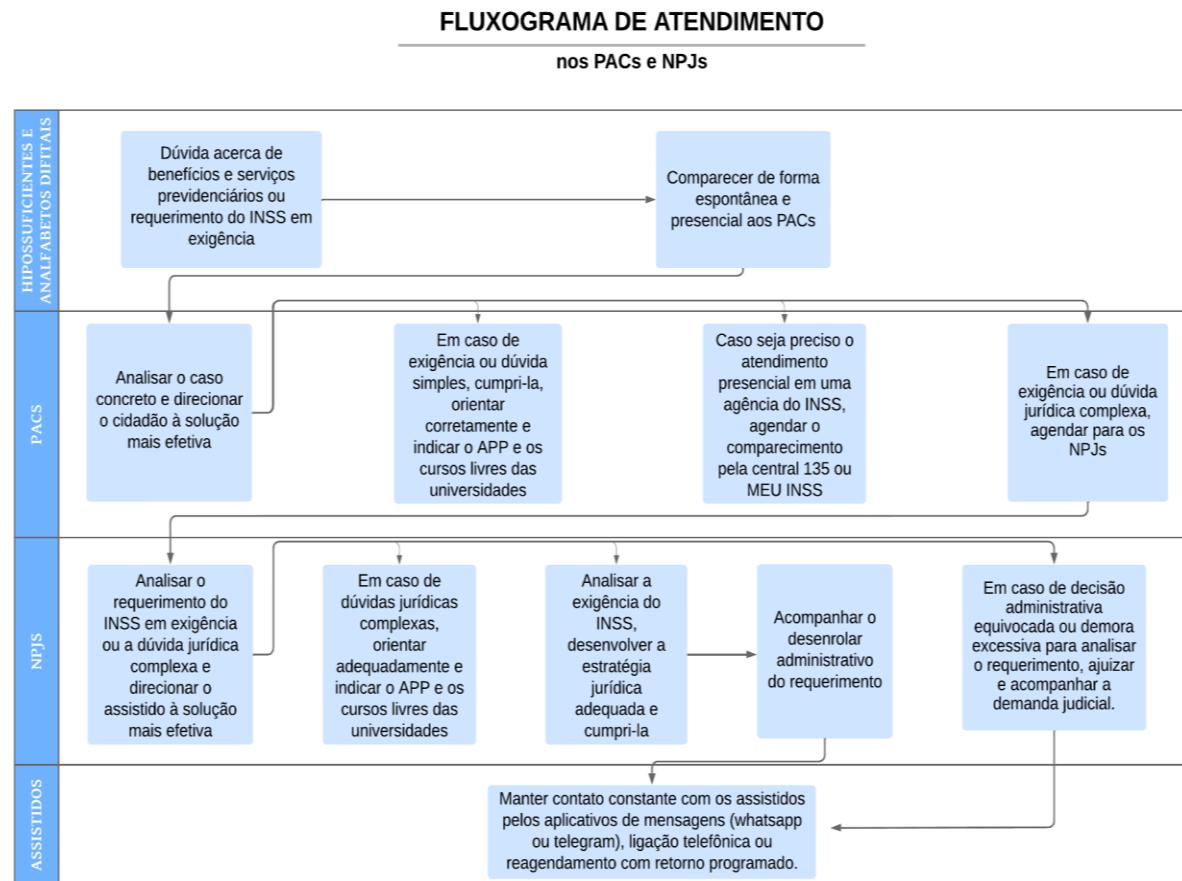
TRIPÉ DE INCLUSÃO - NÚCLEOS DE PRÁTICAS JURÍDICAS	Auxiliar no cumprimento das exigências dos assistidos encaminhados pelos PACs.
	Orientar detidamente aqueles assistidos que tiverem dúvidas quanto aos benefícios e serviços do INSS.
	Representar em juízo os assistidos com requerimento indeferido por erro da Autarquia previdenciária ou com o prazo de análise excedido.

Fonte: Elaborado pelos autores.

5522

Urge salientar uma visão geral dessa proposta de inclusão: quando um hipossuficiente ou infoexcluído tiver dúvidas acerca de benefícios e serviços previdenciários ou algum requerimento do INSS em exigência, deverá comparecer aos serviços de pronto atendimento, sem necessidade de agendamento, ou seja, de forma espontânea e presencial. De maneira sucinta, teremos o seguinte desdobramento (Figura 2).

Figura 2 – Fluxograma de atendimento



5523

Fonte: Elaborado pelos autores.

O perfil dos cidadãos encaminhados pelos PACs aos núcleos e, portanto, elegíveis para serem assistidos pelos professores e discentes nos NPJs deverá ser o mesmo dos vulneráveis atendidos pela Defensoria Pública, ou seja, deve-se conceber critérios ligados, por exemplo, à renda familiar, patrimônio, inscrição nos programas governamentais de transferência de renda e deduções com gastos essenciais.

Os municípios mais carentes e isolados do país, ainda que não hospedem universidades em sua circunscrição, poderão celebrar convênios com qualquer instituição de ensino superior nacional, contratando os serviços jurídicos de seus NPJs, oferecendo-os aos seus municípios hipossuficientes, mediante plataformas de videoconferência, tais como, exemplificativamente, google meet, microsoft teams, zoom meetings e etc.

Os entes municipais que já celebraram acordo de cooperação técnica com o INSS não precisam edificar nova acomodação para os PACs. Podem usar a estrutura do INSS digital para oferecer o atendimento previdenciário nos moldes propostos nesta política.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A inquietação que serviu de motivação para a elaboração desta proposta foi entender como a migração para os canais remotos do atendimento e do processo administrativo previdenciário impactou o acesso à previdência social de hipossuficientes e analfabetos digitais.

A literatura científica indica que esse processo ocasiona uma exclusão silenciosa dos brasileiros que não têm, dentre outras, condições financeiras para custear a contratação de um plano de internet, adquirir um aparelho telefônico, o conhecimento da legislação previdenciária e/ou as habilidades necessárias para manejar os equipamentos tecnológicos de conexão à rede mundial.

O Meu INSS levou os serviços das agências físicas da autarquia para as telas dos segurados. Essa ferramenta é a faceta mais difundida do projeto INSS Digital, arquitetado para otimizar os recursos organizacionais do instituto, mitigar a ineficiência administrativa e inovar na oferta do serviço público previdenciário.

5524

Na sociedade da informação, o governo digital é uma realidade irreversível que possibilita, com mediação das TICs, a oferta de serviços públicos, a participação social e a transparência na execução do orçamento público. O relacionamento virtual entre governo e sociedade beneficia ambos; porém, as barreiras advindas das diversas formas de desigualdades demandam a elaboração de políticas públicas inclusivas.

O atendimento previdenciário nos PACs tem potencial para democratizar direitos. Poderá servir de caminho alternativo, gratuito e sem intermediários, para que os hipossuficientes e cyberanalfabetos desfrutem do direito fundamental à previdência social, mediante o cumprimento da missão constitucional/legal de cada elo do tripé inclusivo.

O ente estatal estará prestando, por intermédio dos NPJs, assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos (art. 5º, inciso LXXIV, Constituição Federal); as universidades estarão satisfazendo o princípio da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão (art. 207, Constituição Federal) e os núcleos oportunizando o acesso a direitos mediante casos práticos que engrandecerão o repertório jurídico dos futuros profissionais do direito.

Adicionalmente, vislumbra-se que a operacionalização desta proposta poderá ocasionar um desafogo nas agências da previdência social e um reforço na atribuição das Defensorias Públicas de orientar e defender os interesses e direitos dos vulneráveis, já que, atualmente, ao menos 18,4% da população brasileira se encontra à margem do sistema de justiça e impedida de reivindicar seus direitos com o suporte da Defensoria Pública, em violação ao art. 134 da Constituição Federal (PESQUISA..., 2024).

As limitações deste trabalho não dizem respeito ao método, mas à possível efetivação desta política pública. O primeiro obstáculo é de natureza orçamentária, visto que surgirão custos com treinamento de servidores, celebração dos convênios, desenvolvimento de um sistema de agendamento e aplicativo. O segundo é jurídico, pois será necessário conceber um instrumento legal para formalizar a parceria com as universidades, dado que esta proposta visa ser adaptável e passível de instrumentalização por qualquer Estado ou município.

O terceiro é temporal, uma vez que, a priori, a concretização desta política exige planejamento e execução de médio prazo. Por derradeiro, poderão existir universidades em que o corpo docente não esteja familiarizado com o conhecimento prático dos sistemas do INSS; nesse caso, sugere-se a colaboração com o Programa de Educação Previdenciária (PEP) da autarquia.

5525

Ratifica-se que essa proposta de política pública deseja oferecer um caminho alternativo, gratuito e sem intermediários, porém frise-se que o termo intermediário não deve ser interpretado equivocadamente, pois foi utilizado com o objetivo de qualificar aqueles que não são advogados, mas oferecem serviços de suporte previdenciário, em alguns casos prejudicando os mais vulneráveis. Pelo contrário, o escopo da política visa munir os futuros causídicos (acadêmicos) de conhecimento prático, o que, em última análise, fortalecerá a advocacia.

Ao fim e ao cabo, por mais audacioso que seja este projeto, ambiciona-se assegurar o acesso igualitário aos canais remotos do INSS para que a Central 135 e o MEU INSS cumpram seu múnus de assegurar o usufruto dos direitos inerentes ao regime geral de previdência social, notadamente para os excluídos sociais.

O desafio está posto: na era da vida intermediada pela infraestrutura digital, cabe ao Estado maturar políticas públicas que confirmem o MEU INSS como instrumento de inclusão. Do contrário, se estiver unicamente a serviço dos letrados e abastados, agravará as desigualdades sociais, econômicas e regionais.

REFERÊNCIAS

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. Brasília, DF: Presidência da República, 1988.

_____. **Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021**. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Brasília, DF: Presidência da República, 2021.

_____. **Lei no 8.029, de 12 de abril de 1990**. Dispõe sobre a extinção e dissolução de entidades da administração Pública Federal, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1990.

_____. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação Superior. **Resolução CNE/CES nº 9, de 29 de setembro de 2004**. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Direito e dá outras providências. Brasília, DF: MEC, 2004.

_____. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Conselho Pleno. **Resolução nº 5, de 28 de dezembro de 2018**. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de licenciatura em Ciências da Religião e dá outras providências. Brasília, DF: MEC, 2018.

_____. Ministério da Previdência social. Instituto Nacional do Seguro Social. **Portaria DIRBEN/INSS nº 993, de 28 de março de 2022**. Aprova as Normas Procedimentais em Matéria de Benefícios. Brasília, DF: INSS, 2022b. 5526

_____. Ministério da Previdência social. Instituto Nacional do Seguro Social. **Portaria PRES/INSS nº 1.538, de 19 de dezembro de 2022**. Estabelece diretrizes e orientações para celebração de Acordos de Cooperação Técnica do INSS Digital. Brasília, DF: INSS, 2022a.

_____. Superior Tribunal de Justiça (2. Turma). Agravo Regimental no Recurso Especial nº 1.376.033 Paraíba. Relator: Min. Mauro Campbell Marques. **DJe**, Brasília, DF, 9 abr. 2014b.

_____. Supremo Tribunal Federal. Recurso Extraordinário 626.489 Sergipe. Relator: Min. Roberto Barroso. **DJe**, Brasília, DF, 23 set. 2014a.

_____. Superior Tribunal de Justiça (2. Turma). Agravo Regimental no Recurso Extraordinário com Agravo 639.337 São Paulo. **DJe**, Brasília, DF, 23 ago. 2011.

CADEMARTORI; L. H. U.; GRUBBA, L. S. O embasamento dos direitos humanos e sua relação com os direitos fundamentais a partir do diálogo garantista com a teoria da reinvenção dos direitos humanos. **Revista Direito GV**, São Paulo, v. 8, n. 2, p. 703-724, 2012.

CARVALHO, O. F. As políticas públicas como concretização dos direitos sociais. **Revista de Investigações Constitucionais**, Curitiba, v. 6, n. 3, p. 773-794, 2019.

CASTRO, C. A. P.; LAZZARI, J. B. **Manual de direito previdenciário**. São Paulo: LTr, 2010.

CASTRO, C. A. P.; LAZZARI, J. B. **Manual de direito previdenciário**. Rio de Janeiro: Forense, 2018.

CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO. **Portal de dados**. São Paulo: Cetic.br, 2024. Disponível em: https://data.cetic.br/explore/?pesquisa_id=1&unidade=Usu%C3%A3rios. Acesso em: 12 nov. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Grandes litigantes**. Brasília, DF: CNJ, 2024. Disponível em: <https://justica-em-numeros.cnj.jus.br/painel-litigantes/>. Acesso em: 12 nov. 2024.

FERREIRA, H. A.; GESSINGER, M. B. G. Ensino jurídico de direito previdenciário: uma análise curricular das faculdades de direito do Rio Grande Do Sul. In: PETRY, A. T. et al. (org.). **Educação jurídica**. Porto Alegre: ESA/RS, 2020. v. 1, p. 110-125.

FILPO, K. P. L.; EMMERICK, R.; MIGUENS, M. S. Núcleos de prática jurídica dos cursos de graduação em Direito: do estímulo à judicialização a uma proposta de inclusão. **Expresso Extensão**, Pelotas, v. 25, n. 1, p. 148-159, 2019.

GALINDO, R. R. S. **Estudo de caso sobre o impacto da implantação do INSS digital na análise de benefícios**. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2021.

5527

GARCIA, E. Instrumentos de defesa dos direitos fundamentais de terceira dimensão: a funcionalidade da ação popular e da ação civil pública. **Revista do Ministério Público do Rio de Janeiro**, Rio de Janeiro, n. 59, p. 137-153, 2016.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GURGEL, C.; JUSTEN, A. Estado de bem-estar social no Brasil: uma revisão ou a crise e o fim do “espírito de Dunquerque”. **Cadernos EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v. 19, n. 3, p. 395-407, 2021.

GUSMÃO, R. **A digitalização da previdência social: os impactos para os segurados em relação ao acesso às plataformas digitais**. 2020. Trabalho de Conclusão de Curso (Pós-Graduação em Prática Trabalhista e Previdenciária) – Centro Universitário Fametro, Fortaleza, 2020.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **PNAD Contínua: Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua**. Brasília, DF: IBGE, 2023.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. **Previdência Social. Políticas Sociais: acompanhamento e análise**, Rio de Janeiro, n. 30, 2023.

KLEIN, A. D.; SANTOS, E. R. A utilização das tecnologias da informação no âmbito da previdência social: a inclusão excludente da internet aos segurados previdenciários. **Brazilian Journal of Development**, São José dos Pinhais, v. 5, n. 2, p. 1692-1701, 2019.

MACHADO, C. O. X. **Nas trincheiras da previdência:** o trabalho do assistente social no contexto do “INSS digital”. 2022. Dissertação (Mestrado em Política Social e Território) – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, Cachoeira, 2022.

MASTRODI, J.; IFANGER, F. C. A. Sobre o conceito de políticas públicas. **Revista de Direito Brasileiro**, Florianópolis, Brasil, v. 24, n. 9, p. 3-16, 2019.

MATTOS, F. A. M.; CHAGAS, G. J. N. Desafios para a inclusão digital no Brasil. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 67-97, 2008.

MECELIS, A. **Blockchain e INSS a tecnologia como instrumento de eficiência da Previdência Social.** 2023. Dissertação (Mestrado Profissional) – Escola de Direito de São Paulo, Fundação Getulio Vargas, São Paulo, 2023.

MENDONÇA, T. N. **Modernização do serviço público no Brasil:** os rumos para o trabalho e o servidor no INSS. 2020. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2020.

PAZETO, A. E. Universidade, formação e mundo do trabalho: superando a visão corporativa. **Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, Rio de Janeiro, v. 13, n. 49, p. 487-496, 2005.

PESQUISA Nacional da Defensoria Pública. Brasília, DF: DPU, 2024.

5528

PITANGA, A. F. Pesquisa qualitativa ou pesquisa quantitativa: refletindo sobre as decisões na seleção de determinada abordagem. **Revista Pesquisa Qualitativa**, São Paulo, v. 8, n. 17, p. 184-201, 2020.

RIBEIRO, C. V. S.; LEDA, D. B. O significado do trabalho em tempos de reestruturação produtiva. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, p. 76-83, 2004.

RODRIGUES, H. W. **Ensino jurídico e direito alternativo.** São Paulo: Acadêmica, 1993.

SARAVIA, E.; FERRAREZI, E. (org.). **Políticas públicas.** Brasília: ENAP, 2006. v. 1. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/3132>. Acesso em: 12 nov. 2024.

SCAFF, F. F. Reserva do possível, mínimo existencial e direitos humanos. **Argumentum: Revista de Direito**, Marília, n. 6, P. 31-49, 2006.

SILVEIRA, V. O.; SANCHES, S. N. Núcleo de Prática Jurídica: necessidade, implementação e diferencial qualitativo. **Pensar**, Fortaleza, v. 18, n. 2, p. 629-257, 2013.

SOUZA, C. B. Indicadores de acesso à justiça no Brasil: um olhar para a capacidade atual das Defensorias Públicas estaduais considerando as peculiaridades regionais das populações



(carentes) das unidades federativas. **Revista da Defensoria Pública da União**, Brasília, DF, n. 13, p. 143-165, 2020.

TRICHES, A. S. Desafios do acesso à previdência social no contexto do governo digital. **Anais do Congresso Internacional da Rede Ibero-americana de Pesquisa em Seguridade Social**, Ribeirão Preto, v. 5, n. 5, p. 259-277, 2023.

VIANA, C. S. V. **Previdência social: custeio e benefícios**. São Paulo: LTR, 2008.