

CONASF

***Comissão Nacional dos(as) Assistentes
Sociais da FENASPS***

**Proposta de
Reestruturação do Serviço
Social no INSS**

**Março
2019**

1. Justificativa

A conjuntura brasileira político-econômica de restrição orçamentária com a EC n.95/2016 e medidas de enxugamento do Estado, é missão do INSS promover o bem-estar social dos cidadãos brasileiros. E, portanto, as suas propostas de gestão do trabalho e do atendimento aos usuários (as) devem zelar pelo direito de acesso aos benefícios e serviços previdenciários, sendo tarefa da instituição viabilizar esse processo administrativo formal no âmbito executivo.

O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), como órgão operacionalizador do reconhecimento e manutenção dos direitos previdenciários, do Benefício de Prestação Continuada e do Seguro Defeso, historicamente tem investido em ferramentas e procedimentos que otimizem a gestão. Nessa perspectiva, em 2017, a autarquia começou a implementação de uma nova proposta de atendimento dos (as) usuários (as) na política de Previdência Social e de gestão dos processos de trabalho no INSS. Denominado como *INSS Digital*, esse projeto vem sendo adotado pelas Agências da Previdência Social (APS) de todo o país, em diferentes abrangências e dimensões, com a perspectiva de modernização do atendimento.

Ainda que o INSS, nos últimos anos, venha investindo na modernização e automatização dos serviços, com o uso das tecnologias da informação disponíveis, para facilitar o acesso e melhorar o atendimento prestado à população através do INSS Digital, convivemos com barreiras digitais, restrições de acesso às tecnologias e, conseqüentemente, de informações e de comunicação, que afetam uma significativa parte da população brasileira.

É importante ressaltar que o acesso à internet contempla apenas uma parte da população brasileira, evidenciado pelas disparidades regionais e sociais do acesso às tecnologias e internet, a maior parte do público que demanda os serviços das APS é de baixa renda e baixa escolaridade, o que pode agudizar ainda mais a dificuldade de acesso aos direitos previdenciários para essa parcela da população.

É sabido que: 67% das pessoas que acessam um benefício previdenciário recebem um salário-mínimo. Nesse cenário merece destaque para a região nordeste, onde 85% dos (as) trabalhadores (as) auferem benefício nesse valor, e que 72% possuem idade acima de 60 anos¹. Isso demonstra que esse público que busca atendimento na previdência social terá barreiras para acessar as novas tecnologias

¹Dados extraídos do Sistema Único de Informações de Benefícios em 2018.

implantadas, sendo necessário a construção e aprimoramento de ações na perspectiva de minimizar tais dificuldades de acesso.

Nesse sentido, é imprescindível traçarmos estratégias que busquem alternativas a estas barreiras, haja vista que a relação virtual também pode ocasionar o distanciamento entre o INSS/Servidor e o Segurado/Requerente não inserido nas novas tecnologias digitais.

Potencializar o trabalho dos (as) assistentes sociais com a socialização de informações individuais e coletivas, em âmbito externo e interno, contribuirá para a qualificação e ampliação do acesso às informações pelos (as) próprios (as) usuários (as). Por consequência essa atuação impactará na redução da ação de intermediários, prevenindo o potencial risco da segurança da informação dos dados pessoais e dos benefícios, em especial dos (as) usuários (as) idosos (as) e pessoas com deficiência.

Tal ação também pode ser direcionada para os acordos e convênios realizados com as Gerências Executivas do INSS nos processos de requerimentos eletrônicos. O Serviço Social pode intervir por meio da socialização de informação coletiva e/ou assessoria junto aos gestores e usuários de entidades conveniadas, principalmente aquelas que são representativas dos interesses e direitos dos (as) trabalhadores (as), como sindicatos, entidades da rede socioassistencial e órgãos públicos.

Outro instrumento técnico a ser potencializado é a realização de Pesquisa Social. O Serviço Social no INSS pode contribuir para identificar o perfil de usuários(as) que buscam as APS's sem agendamento prévio, ou fora do horário de atendimento espontâneo, bem como analisar os impactos da implantação do INSS Digital e suas modalidades de acesso remoto. A partir desse mapeamento poderá propor ações de socialização de informação intra e extrainstitucionais, por meio de grupos informativos, contribuindo no atendimento e direcionamento dos/as usuários/as, que buscam os atendimentos espontâneos presenciais nas APS's.

O Serviço Social pode potencializar ações que visam contribuir para a agilidade e qualificação do processo de reconhecimento de direito com destaque para:

- a) Diminuição do quantitativo de exigências presentes nos processos de concessões;
- b) Diminuição da ação de intermediários na busca dos direitos previdenciários;

c) Diminuição de vários retornos dos(as) usuários(as) às Agências da Previdência Social;

d) Diminuição nos agendamentos nas situações em que o(a) requerente ainda não completou as exigências necessárias para o reconhecimento do direito ao benefício, impactando também na diminuição das solicitações de recursos;

e) Diminuição da insatisfação do(a) requerente com a resposta às demandas solicitadas;

f) Aumento do conhecimento pelos(as) usuários(as) dos critérios legais para acesso aos benefícios, familiarizando-se com conceitos como carência e qualidade de segurado;

g) Aumento de acesso pelos(as) usuários(as) aos recursos ofertados por outras políticas sociais a partir de articulação com a rede de serviços, tais como as políticas de saúde, educação, assistência social e trabalho, que impactam diretamente no acesso aos seus direitos previdenciários e assistenciais, como o tempo de duração do Auxílio-Doença, retorno ao trabalho das pessoas com deficiência, dentre outros;

h) minimizar o índice de judicialização dos benefícios previdenciários e assistenciais.

Acreditamos que as ações já desenvolvidas pelo Serviço Social nas APS em diferentes regiões do país, necessitam ser sistematizadas e uniformizadas em âmbito nacional, visando potencializar a contribuição desse serviço no processo de reconhecimento de direito e no cumprimento da missão institucional. Para o êxito das ações, fazem-se necessárias condições objetivas de trabalho, com destaque para a autonomia profissional, considerando a Lei que regulamenta o trabalho do (a) assistente social no Brasil (Lei n.8662/1993) e o Código de Ética profissional, e o fortalecimento da representação técnica nos diferentes níveis de atuação no INSS.

Dessa forma, a composição de equipes de Serviço Social e reestruturação desse serviço em âmbito nacional torna-se condição indispensável para a organização do desenvolvimento das ações profissionais, bem como para a avaliação e monitoramento de resultados e indicadores. Por exemplo, os dados dos atendimentos do Serviço Social foram registrados somente até 2015, quando se contabilizaram 1 milhão de atendimentos técnicos, conforme o Anuário Estatístico da Previdência Social - AEPS 2015. E a partir de 2016, o Serviço Social do INSS depara-se com entraves criados pela

gestão do INSS para o desenvolvimento das atividades do Serviço Social, bem como de sua sistematização e monitoramento, o que impacta na redução de orçamento para esse serviço previdenciário.

Sendo assim, torna-se imperativo: manutenção do recurso orçamentário do Serviço Social do INSS (Ação 2591/ATSOCIAL) e do Benefício de Prestação Continuada (Ação 2589); revogação de normatizações que alteram os processos de trabalho dos/as assistentes sociais; a implantação do GET – Serviço Social para agendamento e monitoramento das ações do Serviço Social; agendamento pelos canais remotos dos serviços de socialização de informações individual e coletiva do Serviço Social; reestruturação do Serviço Social na autarquia, com criação de Grupo de Trabalho para atuar durante esse processo; garantia de equipe exclusiva para o serviço previdenciário: Serviço Social; proibição do desvio de função; participação dos(as) assistentes sociais e referências técnicas nos processos de planejamento do INSS, dentro das suas competências.² Tais

2. Proposta de Reestruturação

Por meio de debate interno e discussão com os/as profissionais que compõem esse serviço nacionalmente, a Comissão Nacional dos/as assistentes sociais – CONASF, apresenta a seguinte proposta:

O Serviço Social passa a integrar a Diretoria de Benefícios – DIRBEN, com status de Coordenação-Geral. Acredita-se que no âmbito desta diretoria o Serviço Social teria possibilidade de assumir um papel importante potencializando ações para contribuir no processo de reconhecimento de direito por meio da interlocução com a sociedade civil e as instituições públicas, ou no atendimento direto aos trabalhadores/as. Para tanto, necessita localizar-se na estrutura organizacional do INSS de modo a poder atuar com maior autonomia técnica, dispondo de condições éticas e técnicas para isso, o que inclui infraestrutura adequada em todas as esferas em que o exercício profissional se realiza. Dessa forma, a proposta seria:

No âmbito da Direção Central:

A criação de uma **Coordenação Geral de Serviço Social**, composta por uma Coordenação de Gerenciamento e planejamento do Serviço Social e duas divisões,

² Texto baseado na “Proposta de diretrizes e ações para o Serviço Social do INSS”, construído em conjunto com o CFESS, FENASPS e Comissão Nacional dos/as Assistentes Sociais da FENASPS.

sendo elas: Divisão de Gerenciamento Técnico de Ações e Instrumentais do Serviço Social e Divisão de Regulação, Socialização de Informações e Ações Intersetoriais do Serviço Social.

No âmbito das Superintendências: Unidades de Serviço Social (DAS 1) em todas as Superintendências com equipes estruturadas e estrutura física.

No âmbito das Gerências Executivas: Serviços ou Setores de Serviço Social (FTC) com equipes estruturadas e estrutura física.

Segue abaixo as competências da reestruturação proposta:

1. Na Direção Central do INSS:

Art. XX. À Coordenação Geral de Serviço Social compete:

- I – planejar, supervisionar e avaliar as atividades e procedimentos de avaliações sociais e de serviço social conforme o artigo 88 da lei nº 8.213 de 24 de Julho de 1991e, nos órgãos e unidades descentralizadas;
- II– propor à Diretoria de Benefícios, ao Presidente do INSS e demais diretorias:
 - a) Atos normativos de orientação e uniformização de procedimentos;
 - b) A celebração de parceria com empresas, órgãos públicos e entidades não governamentais, em sua área de atuação;
 - c) critérios e parâmetros para a execução das atividades de avaliações sociais e de serviço social;
 - d) Ouvida os respectivos Serviços do Serviço Social nas Superintendências Regionais e Gerências Executivas, a nomeação de **Representantes**;
- III – Supervisionar projetos e ações voltados para a melhoria da qualidade e aprimoramento, na sua área de atuação;
- IV - Subsidiar a Diretoria de Atendimento no estabelecimento de parâmetros de avaliação do atendimento nas unidades e órgãos descentralizados;
- V- Supervisionar a integração das atividades e estabelecer diretrizes para os sistemas operacionais relativos à sua área de atuação;
- VI - Validar a proposta de execução das metas físicas e financeiras de suas áreas de atuação;
- VII - Supervisionar os procedimentos operacionais relativos as avaliações sociais do Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social e Renda Mensal Vitalícia, bem como as avaliações sociais da aposentadoria da pessoa com deficiência; e
- VIII - Supervisionar ações que contribuam com a revisão dos Benefícios de Prestação Continuada da Assistência Social;
- IX – Elaborar atos normativos referentes à atividade de assistência técnica à Procuradoria nos processos judiciais que tenham por objeto benefícios assistenciais que requeiram emissão parecer técnico pelo serviço social;

- X- Atos normativos referentes à atuação do serviço social na revisão dos benefícios assistenciais implantados ou reativados por decisão judicial;
- XI - Monitorar, periodicamente, através de informações constantes nos sistemas operacionais, a implantação e reativação de benefícios assistenciais, avaliando a necessidade de adoção de medidas técnicas ou gerenciais junto à Procuradoria ou Gerências Executivas;
- XII- Manter interlocução com Poder Judiciário de forma a conhecer eventuais dificuldades ou necessidades que demandem ajustes nos processos de trabalho, bem como prestar esclarecimentos que se fizerem necessários em relação aos procedimentos do INSS em benefícios assistências implantados ou reativados por decisão judicial;

§ 1º O (a) Coordenador(a) de Coordenação Geral de Serviço Social deverá pertencer exclusivamente à carreira do seguro social- Assistente Social ou Analista do Seguro Social com formação em Serviço Social em conformidade com a lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993 e a lei nº 8.213 de 24 de Julho de 1991, art. 88.

Art. XX - A Coordenação de Gerenciamento e planejamento do Serviço Social compete:

I- Supervisionar:

- a) projetos e ações voltados para a melhoria da qualidade e aprimoramento do gerenciamento centralizado das avaliações de Serviço Social;
- b) a integração das atividades e estabelecer diretrizes para os sistemas operacionais relativos ao gerenciamento centralizado do Serviço Social;
- c) os procedimentos operacionais relativos de gerenciamento centralizado do Serviço Social;
- d) o acompanhamento estatístico e gerencial das atividades relativas ao Serviço Social;
- e) o aperfeiçoamento dos padrões, sistemas e métodos de avaliação e acompanhamento da qualidade e produtividade das atividades relacionadas ao Serviço Social;
- f) a utilização dos sistemas de informações gerenciais do Serviço Social;

II - supervisionar ações que possibilitem a revisão do direito vinculado a benefícios assistenciais e Serviço Social;

III - validar a proposta de execução das metas físicas e financeiras de suas áreas de atuação.

§ 1º O (a) Coordenador(a) de Coordenação de Gerenciamento e planejamento do Serviço Social, deverá pertencer exclusivamente à carreira do seguro social- Assistente Social ou Analista do Seguro Social com formação em Serviço Social em conformidade com a lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993 e a lei nº 8.213 de 24 de Julho de 1991, art. 88;

Art. XX – Divisão de Gerenciamento Técnico de Ações e Instrumentais do Serviço Social compete:

I - Coordenar:

a) atividades e procedimentos centralizados de gerenciamento e avaliação de atividades das Avaliações Sociais e Serviço Social;

b) projetos e ações voltados para a melhoria da qualidade e aprimoramento, do gerenciamento centralizado das avaliações de atividades das avaliações sociais e Serviço Social;

c) os procedimentos operacionais relativos de gerenciamento centralizado das atividades de avaliações sociais e Serviço Social;

d) o aperfeiçoamento dos padrões, métodos de avaliação e acompanhamento da qualidade e produtividade das atividades relacionadas atividades de avaliações sociais e Serviço Social;

e) elaborar e propor atos normativos de orientação e uniformização de procedimentos relacionadas atividades de avaliações sociais e Serviço Social;

f) implementar ações de orientação aos segurados e a população quanto ao reconhecimento de direitos de benefícios administrados pela Previdência Social;

g) implementar grupos de trabalho em conformidade as necessidades relacionadas atividades de avaliações sociais e Serviço Social;

h) orientar tecnicamente as atividades desenvolvidas pelo Serviço do Serviço Social nas Superintendências Regionais e Gerências Executivas;

i) elaborar atos normativos referentes à atividade de assistência técnica à Procuradoria nos processos judiciais que tenham por objeto benefícios assistenciais que requeiram emissão parecer técnico pelo serviço social;

j) atos normativos referentes à atuação do serviço social na revisão dos benefícios assistenciais implantados ou reativados por decisão judicial;

k) monitorar, periodicamente, através de informações constantes nos sistemas operacionais, a implantação e reativação de benefícios assistenciais, avaliando a necessidade de adoção de medidas técnicas ou gerenciais junto à Procuradoria ou Gerências Executivas;

l) manter interlocução com Poder Judiciário de forma a conhecer eventuais dificuldades ou necessidades que demandem ajustes nos processos de trabalho, bem como prestar esclarecimentos que se fizerem necessários em relação aos procedimentos do INSS em benefícios assistências implantados ou reativados por decisão judicial;

§ 1º O chefe da Divisão de Gerenciamento Técnico de Ações e Instrumentais do Serviço deverá pertencer exclusivamente à carreira do seguro social- Assistente Social ou Analista do Seguro Social com formação em Serviço Social em conformidade com a lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993 e a lei nº 8.213 de 24 de Julho de 1991, art. 88;

Art. XX – A Divisão de Regulação, Socialização de Informações e Ações Intersetoriais do Serviço Social compete:

I- propor à Coordenação Geral de Serviço Social:

- a) Atos normativos de orientação e uniformização de procedimentos;
- b) A celebração de parceria com empresas, órgãos públicos e entidades não governamentais, em sua área de atuação;

II - planejar, coordenar, orientar, supervisionar e avaliar as atividades e procedimentos de ações de socialização de informações previdenciárias e assistenciais unidades descentralizadas, desenvolvidas nas três linhas de ação do Serviço Social: Ampliação e consolidação do acesso à Previdência Social, direitos da pessoa com deficiência e pessoa idosa e saúde e segurança do trabalhador;

III- planejar e acompanhar projetos e ações voltados para a melhoria da qualidade e aprimoramento, na sua área de atuação;

IV - propor ações a serem desenvolvidas conjuntamente com a área de Reabilitação Profissional;

V- propor e viabilizar as condições para efetivação de estudos e pesquisas, em esfera nacional ou inter-regional em matéria de Previdência e Assistência Social, no intuito de subsidiar a intervenção do Serviço Social;

§ 1º O chefe da Divisão de Regulação, Socialização de Informações e Ações Intersetoriais do Serviço Social deverá pertencer exclusivamente à carreira do seguro social- Assistente Social ou Analista do Seguro Social com formação em Serviço Social em conformidade com a lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993 e a lei nº 8.213 de 24 de Julho de 1991, art. 88;

§ 2º – Aos servidores analistas do seguro social com formação em serviço social competem as atribuições previstas no Artigo 88 da Lei nº 8.213 de 24 de Julho de 1991, em conformidade com as normativas regulamentadoras específicas da profissão.

2. Nas Superintendências Regionais:

2.1 Unidades de Serviço Social (DAS 1) em todas as Superintendências com equipes estruturadas e estrutura física, com as seguintes competências:

Art. XX - Ao Serviço do Serviço Social a área de benefícios nas Superintendências Regionais, vinculadas a Coordenação-Geral de Serviço Social, compete:

- a) assessorar a Superintendência Regional em matéria específica de Serviço Social e participar do planejamento das ações na área;

- b) coordenar e supervisionar as ações do Serviço Social no âmbito das Gerências Executivas - GEXs, em conformidade com a legislação em vigor, e com as diretrizes e princípios estabelecidos no plano de ação nacional do Serviço Social, estabelecido pela Coordenação-Geral de Serviço Social;
- c) contribuir com a elaboração e assegurar as diretrizes e os princípios do plano de ação nacional do Serviço Social;
- d) elaborar o plano de ação do Serviço Social no âmbito da Superintendência Regional, em consonância com o plano de ação nacional do Serviço Social, a partir das demandas identificadas nas GEXs e APSs sob sua jurisdição;
- e) elaborar, propor e desenvolver ações conjuntas com área de Reabilitação Profissional;
- f) propor à Superintendência Regional intercâmbio com órgãos governamentais, instituições de ensino e pesquisa, visando cooperação técnica, parcerias e articulação de ações que resultem na melhoria dos serviços prestados aos usuários;
- g) propor e viabilizar as condições para efetivação de estudos e pesquisas na área de Serviço Social, principalmente quanto ao impacto da política previdenciária e de assistência social nas condições de vida dos usuários, e disponibilizar seus resultados;
- h) propor e articular ações de capacitação continuada, em conjunto com os representantes dos Centros de Formação e Aperfeiçoamento do INSS na Superintendência;
- i) propor, acompanhar e avaliar a execução das metas físicas e orçamentárias do Serviço Social da Superintendência Regional e das Gerências Executivas sob sua jurisdição;
- j) contribuir com a Coordenação-Geral de Serviço Social quanto à elaboração e revisão dos atos normativos do Serviço Social, promovendo, divulgando e acompanhando sua aplicação;
- k) consolidar dados estatísticos do Serviço Social no âmbito das Superintendências Regionais, fornecendo relatórios à Coordenação-Geral do Serviço Social;
- l) atender as demandas propostas pela Diretoria de Saúde do Trabalhador, pela Divisão do Serviço Social e pela Superintendência Regional.
- m) contribuir com a Coordenação Geral de Serviço Social quanto à elaboração e revisão dos atos normativos, promovendo, divulgando e acompanhando sua aplicação;

§ 1º O (a) Representante Técnico do Serviço de Serviço Social deverá pertencer exclusivamente à carreira do seguro social- Assistente Social ou Analista do Seguro Social com formação em Serviço Social em conformidade com a lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993 e a lei nº 8.213 de 24 de Julho de 1991, art. 88.

3. Nas Gerências Executivas:

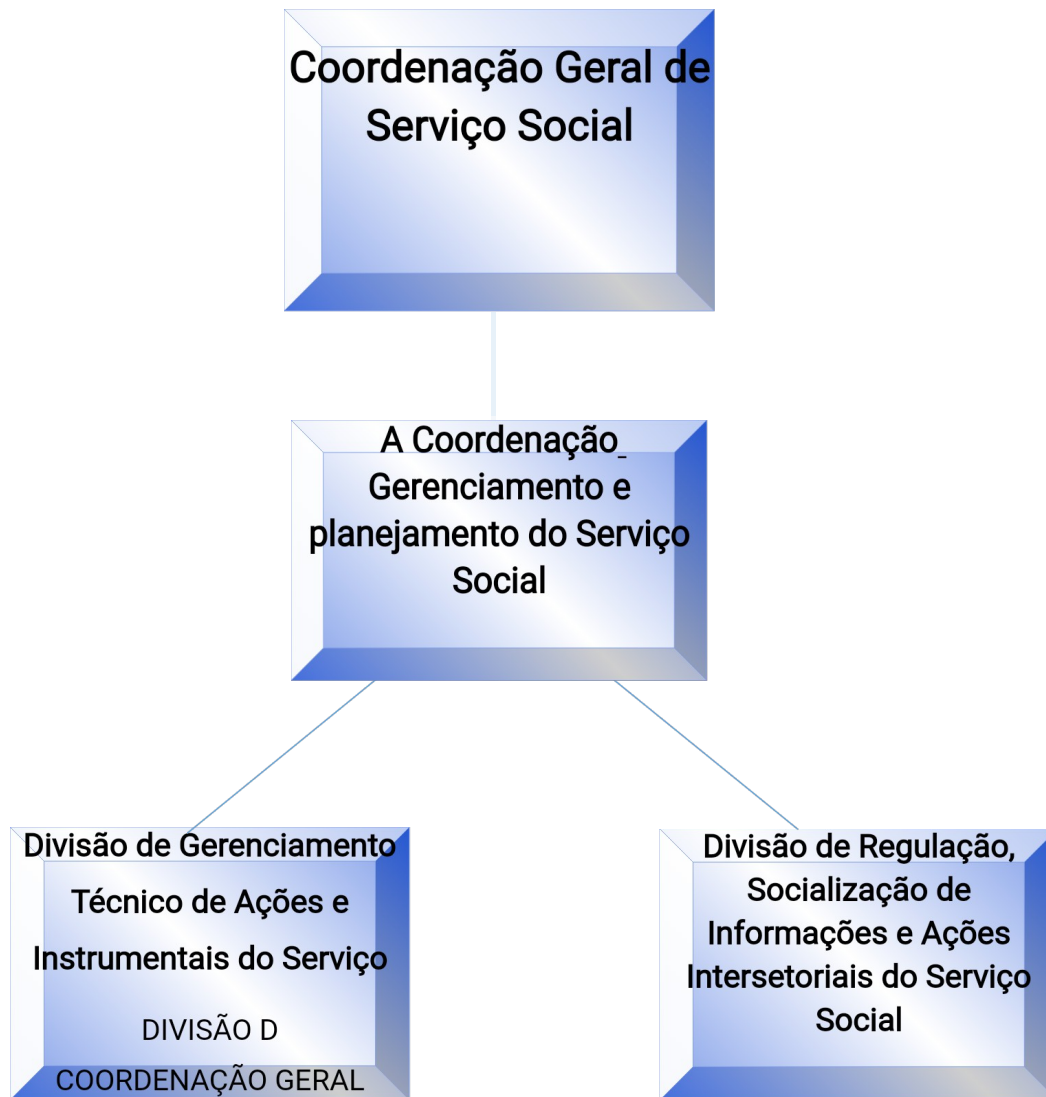
3.1 Serviços ou Setores de Serviço Social (FTC), com as seguintes competências:

Art. XX – À representação do Serviço do Serviço Social nas Gerência Executivas vinculadas ao Serviço de Serviço Social das Superintendências:

- a) coordenar e supervisionar as ações do Serviço Social desenvolvidas no âmbito da Gerência Executiva, em conformidade com o plano de ação nacional do Serviço Social;
- b) programar e submeter às chefias dos Serviços/Seções de Saúde do Trabalhador a escala de trabalho dos assistentes sociais, incluindo a agenda das avaliações sociais de cada Agência da Previdência Social;
- c) realizar análises sobre os dados quantitativos e qualitativos das avaliações sociais, conforme diretrizes da Diretoria de Saúde do Trabalhador e da Coordenação-Geral de Serviço Social;
- d) consolidar os dados estatísticos das ações do Serviço Social referentes aos programas e projetos desenvolvidos no âmbito da Gerência Executiva, elaborando relatório pertinente e fornecendo-o ao Representante Técnico da Superintendência Regional e à Coordenação-Geral de Serviço Social;
- e) propor, executar e acompanhar a utilização das metas físicas e orçamentárias do Serviço Social na Gerência Executiva;
- f) propor e viabilizar capacitação continuada, em conjunto com os representantes dos Centros de Formação e Aperfeiçoamento do INSS da Gerência Executiva;
- g) desenvolver ações conjuntas com as áreas de Perícia Médica e Reabilitação Profissional;
- h) promover a articulação das ações do Serviço Social com os programas e projetos desenvolvidos no âmbito da Gerência Executiva;
- i) promover a divulgação dos atos normativos, em assuntos referentes à área de Serviço Social, bem como acompanhar sua aplicação;
- j) propor e promover reuniões técnicas com a equipe do Serviço Social das Agências da Previdência Social, como meio de proporcionar discussão e aprimoramento das ações profissionais;
- k) promover e participar de oficinas, estudos e discussões na Gerência Executiva, assim como tomar parte em eventos extrainstitucionais, respeitadas as autorizações e observados os programas de trabalho específicos;
- l) planejar, executar e avaliar estudos e pesquisas sociais que possam contribuir para a análise da realidade social e para subsidiar ações profissionais no âmbito da Previdência Social;

§ 1º O (a) Responsável Técnico do Serviço de Serviço Social deverá pertencer exclusivamente à carreira do seguro social- Assistente Social ou Analista do Seguro Social com formação em Serviço Social em conformidade com a lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993 e a lei nº 8.213 de 24 de Julho de 1991, art. 88.

3. Organograma da Estrutura na Direção Central:



4. Referências Bibliográficas

BRASIL. Lei n. 8.213, de 24 de julho de 1991. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências.

_____. Instituto Nacional do Seguro Social. Instrução Normativa n. 77, de 21 de janeiro de 2015. Estabelece rotinas para agilizar e uniformizar o reconhecimento de direitos dos segurados e beneficiários da Previdência Social, com observância dos princípios estabelecidos no art. 37 da Constituição Federal de 1988.

_____. Instituto Nacional do Seguro Social. Resolução n. 203, de 29 de maio de 2012. Aprova o Manual Técnico do Serviço Social.

_____. Instituto Nacional do Seguro Social. Matriz Teórico-metodológica do Serviço Social na Previdência Social – Brasília: MPAS, 1995.

_____. Instituto Nacional do Seguro Social. Resolução 464, 26 de dezembro de 2014. Dispõe sobre as competências técnicas específicas da área de Saúde do Trabalhador.

_____. Instituto Nacional do Seguro Social. Memorando nº 58/DIRBEN/DIRAT/DIRSAT/PFE /INSS de 16/11/2016.

_____. Instituto Nacional do Seguro Social. Memorando Circular Conjunto nº 03 de DIRSAT/DIRAT/PFE/INSS de 01 de novembro de 2012.

_____. Site: <http://cetic.br/tics/usuarios/2015/total-brasil/A4>

_____. Site: <https://portal.tcu.gov.br/imprensa/noticias/audiencia-publica-no-tcu-trata-da-judicializacao-dos-beneficios-do-inss.htm>