

UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC

CURSO DE DIREITO

YASMIN PRUDÊNCIO BUSENELLO

**A TECNOLOGIA ADOTADA PELO INSS E SEUS IMPACTOS NO ACESSO AOS
DIREITOS PREVIDENCIÁRIOS PELOS SEGURADOS VULNERÁVEIS**

CRICIÚMA

2026

YASMIN PRUDÊNCIO BUSENELLO

**A TECNOLOGIA ADOTADA PELO INSS E SEUS IMPACTOS NO ACESSO AOS
DIREITOS PREVIDENCIÁRIOS PELOS SEGURADOS VULNERÁVEIS**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado
para obtenção do grau de Bacharel no curso de
Direito da Universidade do Extremo Sul
Catarinense, UNESC.

Orientadora: Prof.^a. Adriane Bandeira Rodrigues

CRICIÚMA

2026

YASMIN PRUDÊNCIO BUSENELLO

**A TECNOLOGIA ADOTADA PELO INSS E SEUS IMPACTOS NO ACESSO AOS
DIREITOS PREVIDENCIÁRIOS PELOS SEGURADOS VULNERÁVEIS**

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado pela
Banca Examinadora para obtenção do Grau de
Bacharel, no Curso de Direito da Universidade
do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Criciúma, 30 de julho de 2026.

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a. Adriane Bandeira Rodrigues - Mestre - (UNESC) - Orientadora

Prof. Fabrizio Guinzani - Mestre - (UNESC)

Prof. Marcirio Bitencourt - Mestre - (UNESC)

Aos meus pais.

AGRADECIMENTOS

Agradeço aos meus pais, Nilzo e Roseli, por todo amor, apoio e dedicação na minha educação. Minhas conquistas são reflexo dos esforços e ensinamentos de vocês. À minha madrinha, Joelma, por ser afeto constante e por sempre confiar em mim. Ao meu irmão, Artur, por todo cuidado e companheirismo ao longo da vida.

Ao meu namorado, Marco, e à sua família, pelo acolhimento e por estarem ao meu lado durante essa caminhada. Às minhas amigas Alessia, Alice, Carol, amigas de infância (QTME), e as amigas proporcionadas pela faculdade, Vitoria, Lais, Diane e Hellen, por serem um espaço de descontração e risadas, e fazerem essa jornada mais leve. Vocês são as melhores.

À minha orientadora, Adriane, pela atenção imensurável, pela disponibilidade e pelo tempo dedicado a me auxiliar na construção e conclusão deste trabalho. Sua orientação sábia e seu olhar experiente foram fundamentais para o desenvolvimento desta pesquisa.

À Universidade do Extremo Sul Catarinense, pela excelência na formação acadêmica e por proporcionar um ambiente propício e agradável para aquisição de conhecimento e realização pesquisa jurídica.

Por fim, agradeço a todos que, de alguma forma, contribuíram para a realização deste trabalho e para a conclusão desta importante etapa da minha vida.

“Os direitos do homem são muitos, e raro o direito de gozar deles. Nem todo homem tem direito a conhecer os seus direitos.”

Carlos Drummond de Andrade

RESUMO

O presente trabalho analisou os impactos da digitalização dos serviços previdenciários do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) sobre o acesso aos direitos previdenciários por segurados em situação de vulnerabilidade social, investigando as barreiras tecnológicas decorrentes da transformação digital da Administração Pública e as respostas institucionais voltadas à mitigação da exclusão digital. O problema de pesquisa consistiu em compreender de que forma a crescente digitalização dos serviços previdenciários pode dificultar o acesso de grupos vulneráveis aos direitos sociais, especialmente diante da substituição progressiva do atendimento presencial por plataformas digitais. O objetivo geral foi analisar os impactos da digitalização do INSS sobre os segurados vulneráveis, abrangendo o estudo da transformação digital da Administração Pública, da exclusão digital e dos efeitos da automação previdenciária sobre grupos socialmente desfavorecidos. A pesquisa justifica-se pela relevância social e jurídica do tema, considerando que a dependência de tecnologias digitais para acesso a benefícios previdenciários pode aprofundar desigualdades e comprometer a efetividade de direitos fundamentais. A metodologia utilizada foi qualitativa, bibliográfica e documental, com análise doutrinária, normativa e estatística. Os resultados demonstraram que, embora a digitalização tenha promovido avanços relacionados à eficiência administrativa e à ampliação do acesso remoto aos serviços previdenciários, também gerou novas formas de exclusão, especialmente para idosos, pessoas de baixa renda, indivíduos com baixa escolaridade e analfabetos digitais. Verificou-se, ainda, que dificuldades de acesso à internet, ausência de habilidades digitais, falhas nas plataformas eletrônicas e linguagem excessivamente técnica comprometem a autonomia dos segurados e dificultam a efetivação dos direitos previdenciários. Concluiu-se que a transformação digital da Previdência Social representa importante avanço administrativo, mas exige políticas públicas de inclusão digital e medidas capazes de impedir que a modernização tecnológica aprofunde processos de exclusão social no acesso aos direitos fundamentais.

Palavras-chave: Digitalização. INSS. Vulnerabilidade social. Direitos previdenciários.

ABSTRACT

This study analyzed the impacts of the digitalization of social security services provided by the National Institute of Social Security (INSS) on access to social security rights by socially vulnerable beneficiaries. It investigated the technological barriers arising from the digital transformation of Public Administration and the institutional responses aimed at mitigating digital exclusion. The research problem consisted of understanding how the increasing digitalization of social security services may hinder vulnerable groups' access to social rights, particularly in light of the progressive replacement of in-person assistance with digital platforms. The general objective was to analyze the impacts of the digitalization of the INSS on vulnerable beneficiaries, encompassing the study of the digital transformation of Public Administration, digital exclusion, and the effects of social security automation on socially disadvantaged groups. The study is justified by the social and legal relevance of the topic, considering that dependence on digital technologies to access social security benefits may deepen inequalities and compromise the effectiveness of fundamental rights. The methodology adopted was qualitative, bibliographic, and documentary, based on doctrinal, normative, and statistical analysis. The findings showed that, although digitalization has promoted advances related to administrative efficiency and expanded remote access to social security services, it has also generated new forms of exclusion, especially among older adults, low-income individuals, people with low levels of education, and those with limited digital literacy. The study also found that difficulties in accessing the internet, lack of digital skills, failures in electronic platforms, and excessively technical language undermine beneficiaries' autonomy and hinder the effective exercise of social security rights. It was concluded that the digital transformation of Social Security represents an important administrative advancement; however, it requires digital inclusion policies and measures capable of preventing technological modernization from intensifying processes of social exclusion in access to fundamental rights.

Keywords: Digitalization. INSS. Social vulnerability. Social security rights.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AEPS	Anuário Estatístico da Previdência Social
CCJC	Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania
CETIC.br	Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação
CGI.br	Comitê Gestor da Internet no Brasil
CITDigital	Comitê Interministerial para a Transformação Digital
CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
DATAPREV	Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência
E-Digital	Estratégia Brasileira para a Transformação Digital
GESAC	Governo Eletrônico – Serviço de Atendimento ao Cidadão
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INAF	Indicador de Alfabetismo Funcional
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
NIC.br	Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR
OCDE	Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico
ONU	Organização das Nações Unidas
PEC	Proposta de Emenda à Constituição
RGPS	Regime Geral de Previdência Social
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
UNESC	Universidade do Extremo Sul Catarinense

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 A PREVIDÊNCIA SOCIAL: HISTÓRICO E ASPECTOS PRINCIPOLÓGICOS ...	13
2.1 HISTÓRICO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL NO BRASIL	13
2.2 PRINCÍPIOS CONSTITUCIONAIS E A FUNÇÃO DO ESTADO NA PROTEÇÃO SOCIAL	18
2.3 O PAPEL DO ESTADO NA EFETIVAÇÃO DOS DIREITOS SOCIAIS	22
3 O EMPREGO DA TECNOLOGIA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DA PREVIDÊNCIA SOCIAL	28
3.1 TECNOLOGIA E SOCIEDADE VIRTUAL	28
3.2 OBJETIVOS E JUSTIFICATIVAS DA DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS	33
3.3 A IMPLEMENTAÇÃO E O FUNCIONAMENTO DO CANAL DIGITAL MEU INSS	37
4 O ACESSO DA POPULAÇÃO VULNERÁVEL AOS DIREITOS PREVIDENCIÁRIOS NA ERA DA DIGITALIZAÇÃO	43
4.1 CONCEITO JURÍDICO E SOCIAL DE VULNERABILIDADE APLICÁVEL AO CONTEXTO PREVIDENCIÁRIO	43
4.2 BARREIRAS TECNOLÓGICAS E OS IMPACTOS DA AUTOMAÇÃO PREVIDENCIÁRIA SOBRE GRUPOS SOCIALMENTE VULNERÁVEIS	47
4.3 POLÍTICAS PÚBLICAS E RESPOSTAS INSTITUCIONAIS DIANTE DA EXCLUSÃO DIGITAL NO ACESSO AOS SERVIÇOS PREVIDENCIÁRIOS	54
5 CONCLUSÃO	60
REFERÊNCIAS	62

1 INTRODUÇÃO

A presente monografia tem por finalidade analisar os impactos da digitalização dos serviços previdenciários sobre o acesso aos direitos previdenciários por segurados em situação de vulnerabilidade, especialmente no âmbito do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). O estudo parte da constatação de que a crescente transformação digital da Administração Pública, embora represente importante avanço em termos de eficiência, celeridade e modernização dos serviços estatais, também tem produzido novos obstáculos ao exercício efetivo dos direitos fundamentais por parcela significativa da população brasileira. Nesse contexto, a substituição progressiva do atendimento presencial por plataformas digitais evidencia desafios relacionados à exclusão digital, à limitação de acesso às tecnologias da informação e à dificuldade de utilização dos canais eletrônicos por grupos socialmente vulneráveis.

A relevância social, jurídica e institucional do tema justifica a pesquisa, considerando que os serviços previdenciários possuem caráter essencial e se destinam, em grande medida, a indivíduos em situação de vulnerabilidade econômica, social ou informacional, como idosos, pessoas de baixa renda, analfabetos digitais, trabalhadores rurais e cidadãos com baixa escolaridade. Em uma sociedade marcada pela expansão das tecnologias digitais e pela crescente informatização dos serviços públicos, torna-se indispensável refletir sobre os limites da digitalização administrativa e sobre a necessidade de adoção de mecanismos capazes de garantir acessibilidade, inclusão e efetividade no acesso aos direitos previdenciários.

A partir desse contexto, formula-se o seguinte problema de pesquisa: de que forma a digitalização dos serviços previdenciários do INSS impacta o acesso aos direitos previdenciários pelos segurados em situação de vulnerabilidade social? Da problemática central, derivam questões norteadoras voltadas à investigação das principais barreiras tecnológicas enfrentadas pelos segurados vulneráveis, dos efeitos da automação previdenciária sobre o exercício dos direitos sociais e das medidas institucionais e políticas públicas desenvolvidas para enfrentamento da exclusão digital no âmbito da Previdência Social.

Assim, o objetivo geral do trabalho consiste em analisar os impactos da digitalização dos serviços previdenciários sobre os segurados vulneráveis, considerando as dificuldades de acesso aos canais digitais do INSS e os efeitos da exclusão digital na efetivação dos direitos previdenciários. Para alcançar esse

objetivo, estabelecem-se como objetivos específicos: a) examinar o histórico da Previdência Social no Brasil, os princípios constitucionais da Seguridade Social e o papel do Estado na efetivação dos direitos sociais; b) analisar o emprego da tecnologia na prestação dos serviços da Previdência Social, os objetivos e justificativas da digitalização dos serviços administrativos e a implementação e o funcionamento do canal digital Meu INSS; e c) investigar o acesso da população vulnerável aos direitos previdenciários na era da digitalização, compreendendo a conceituação de vulnerabilidade aplicável ao contexto previdenciário, as barreiras tecnológicas e os impactos da automação previdenciária sobre grupos socialmente vulneráveis, bem como as políticas públicas e respostas institucionais diante da exclusão digital no acesso aos serviços previdenciários.

Dessa forma, o trabalho será desenvolvido em três capítulos, cada um correspondente a um objetivo específico. O primeiro capítulo abordará acerca da evolução histórica da Previdência Social no Brasil, os princípios constitucionais que orientam a Seguridade Social e o papel do Estado na efetivação dos direitos sociais, evidenciando a Previdência Social como instrumento de proteção da dignidade da pessoa humana e de concretização dos direitos fundamentais.

O segundo capítulo analisará o emprego da tecnologia na prestação dos serviços previdenciários, examinando os conceitos relacionados à sociedade em rede e à transformação digital da Administração Pública, bem como os objetivos da digitalização dos serviços públicos e a implementação do canal digital Meu INSS. Por fim, o terceiro capítulo investigará os impactos da digitalização dos serviços previdenciários sobre os segurados em situação de vulnerabilidade social, abordando o conceito de vulnerabilidade no contexto previdenciário, as barreiras tecnológicas enfrentadas por esses grupos e as políticas públicas e respostas institucionais voltadas à promoção da inclusão digital e à ampliação do acesso aos direitos previdenciários.

Para alcançar respostas adequadas à problemática proposta, a pesquisa adota metodologia qualitativa, de caráter descritivo e analítico, baseada em revisão bibliográfica, documental, normativa e estatística. Serão examinados diplomas legais, dados estatísticos, políticas públicas, documentos institucionais, artigos científicos e produções doutrinárias relacionadas à transformação digital da Administração Pública, à exclusão digital e à proteção previdenciária, buscando compreender de que maneira

a digitalização pode, simultaneamente, ampliar e restringir o acesso aos direitos fundamentais sociais.

Por fim, ressalta-se que a presente pesquisa não tem a pretensão de esgotar as discussões relacionadas à digitalização dos serviços previdenciários e aos desafios da exclusão digital no acesso aos direitos sociais. Busca-se, a partir do referencial teórico, normativo e estatístico analisado, contribuir para a reflexão acerca dos impactos da transformação digital da Previdência Social sobre os segurados em situação de vulnerabilidade, bem como para o aperfeiçoamento de medidas voltadas à promoção da inclusão digital e à efetivação dos direitos previdenciários.

2 A PREVIDÊNCIA SOCIAL: HISTÓRICO E ASPECTOS PRINCIPIOLÓGICOS

Para se compreender a Previdência Social do cenário atual, faz-se necessário analisar o seu desenvolvimento na legislação brasileira, destacando os principais marcos históricos responsáveis pela formação do sistema atual. Parte-se das primeiras manifestações de proteção social, ainda de caráter assistencial, até a consolidação de um modelo contributivo e organizado, evidenciando as transformações institucionais e culturais que contribuíram para a ampliação da cobertura e a estruturação da previdência no âmbito da Seguridade Social.

Na sequência, examinam-se os princípios constitucionais que regem a Seguridade Social, bem como aqueles aplicáveis à Previdência Social, a qual, juntamente com a Saúde e a Assistência Social, constitui um dos três pilares da Seguridade Social. Serão abordados tanto os princípios de caráter geral quanto aqueles expressamente previstos na Constituição Federal como princípios da Seguridade, os quais orientam a organização, o financiamento e a prestação dos benefícios e serviços, assegurando a efetividade da proteção social e a promoção da justiça social.

Por fim, analisa-se a importância da designação da Seguridade Social como direito fundamental. Desse modo, evidencia-se o papel do Estado na efetivação dos direitos sociais, com ênfase na Previdência Social como instrumento essencial para a garantia da dignidade da pessoa humana. Nesse contexto, busca-se demonstrar a importância da atuação estatal na implementação de políticas públicas voltadas à concretização dos direitos previdenciários e à proteção dos indivíduos diante das contingências sociais, evidenciando a centralidade da previdência no Estado Democrático de Direito.

2.1 HISTÓRICO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL NO BRASIL

No Brasil, a proteção social foi se desenvolvendo de maneira progressiva, acompanhando o contexto histórico e econômico do país. As primeiras ações tinham caráter assistencial, como a criação das Santas Casas de Misericórdia ainda no período colonial, com objetivo de prestar assistência aos inválidos e enfermos. Com o tempo, em meados de 1880, ainda no Brasil Império, no campo da previdência, passaram a surgir medidas voltadas à concessão de aposentadorias para algumas

categorias profissionais. Contudo, esses benefícios eram concedidos sem contribuição prévia e dependiam da iniciativa estatal, não caracterizando ainda um sistema previdenciário organizado (Lazzari; Castro, 2025, p. 27).

Como exemplo, em 1888 foi editado o Decreto nº 9.912-A, de 26 de março, que regulamentou a concessão de aposentadoria aos empregados dos Correios, estabelecendo como requisitos o tempo mínimo de trinta anos de serviço e idade mínima de 60 anos. Posteriormente, em 1890, o Decreto nº 221, de 26 de fevereiro, criou a aposentadoria para os trabalhadores da Estrada de Ferro Central do Brasil (Lazzari; Castro, 2025, p. 27).

Já a Constituição de 1891, em seu artigo 75, passou a prever a aposentadoria por invalidez aos então chamados funcionários públicos. A particularidade dessas aposentadorias é que não podem ser consideradas integrantes de um regime previdenciário contributivo, uma vez que não havia contribuição por parte dos beneficiários durante a vida laboral. Em outras palavras, tratava-se de benefícios concedidos de forma gratuita pelo Estado. Dessa forma, naquele período ainda não se podia falar propriamente em previdência social no Brasil (Lazzari; Castro, 2025, p. 27).

Nesse contexto, o marco inicial da Previdência Social é considerado a promulgação do Decreto Legislativo nº 4.682, de 24 de janeiro de 1923, conhecido como Lei Eloy Chaves. Essa norma instituiu as Caixas de Aposentadoria e Pensões para os trabalhadores das empresas ferroviárias existentes à época. Tais caixas apresentam semelhanças com as atuais entidades fechadas de previdência complementar (fundos de pensão), sendo financiadas por contribuições dos trabalhadores, das empresas do setor e do próprio Estado (Garcia, 2026, p. 4).

O sistema assegurava benefícios como aposentadoria aos empregados e pensão aos seus dependentes em caso de falecimento do segurado, além de assistência médica e redução no custo dos medicamentos. Contudo, o modelo das “caixas” ainda possuía alcance limitado e, por ser organizado por empresa, muitas vezes contava com número insuficiente de contribuintes. Houve a introdução, pela primeira vez, de um modelo estruturado de financiamento contributivo e organização sistemática da proteção dos trabalhadores (Martins, 2026, p. 8).

Durante a década de 1930, ocorreram mudanças significativas na estrutura da previdência social. Nesse período foram criados os Institutos de Aposentadorias e Pensões (IAPs), responsáveis por administrar os benefícios previdenciários

organizados por categorias profissionais, como bancários, industriários, comerciários e marítimos. Esse modelo possuía caráter corporativista, pois cada instituto atendia um grupo específico de trabalhadores (Lazzari; Castro, 2025, p. 28).

Outro momento importante ocorreu com a promulgação da Constituição de 1934, que foi a primeira a mencionar expressamente o termo previdência e a instituir a chamada tríplice fonte de custeio, formada pelas contribuições da União, dos empregadores e dos trabalhadores. Essa previsão constitucional representou um avanço significativo para a estruturação do sistema previdenciário brasileiro, ao fortalecer a participação do Estado na garantia da proteção social e consolidar um modelo de financiamento mais equilibrado e solidário entre os diferentes atores sociais (Garcia, 2026, p. 5).

A Constituição de 1937 apresentou tratamento bastante sintético em matéria previdenciária, configurando, sob alguns aspectos, um retrocesso em relação às Constituições anteriores. O texto constitucional passou a utilizar com maior frequência a expressão “seguro social” em substituição ao termo “previdência social”. De natureza autoritária e ditatorial, a Carta de 1937 previa, no âmbito da legislação trabalhista, a instituição de seguros de velhice, invalidez, vida e para acidentes de trabalho, além da previsão genérica de “seguros sociais” (Martins, 2026, p. 10).

A Constituição de 1946 passou a tratar da previdência no capítulo destinado aos direitos sociais, estabelecendo, entre outras medidas, a obrigatoriedade de o empregador garantir seguro contra acidentes de trabalho aos seus empregados. Foi a primeira tentativa de sistematização constitucional de normas de âmbito social, elencadas no art. 157 do texto. Além disso, foi nessa Constituição que a expressão “previdência social” apareceu pela primeira vez no ordenamento constitucional brasileiro, pois passou a integrar o rol de direitos sociais da Carta (Lazzari; Castro, 2025, p. 29).

Com o passar dos anos, o sistema previdenciário brasileiro passou por novas reformas e reorganizações institucionais. A Lei Orgânica da Previdência Social (Lei n. 3.807), promulgada em 1960, é um exemplo disso, tendo como objetivo uniformizar os benefícios e contribuições existentes, conferindo maior unidade ao sistema.

A Constituição de 1967, que institucionalizou o regime militar, mantinha as previsões sobre defesa e proteção da saúde (art. 8º, inciso XVII, alínea “c”), assistência sanitária, hospitalar e médica preventiva, previdência social, seguro

obrigatório pelo empregador contra acidentes do trabalho (art. 158, incisos XV, XVI e XVII) e assistência à maternidade, à infância e à adolescência (art. 167, § 4º) (Garcia, 2026, p. 5).

No ano de 1967, os Institutos de Aposentadorias e Pensões (IAPs) foram unificados, dando origem ao Instituto Nacional de Previdência Social (INPS), que desempenhou papel fundamental na operacionalização da previdência social, sendo responsável pela administração das aposentadorias, pensões e demais benefícios concedidos aos segurados e considerado relevante pela ampliação do acesso aos direitos previdenciários. Além disso, essa unificação contribuiu para a centralização administrativa do sistema, promovendo maior padronização na concessão dos benefícios (Lazzari; Castro, 2025, p. 29).

Posteriormente, os trabalhadores rurais passaram a integrar o sistema previdenciário com a edição da Lei Complementar nº 11/1971, responsável pela criação do FUNRURAL, uma contribuição previdenciária obrigatória, incidente sobre a receita bruta da comercialização de produtos agrícolas. De forma semelhante, os empregados domésticos também passaram a ser incluídos na Previdência Social por meio da Lei nº 5.859/1972, em seu art. 4º. Dessa maneira, o sistema previdenciário brasileiro passou gradualmente a ampliar sua cobertura, incorporando grupos de trabalhadores que anteriormente permaneciam à margem do sistema (Lazzari; Castro, 2025, p. 29).

Em 1977, a Lei nº 6.439 trouxe novas transformações ao modelo previdenciário, agora no seu aspecto organizacional. Criou-se o Instituto Nacional de Assistência Médica da Previdência Social (INAMPS) para atendimento dos segurados e dependentes na área de saúde, mantendo-se o INPS para pagamento e manutenção dos benefícios previdenciários, todos fazendo parte do Sistema Nacional de Previdência e Assistência Social (SINPAS), instituto criado para organizar a previdência e assistência social no Brasil, com atribuições distribuídas entre várias autarquias (Lazzari; Castro, 2025, p. 29).

Foi a Constituição Federal de 1988 que instituiu de fato o sistema de Seguridade Social, integrando as áreas da saúde, assistência social e previdência social. Nesse modelo, a previdência social passou a integrar um sistema mais amplo de proteção social baseado em princípios, consolidando-se como um direito social fundamental voltado à garantia de condições mínimas de dignidade e bem-estar para a população, especialmente quando o indivíduo não consegue prover o próprio

sustento em razão de doença, invalidez, desemprego ou outras contingências (Santos; Lenza, 2025, p. 9).

A Lei nº 8.029, de 12 de abril de 1990, no art. 17, autorizou o Poder Executivo a instituir o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), como autarquia federal, mediante a fusão do Instituto de Administração da Previdência e Assistência Social (IAPAS) com o Instituto Nacional de Previdência Social (INPS). A criação dessa nova instituição teve como objetivo centralizar a gestão administrativa e financeira da previdência social, buscando tornar mais eficiente a concessão de benefícios e a arrecadação de contribuições. Dessa forma, o INSS passou a ser o principal órgão responsável pela execução das políticas previdenciárias no Brasil (Martins, 2026, p. 15).

Observa-se, portanto, que a previdência social brasileira passou por um longo processo de transformação institucional, partindo de iniciativas assistenciais e fragmentadas até alcançar a estrutura atual inserida no sistema de seguridade social previsto pela Constituição de 1988. Essa estrutura contemporânea caracteriza-se por um modelo contributivo, solidário e de filiação obrigatória, disciplinado principalmente pelos arts. 201 e 202 da Constituição Federal, bem como pelas Leis nº 8.212/1991 e nº 8.213/1991, que tratam, respectivamente, do custeio e dos benefícios da Previdência Social. Além disso, a organização administrativa do sistema é centralizada no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), responsável pela operacionalização e concessão dos benefícios, conforme estabelecido pela Lei nº 8.029/1990 (Lazzari; Castro, 2025, p. 33).

O Decreto nº 3.048/1999, por sua vez, regulamenta a aplicação dessas normas, conferindo maior detalhamento à execução do sistema. Soma-se a isso a influência das reformas constitucionais, especialmente a Emenda Constitucional nº 103/2019, que promoveu alterações significativas nos requisitos de acesso aos benefícios e no equilíbrio financeiro do sistema. Dessa forma, a previdência social consolida-se como um sistema estruturado, normativamente organizado e voltado à garantia de proteção social diante das contingências da vida, reafirmando seu papel na promoção da dignidade da pessoa humana e da justiça social (Lazzari; Castro, 2025, p. 33; Garcia, 2026, p. 7).

A evolução histórica da proteção social no Brasil demonstra a ampliação progressiva do papel do Estado na garantia de direitos, culminando na consolidação da Seguridade Social pela Constituição de 1988. Esse desenvolvimento evidencia que

a Previdência Social passou a ser estruturada de forma organizada e orientada por diretrizes jurídicas específicas. Nesse contexto, destacam-se os princípios da Seguridade Social, que atuam como fundamentos normativos essenciais para orientar a atuação estatal e assegurar a efetividade da proteção social.

2.2 PRINCÍPIOS CONSTITUCIONAIS E A FUNÇÃO DO ESTADO NA PROTEÇÃO SOCIAL

Os princípios são a essência do Direito, não são apenas um sentimento moral, mas sim um comando obrigatório e imperativo que deve orientar as condutas jurídicas. Eles exercem função de orientar a interpretação e a aplicação das normas jurídicas, sendo amplamente reconhecidos como integrantes do ordenamento jurídico. Dessa forma, as regras ordinárias devem estar alinhadas a esses princípios, sob pena de perderem sua efetividade. A validade dos princípios está prevista no art. 4º da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro, quando expõe que, se a lei for omissa, o juiz deve decidir de acordo com a analogia, os costumes e os princípios gerais de direito (Garcia, 2026, p. 43).

Alguns princípios são expressamente previstos, enquanto outros estão implícitos no ordenamento jurídico. Inicialmente, cumpre esclarecer que se aplicam à Seguridade Social princípios gerais, de hierarquia constitucional, e princípios específicos, no art. 194, parágrafo único, e art. 195, §§ 5º e 6º, da Constituição da República. Alguns dos princípios gerais aplicáveis no âmbito da Seguridade Social são: a solidariedade, a vedação ao retrocesso e a proteção do hipossuficiente (Garcia, 2026, p. 43).

O princípio da solidariedade baseia-se na atuação conjunta da sociedade em benefício dos mais vulneráveis, unindo esforços para enfrentar as contingências sociais. Ou seja, cada indivíduo realiza seu papel em prol do todo. Caso a coletividade deixe de assumir essa responsabilidade, torna-se inviável a continuidade de um sistema universal de proteção social (Lazzari; Castro, 2025, p. 38).

No âmbito da Seguridade Social, observa-se o chamado pacto de solidariedade entre gerações, pelo qual a geração atual financia os benefícios e serviços destinados à geração anterior. Além disso, há também a solidariedade dentro da própria geração, já que os indivíduos em atividade contribuem para o custeio dos benefícios destinados aos inativos (Garcia, 2026, p. 44). A proteção social é

responsabilidade coletiva, pois a desigualdade social afeta e preocupa toda a sociedade (Santos; Lenza, 2025, p. 4).

Já o princípio da vedação ao retrocesso social ensina que o rol de direitos sociais não deve ser restringido quanto ao seu alcance e quantidade. Ou seja, após conquistado o direito relativo à seguridade social, tal direito não pode ser suprimido (Lazzari; Castro, 2025, p. 38).

O princípio da proteção ao hipossuficiente refere-se à relação jurídica entre o segurado e o Estado. Nesse contexto, aplica-se lógica semelhante à do Direito do Trabalho, adotando-se a regra interpretativa *in dubio pro misero* ou *in dubio pro segurado*. Desse modo, diante de diferentes interpretações possíveis de um mesmo texto normativo, deve-se escolher aquela que melhor cumpra sua função social, garantindo proteção àquele que depende das políticas públicas para sua sobrevivência e assegurando maior efetividade aos direitos previdenciários (Lazzari; Castro, 2025, p. 39).

Após a análise dos princípios implícitos, passa-se ao exame daqueles que estão expressamente previstos na Constituição. O artigo 194 da Constituição apresenta, em sete incisos, os denominados princípios constitucionais da Seguridade Social, os quais orientam a organização e o funcionamento desse sistema de proteção social, quais sejam:

Art. 194. A seguridade social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social.
Parágrafo único. Compete ao Poder Público, nos termos da lei, organizar a seguridade social, com base nos seguintes objetivos:
I - universalidade da cobertura e do atendimento;
II - uniformidade e equivalência dos benefícios e serviços às populações urbanas e rurais;
III - seletividade e distributividade na prestação dos benefícios e serviços;
IV - irredutibilidade do valor dos benefícios;
V - equidade na forma de participação no custeio;
VI - diversidade da base de financiamento, identificando-se, em rubricas contábeis específicas para cada área, as receitas e as despesas vinculadas a ações de saúde, previdência e assistência social, preservado o caráter contributivo da previdência social;
VII - caráter democrático e descentralizado da administração, mediante gestão quadripartite, com participação dos trabalhadores, dos empregadores, dos aposentados e do Governo nos órgãos colegiados. (Brasil, 1988).

Esses princípios estabelecem diretrizes fundamentais para a efetivação dos direitos sociais e para a atuação do Estado nesse campo (Lazzari; Castro, 2025, p. 40).

O princípio da universalidade da cobertura refere-se à necessidade de que a proteção social alcance todos os eventos relevantes que possam comprometer a subsistência das pessoas. Cobertura é um conceito típico dos seguros sociais, relacionado ao objeto da relação jurídica e às situações de necessidade, garantindo que a proteção social se concretize em todas as suas fases: prevenção, proteção em si e recuperação (Santos; Lenza, 2025, p. 12). Já a universalidade do atendimento diz respeito à garantia de que ações, benefícios e serviços da seguridade social sejam disponibilizados a todos que deles necessitem, seja na previdência social, respeitado o caráter contributivo, seja na saúde e na assistência social (Lazzari; Castro, 2025, p. 40).

Adentrando no princípio da uniformidade e equivalência de tratamento entre trabalhadores urbanos e rurais, cabe recordar que os trabalhadores rurais historicamente sofreram discriminação no Brasil quando comparados aos trabalhadores urbanos, inclusive no que se refere aos direitos previdenciários (Santos; Lenza, 2025, p. 13). Portanto, necessária a positivação do referido princípio a fim de concretizar a igualdade material. Conforme esse princípio, deve existir o mesmo conjunto de prestações para cobrir as contingências (uniformidade), aliado a critérios isonômicos para a apuração dos valores dos benefícios e para a prestação dos serviços (equivalência) (Garcia, 2026, p. 48).

O princípio da seletividade e distributividade na prestação dos benefícios e serviços pressupõe que os benefícios devem ser concedidos a quem realmente deles os necessite. A seletividade fundamenta a necessidade de preenchimento de requisitos diferenciados para as espécies de benefícios existentes e a priorização àqueles que se encontram em situação de maior vulnerabilidade social e econômica. Já no que tange à distributividade, deve ser compreendida no sentido de promover a distribuição de renda e o bem-estar social, isto é, a concessão de benefícios e serviços tem como finalidade garantir o bem-estar e a justiça social. Nesse contexto, o segurado, ao contribuir, não recebe de volta exatamente tudo o que pagou, pois os recursos são destinados a um caixa único do sistema, direcionado a diminuir as desigualdades existentes (Lazzari; Castro, 2025, p. 42).

O princípio da irredutibilidade do valor do benefício estabelece que o benefício concedido legalmente, previdenciário ou assistencial, não pode sofrer diminuição em seu valor nominal, pois objetiva, durante todo o período de pagamento, garantir o atendimento das necessidades básicas de uma vida digna. Também não

pode ser objeto de descontos — exceto aqueles previstos em lei ou determinados por decisão judicial — nem de medidas como arresto, sequestro ou penhora. Nessa mesma linha, o art. 201, § 4º, prevê o reajuste periódico dos benefícios, com o objetivo de preservar, de forma contínua, seu valor real (Lazzari; Castro, 2025, p. 42).

A equidade na forma de participação no custeio trata-se de um princípio de natureza essencialmente orientadora, que normatiza a participação equilibrada de trabalhadores, empregadores e do Poder Público no financiamento da seguridade social. Com base nesse princípio, busca-se assegurar proteção social aos mais vulneráveis, exigindo deles contribuição compatível com sua capacidade econômica. Trata-se de uma consequência do princípio da isonomia. A igualdade, sob a perspectiva material, implica conceder tratamento igual aos que se encontram em situações equivalentes e tratamento diferenciado aos que estão em condições distintas, na proporção dessas diferenças (Lazzari; Castro, 2025, p. 42).

Assim, a capacidade contributiva deve ser considerada na definição das contribuições destinadas à Seguridade Social, especialmente quanto às bases de cálculo e aos percentuais aplicáveis, levando-se em conta as diferentes condições dos contribuintes, como empregadores, empresas, entidades equiparadas, trabalhadores, demais segurados, administradores de concursos de prognósticos e importadores de bens ou serviços do exterior (art. 195, incisos I a IV, da Constituição) (Garcia, 2026, p. 49).

O princípio da diversidade da base de financiamento considera que a Seguridade Social brasileira apresenta características tanto de sistema contributivo quanto não contributivo. O constituinte previu que sua arrecadação pudesse ocorrer por múltiplas fontes, não se limitando apenas a trabalhadores, empregadores e ao Poder Público. Assim, com fundamento nesse princípio, há, por exemplo, a incidência de contribuição social sobre a receita de concursos de prognósticos. Dessa forma, afasta-se a adoção de um modelo exclusivamente não contributivo, baseado em tributos não vinculados, uma vez que o financiamento deve ser diversificado, e não concentrado em uma única fonte (Lazzari; Castro, 2025, p. 42).

O princípio do caráter democrático e descentralizado da administração busca sua efetivação por meio de gestão quadripartite, com a participação de trabalhadores, empregadores, aposentados e do governo nos órgãos colegiados: a administração dos recursos, programas, planos, serviços e ações da Seguridade Social, em todas as suas áreas e em todos os níveis de governo, deve ocorrer com a

participação da sociedade, por meio do diálogo e da atuação conjunta desses diferentes grupos (Lazzari; Castro, 2025, p. 42). O princípio do caráter descentralizado da administração, por sua vez, indica que a seguridade social possui estrutura própria, distinta da organização institucional do Estado. No âmbito previdenciário, essa característica se evidencia com a existência do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), autarquia federal responsável pela execução da legislação previdenciária (Santos; Lenza, 2025, p. 1).

Desse modo, os princípios da Seguridade Social constituem a base normativa que orienta a atuação estatal na promoção da proteção social, definindo diretrizes para a efetivação dos direitos fundamentais relacionados à dignidade da pessoa humana. A partir dessas premissas, torna-se possível compreender que a concretização desses princípios depende diretamente da atuação do Estado. Nesse contexto, passa-se à análise da importância da elevação da Previdência Social a direito fundamental, maximizando a função estatal na proteção dos direitos previdenciários e destacando o papel do poder público na consolidação da Previdência Social como instrumento de redução das desigualdades e promoção do bem-estar coletivo.

2.3 O PAPEL DO ESTADO NA EFETIVAÇÃO DOS DIREITOS SOCIAIS

Passa-se à análise do conceito de direitos fundamentais, concebidos como pilares estruturantes do Estado Democrático de Direito e indispensáveis à concretização da dignidade da pessoa humana. Sob essa perspectiva, busca-se estabelecer a relação entre tais direitos e os direitos sociais, evidenciando seu papel na promoção da igualdade material e na redução das desigualdades. Nesse cenário, a Previdência Social destaca-se como um dos principais instrumentos de efetivação dessas garantias, ao assegurar proteção diante de situações que comprometam a subsistência dos indivíduos (Lazzari; Castro, 2025, p. 36).

Uma das características centrais do Estado contemporâneo é a incorporação dos direitos sociais ao rol dos direitos fundamentais, refletindo a transição para um modelo intervencionista, no qual o Estado não se limita à regulação, mas assume deveres concretos voltados à promoção de condições dignas de vida para toda a população. Os direitos fundamentais são garantias essenciais positivadas

na Carta Magna que protegem a dignidade, liberdade e igualdade dos indivíduos contra abusos do Estado (Lazzari; Castro, 2025, p. 36).

Eles asseguram o mínimo necessário para uma vida digna, englobando direitos civis, sociais, políticos e difusos, sendo considerados cláusulas pétreas, compreendidas como aquelas regras constitucionais que não podem ser alteradas por Proposta de Emenda à Constituição. Na CRFB/1988, as cláusulas pétreas foram inseridas no artigo 60, § 4º: “a forma federativa de Estado; o voto direto, secreto, universal e periódico; a separação dos Poderes; e os direitos e garantias individuais” (Brasil, 1988).

Entre os direitos fundamentais, encontra-se a Previdência Social. A importância da classificação da Previdência Social como direito fundamental revela-se diante das características que lhes são associadas, sendo essas: universalidade, historicidade e indisponibilidade. Tais atributos reforçam a relevância desse direito para a garantia de condições mínimas de existência digna aos indivíduos, considerados universais e absolutos (Mendes; Branco, 2025, p. 82).

A característica da universalidade dos direitos fundamentais na Constituição de 1988 demonstra que esses direitos são garantidos a todas as pessoas, sem qualquer tipo de discriminação, independentemente de nacionalidade, raça, sexo, religião, condição social ou qualquer outra característica. No que tange à historicidade, os direitos fundamentais possuem caráter histórico, pois consistem em faculdades e instituições que só podem ser plenamente compreendidas dentro de determinado contexto temporal, sendo essencial recorrer à sua origem e evolução para entendê-los adequadamente (Mendes; Branco, 2025, p. 88).

Além disso, tais direitos são marcados pela indisponibilidade e inalienabilidade, o que impede que seu titular pratique atos de disposição, sejam eles jurídicos, como renúncia, venda ou doação; ou materiais, por meio de condutas que inviabilizem o exercício do próprio direito protegido. Nesse sentido, a inalienabilidade impede que o mero consentimento do titular seja suficiente para justificar a renúncia ou violação de um direito fundamental, pois tais direitos estão fundamentados na dignidade humana, entendida como qualidade inerente à condição de ser livre e autoconsciente. Contudo, a indisponibilidade não impede que o exercício de determinados direitos fundamentais seja limitado em situações específicas, desde que haja finalidade legítima reconhecida pela ordem constitucional (Mendes; Branco, 2025, p. 91).

Em um breve retrospecto histórico, situa-se a evolução dos direitos fundamentais em três dimensões ou gerações. A primeira delas refere-se aos primeiros a serem positivados, daí serem ditos de primeira geração. Pretendia-se, sobretudo, corresponder aos direitos de liberdade, voltados à limitação do poder estatal e à garantia da autonomia individual, impondo ao Estado deveres de abstenção. Daí esses direitos traduzirem-se em postulados de abstenção dos governantes, criando obrigações de não fazer, de não intervir sobre aspectos da vida pessoal de cada indivíduo. São direitos em que não desponta a preocupação com assimetrias sociais, como o direito à vida, direito à liberdade e direito à propriedade (Mendes; Branco, 2025, p. 84).

A omissão diante das questões sociais, somada ao crescimento demográfico e à intensificação das desigualdades, impulsionou o surgimento de novas demandas, exigindo do Estado uma atuação mais efetiva na promoção da justiça social. Nesse cenário, o modelo liberal, caracterizado pela abstenção estatal, revelou-se insuficiente para atender às exigências sociais emergentes, o que levou à consolidação de uma nova compreensão da relação entre Estado e sociedade, atribuindo ao poder público o dever de intervir para enfrentar problemas estruturais. A segunda dimensão abrange áreas como saúde, educação, trabalho e assistência social, buscando assegurar igualdade material (Mendes; Branco, 2025, p. 84).

Como consequência, emergiu uma nova categoria de direitos fundamentais que ultrapassa a lógica da não intervenção e passa a impor ao Estado a realização de prestações positivas em favor da coletividade. Nessa perspectiva, a dignidade da pessoa humana deixa de ser vista apenas como um limite à atuação estatal, passando a exigir uma postura ativa do Estado, por meio da implementação de mecanismos que assegurem condições dignas de existência e impeçam a redução do indivíduo a mero instrumento econômico ou político (Mendes; Branco, 2025, p. 84).

É nesse contexto que se inserem os direitos fundamentais de segunda dimensão, dentre os quais se destaca a Previdência Social, voltada à concretização plena da dignidade humana. Assim, a estrutura constitucional passa a impor a implementação de uma justiça distributiva de caráter proporcional, orientada pela necessidade de conferir maior proteção às camadas da população em situação de maior vulnerabilidade. Desse modo, a atuação estatal se torna indispensável para assegurar a efetividade desses direitos, promovendo equilíbrio social e garantindo condições mínimas de existência digna a todos os indivíduos (Lazzari; Castro, 2025,

p. 36). Os direitos fundamentais de segunda dimensão são chamados de direitos sociais, por se ligarem a reivindicações de justiça social.

Já os direitos chamados de terceira geração particularizam-se pela titularidade difusa ou coletiva, uma vez que são concebidos para a proteção da coletividade, correspondendo aos direitos de solidariedade ou fraternidade. Tem-se, aqui, o direito à paz, ao desenvolvimento, à qualidade do meio ambiente, à conservação do patrimônio histórico, cultural e ao avanço tecnológico, evidenciando a preocupação com interesses que ultrapassam o indivíduo e alcançam toda a coletividade (Bulos, 2025, p. 404).

Os direitos fundamentais de quarta dimensão surgem diante das transformações sociais, tecnológicas e científicas contemporâneas, ampliando o rol tradicional de garantias fundamentais. Esses direitos relacionam-se a temas modernos, como informática, biotecnologia, engenharia genética, clonagem, eutanásia e alimentos transgênicos, refletindo novas demandas decorrentes do avanço científico. Assim, os direitos de quarta dimensão, também associados ao direito dos povos, têm ganhado relevância, especialmente diante dos desafios impostos pela globalização e pelo desenvolvimento tecnológico (Bulos, 2025, p. 404).

Retornando aos direitos sociais, de segunda dimensão, compreendidos como aqueles que exigem intervenções estatais, constituem-se em compromissos assumidos constitucionalmente em favor da coletividade e não podem ser reduzidos a meras diretrizes programáticas. Sua efetivação, embora dependa de planejamento e disponibilidade de recursos, deve ocorrer de forma concreta, tendo em vista sua relevância para o interesse público. Nesse contexto, é importante reconhecer que a atuação estatal nesses direitos varia conforme as necessidades específicas de cada indivíduo; ao contrário dos direitos de liberdade, que exigem uma proteção estatal menos individualizada (abstenção estatal), os direitos prestacionais demandam a alocação diferenciada de recursos, o que implica a adoção de critérios distributivos para assegurar uma prestação efetiva a todos (Mendes; Branco, 2025, p. 629).

Os direitos sociais, portanto, são reconhecidos como direitos fundamentais justamente porque impõem ao Estado o dever de agir diante das diferenças geradas pelo contexto econômico e social, não sendo admissível uma postura de inércia frente a essas demandas. Busca-se, assim, a promoção do bem comum e da equidade social, com a efetivação do princípio da dignidade da pessoa humana por meio da concretização dos valores previstos na Constituição Federal de 1988. Nesse cenário,

o Direito deve atuar no sentido de garantir a máxima efetividade das normas jurídicas, assegurando que os cidadãos tenham acesso real e pleno aos direitos fundamentais estabelecidos no texto constitucional (Lazzari; Castro, 2025, p. 36).

A Constituição de 1988 consagra a dignidade da pessoa humana como um dos fundamentos do Estado Democrático de Direito. Trata-se de um princípio de aplicação imediata, que não depende de regulamentação complementar, assumindo papel central na estruturação dos direitos fundamentais e na garantia de condições mínimas de vida aos cidadãos. Nesse contexto, os direitos sociais, dentre os quais se destaca a previdência social, mostram-se essenciais para a concretização do referido princípio (Agostinho, 2025, p. 9).

Tais direitos consistem em prestações positivas do Estado voltadas à redução dos desequilíbrios socioeconômicos e à melhoria das condições de vida, especialmente das camadas mais vulneráveis. A ausência, supressão ou limitação desses direitos compromete diretamente a liberdade e a inclusão social dos indivíduos. Assim, a previdência social se apresenta como um relevante mecanismo de proteção, ao assegurar ao trabalhador e a seus dependentes meios mínimos de subsistência em situações que impeçam o exercício da atividade laboral (Agostinho, 2025, p. 9).

As instituições estatais têm como principal finalidade responder às demandas da sociedade, criando mecanismos que possibilitem a concretização dos direitos por elas assegurados. Em outras palavras, cabe ao Estado transformar os direitos previstos em realidade prática, garantindo sua efetiva aplicação. Nesse contexto, o Estado soberano assume a responsabilidade pela proteção dos direitos sociais. As relações sociais envolvem diferentes sujeitos — Estado, indivíduo, empresas e coletividade — que atuam de maneira interdependente, uma vez que as ações de cada um influenciam diretamente na existência e no desenvolvimento dos demais (Agostinho, 2025, p. 25).

O Estado, portanto, tem a função de atender às necessidades que surgem diante das adversidades enfrentadas pelos indivíduos, proporcionando segurança tanto no presente quanto no futuro, especialmente nos casos em que o trabalhador perde sua fonte de subsistência em caso de desemprego ou invalidez, garantindo-lhe um padrão mínimo de vida. Tais necessidades possuem caráter social, uma vez que sua não satisfação afeta não apenas o indivíduo, mas toda a coletividade. Nesse

sentido, a Organização Internacional do Trabalho também reconhece a Seguridade Social como parte integrante do sistema de proteção social (Agostinho, 2025, p. 26).

A partir da análise realizada, verifica-se que os direitos fundamentais, especialmente os de natureza social, desempenham papel central na concretização da dignidade da pessoa humana e na promoção da igualdade material. Nesse contexto, a atuação do Estado revela-se indispensável, uma vez que cabe ao poder público implementar políticas e mecanismos capazes de assegurar condições mínimas de existência digna à população. A Previdência Social, inserida nesse conjunto de direitos, destaca-se como instrumento essencial de proteção social, cuja efetivação constitui dever estatal para a verdadeira consolidação do Estado Democrático de Direito.

3 O EMPREGO DA TECNOLOGIA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

No presente capítulo, examina-se o emprego da tecnologia na prestação dos serviços da Previdência Social, com ênfase na transformação digital implementada no âmbito do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). A incorporação de ferramentas tecnológicas pela Administração Pública insere-se em um movimento mais amplo de modernização estatal, voltado à ampliação da eficiência administrativa, à redução da burocracia e ao aprimoramento do atendimento ao cidadão. Nesse contexto, a digitalização dos serviços previdenciários representa uma reconfiguração das formas de interação entre o Estado e a sociedade.

Assim, busca-se abordar os aspectos conceituais relacionados à tecnologia e à sociedade virtual, destacando o papel das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) na transformação das relações sociais e institucionais. Na sequência, são analisados os objetivos e justificativas da digitalização dos serviços administrativos, evidenciando que a incorporação de soluções tecnológicas decorre tanto da necessidade de modernização administrativa quanto da busca pela melhoria da prestação dos serviços públicos.

Por fim, examina-se a implementação e o funcionamento do canal digital Meu INSS, principal instrumento de atendimento remoto da Previdência Social brasileira. A análise contempla a evolução da informatização dos serviços previdenciários e a consolidação do atendimento digital. O Meu INSS surge como ferramenta destinada a concentrar serviços, permitir o requerimento eletrônico de benefícios e viabilizar o acompanhamento dos processos administrativos. Dessa forma, busca-se demonstrar que o uso da tecnologia na Previdência Social representa avanço relevante na modernização administrativa, ao mesmo tempo em que evidencia a necessidade de assegurar a inclusão digital e a efetiva proteção dos direitos previdenciários.

3.1 TECNOLOGIA E SOCIEDADE VIRTUAL

O mundo contemporâneo vem passando por uma transformação estrutural nas últimas décadas, marcada por um novo paradigma tecnológico fundamentado nas tecnologias de informação e comunicação, desenvolvidas desde os anos 1960 e

difundidas globalmente. Contudo, a tecnologia não determina a sociedade; ao contrário, é moldada por ela, conforme necessidades, valores e interesses sociais. As tecnologias de comunicação revelam sensibilidade às formas de uso social, o que se evidencia na trajetória da internet, cujo desenvolvimento contou, em grande medida, com a atuação de seus próprios usuários, especialmente nos estágios iniciais (Castells, 2019, p. 16).

O conceito de tecnologia pode ser compreendido sob diferentes perspectivas. Em primeiro lugar, ela pode ser entendida como o estudo das técnicas, abrangendo não apenas instrumentos e processos, mas também as artes, habilidades e formas de produção desenvolvidas pelo ser humano. Em uma segunda perspectiva, tecnologia e técnica são frequentemente tratadas como sinônimos, o que pode gerar confusões teóricas na compreensão do seu real significado (Pinto, 2005, p. 219-220).

Uma terceira interpretação amplia esse conceito ao considerar a tecnologia como o conjunto de todas as técnicas disponíveis em uma determinada sociedade em um dado momento histórico, refletindo seu nível de desenvolvimento. Já em uma quarta abordagem, a tecnologia é vista como uma construção ideológica, na qual o desenvolvimento técnico é associado a uma crença de progresso social, criando a ideia de que a tecnologia, por si só, seria capaz de promover bem-estar e felicidade coletiva (Pinto, 2005, p. 219-220).

Essa visão ideologizada pode levar a uma compreensão limitada da técnica, pois tende a ocultar seu caráter de mediação das ações humanas sobre a realidade. Nesse sentido, a tecnologia não deve ser entendida como algo autônomo ou capaz de transformar a sociedade por si mesma, mas como um instrumento utilizado pelo ser humano na sua relação com a natureza e na busca por soluções para suas necessidades (Pinto, 2005, p. 219-220).

Dessa forma, a tecnologia está intrinsecamente ligada às atividades humanas e produtivas, sendo constantemente transformada pelas mudanças sociais e, ao mesmo tempo, contribuindo para essas transformações (Pinto, 2005, p. 672). Portanto, a tecnologia funda-se nas necessidades sociais, presentes em todas as partes do mundo, posto que inerente à vida de todo e qualquer grupamento humano (Rodrigues; Vieira, 2016, p. 11). Nesse contexto, a evolução tecnológica influenciou diretamente a forma de organização das sociedades, criando o fenômeno da “Sociedade em Rede” (Castells, 2019, p. 19).

Para a concepção de “Sociedade em Rede”, faz-se necessária a compreensão da sociedade moderna. Ao longo da história, diversos elementos contribuíram para a formação da sociedade moderna, entre eles o poder político, a religião e as estruturas sociais, que se desenvolveram de formas variadas em distintas regiões do mundo. As transformações que culminam na sociedade contemporânea estão diretamente relacionadas às revoluções industriais, responsáveis por reconfigurar os modos de produção, organização social e desenvolvimento tecnológico ao longo da história (Borges; Filó, 2021, p. 221).

A Primeira Revolução Industrial, iniciada no século XVIII, introduziu a mecanização por meio da máquina a vapor e impulsionou o sistema fabril, promovendo intensas mudanças sociais, como o êxodo rural e a urbanização. A Segunda Revolução Industrial, a partir do século XIX, ampliou esse processo com o avanço dos transportes, das comunicações e das fontes de energia, como a eletricidade e o petróleo, consolidando a expansão do modelo industrial em escala global (Borges; Filó, 2021, p. 221).

Posteriormente, a Terceira Revolução Industrial, de caráter técnico-científico, intensificou o desenvolvimento tecnológico e a integração global, especialmente por meio da expansão das comunicações e dos transportes. Já a Quarta Revolução Industrial caracteriza-se pela centralidade das tecnologias digitais, da internet e da microeletrônica, que aprofundam transformações anteriores e inauguram novas formas de organização social estruturadas em redes, marcadas pela interatividade, pela descentralização e pela crescente aproximação entre usuários e produtores de tecnologia (Borges; Filó, 2021, p. 221-224).

A Quarta Revolução Industrial tem origem no desenvolvimento de novas tecnologias que vão além da simples continuidade das fases anteriores. Os recursos disponibilizados pela internet e pelas microtecnologias passam a desafiar os modelos tradicionais de organização estatal e social, ao mesmo tempo em que são amplamente utilizados na produção e alimentam um sistema estruturado em redes. Nesse cenário, as tecnologias da informação evoluíram em diferentes etapas: inicialmente, os usuários aprenderam a utilizá-las; posteriormente, passaram a explorá-las por meio da experiência; e, por fim, começaram a se apropriar dessas ferramentas, redefinindo seus usos e contribuindo diretamente para o seu desenvolvimento, o que aproxima os papéis de criadores e usuários (Borges; Filó, 2021, p. 224).

No contexto da Quarta Revolução, surge a ideia de Sociedade em Rede, compreendida como uma organização social estruturada por redes que funcionam por meio das tecnologias de comunicação e informação, baseadas na microeletrônica e em sistemas digitais de computadores. Essas redes têm a função de produzir, processar e disseminar informações a partir do conhecimento acumulado nos diferentes pontos que as compõem. A rede constitui, portanto, uma estrutura formada por nós interconectados, sendo esses os pontos de interseção que permitem a circulação de dados e a articulação entre os elementos do sistema (Castells, 2019, p. 19).

Nesse cenário, as redes de comunicação digital constituem a base da sociedade em rede, assim como as redes de energia serviram de infraestrutura para o desenvolvimento da sociedade industrial. Além disso, a comunicação em rede ultrapassa fronteiras territoriais, conferindo à sociedade em rede um caráter global. Sua lógica se difunde por meio das redes internacionais de capital, bens, serviços, informação, ciência e tecnologia. Nesse sentido, a globalização pode ser compreendida como uma expressão dessa sociedade em rede, ainda que de forma mais descritiva (Castells, 2019, p. 17).

Como prova da crescente inserção da tecnologia na sociedade, a Constituição Federal passou a dedicar, pela primeira vez, um capítulo específico à Ciência, Tecnologia e Inovação (Capítulo IV), abrangendo os artigos 218 a 219-B. Posteriormente, a Emenda Constitucional nº 85/2015 promoveu alterações e acréscimos relevantes a esses dispositivos, reforçando a importância do desenvolvimento científico e tecnológico no ordenamento constitucional¹.

No contexto contemporâneo, vive-se em uma realidade marcada pela intensa conectividade, na qual atividades cotidianas são frequentemente realizadas por meio de interfaces digitais. Esse cenário evidencia a amplitude do uso da tecnologia e seus impactos na vida social, uma vez que, ao mesmo tempo em que os recursos tecnológicos transformam o modo de vida das pessoas, também são moldados pela forma como os indivíduos os utilizam. A inovação tecnológica influencia as maneiras de pensar e agir da sociedade, ao passo que o próprio desenvolvimento tecnológico é condicionado pelas dinâmicas sociais (Lévy, 1999, p. 21).

¹ “Art. 218. O Estado promoverá e incentivará o desenvolvimento científico, a pesquisa, a capacitação científica e tecnológica e a inovação” (Brasil, 2015).

A virtualização constitui um fenômeno amplo que atinge não apenas a informação e a comunicação, mas também os corpos, a economia, as formas de sensibilidade coletiva e o exercício da inteligência. Esse processo altera, inclusive, as maneiras de convivência social, possibilitando o surgimento de comunidades, empresas e práticas democráticas virtuais. Embora a digitalização das mensagens e a expansão do ciberespaço sejam elementos centrais dessa transformação, a virtualização ultrapassa a simples informatização, configurando uma mudança cultural mais profunda (Lévy, 1999, p. 15).

Trata-se de um movimento que expressa uma transformação contínua da experiência humana, marcada por mudanças rápidas nas técnicas, na economia e nos costumes. Nesse sentido, a virtualização não é intrinsecamente positiva ou negativa, mas representa um processo de transformação do humano, que exige compreensão crítica em vez de rejeição ou aceitação acrítica (Lévy, 1999, p. 15).

Além disso, quando indivíduos, coletividades ou informações se virtualizam, ocorre um processo de desterritorialização, no qual se reduzem as limitações impostas pelo espaço e pelo tempo. A virtualização permite interações simultâneas, distribuídas e independentes da presença física, modificando a organização tradicional das relações sociais. Mesmo assim, essas práticas continuam produzindo efeitos concretos, pois se apoiam em suportes materiais e se atualizam em diferentes contextos (Lévy, 1999, p. 16).

Diante dessa conjuntura de consolidação de uma sociedade em rede, marcada pela intensa conectividade, pela virtualização das relações sociais e pela centralidade das tecnologias da informação, observa-se que tais transformações não se limitam à esfera privada ou às interações sociais, mas alcançam diretamente a atuação do próprio Estado. Nesse cenário, a digitalização dos serviços administrativos se apresenta como uma resposta institucional às dinâmicas da sociedade contemporânea, orientando a reformulação dos modelos tradicionais de gestão pública. Assim, torna-se fundamental compreender os objetivos e as finalidades desse processo de transformação digital no âmbito da Administração Pública.

3.2 OBJETIVOS E JUSTIFICATIVAS DA DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

O processo de modernização da Administração Pública contemporânea foi orientado pela necessidade de adequação às novas demandas sociais e ao avanço das tecnologias da informação, os quais justificam sua implementação no contexto da Administração Pública contemporânea. Esse movimento está diretamente relacionado à consolidação de um modelo administrativo mais eficiente como meio de aprimorar a prestação de serviços e ampliar o acesso da população aos direitos sociais (Pietro, 2026, p. 37).

A inovação tecnológica constitui um processo de avanço contínuo que vem sendo incorporado tanto no âmbito da Administração Pública quanto nos órgãos de controle, como os Tribunais de Contas e o Poder Judiciário. No ordenamento jurídico brasileiro, o incentivo à inovação tecnológica possui fundamento constitucional, especialmente a partir do artigo 3º, inciso II, da Constituição Federal de 1988, que estabelece como um dos objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil a promoção do desenvolvimento nacional (Pietro, 2026, p. 38).

A Emenda Constitucional nº 19/1998 incorporou ao artigo 37 da Constituição Federal o princípio da eficiência, inserindo-o no contexto da reforma administrativa do Estado e consolidando uma nova diretriz para a atuação da Administração Pública. Antes associado à ideia de “qualidade do serviço prestado”, o princípio passou a ter previsão expressa no texto constitucional, reforçando a necessidade de uma atuação estatal mais adequada às demandas sociais contemporâneas. Sua inclusão visou ampliar a proteção aos usuários dos serviços públicos, impondo deveres mais efetivos aos prestadores e fortalecendo a responsabilização da Administração e de seus delegados, em resposta à histórica insatisfação social com a precariedade e a ineficiência dos serviços públicos, frequentemente prejudiciais à coletividade e à efetivação dos direitos dos cidadãos (Carvalho Filho, 2026, p. 27-28).

Além disso, é fundamental distinguir os conceitos de eficiência, eficácia e efetividade, frequentemente utilizados de forma indistinta, mas que possuem significados próprios. A eficiência refere-se ao modo de execução das atividades administrativas, estando relacionada ao desempenho dos agentes públicos e ao uso racional dos recursos disponíveis. A eficácia, por sua vez, diz respeito aos meios e

instrumentos utilizados pela Administração para atingir seus objetivos. Já a efetividade está associada aos resultados concretamente alcançados e à capacidade de tais resultados atenderem às finalidades públicas (Carvalho Filho, 2026, p. 27-28).

Tais inovações tecnológicas representam conquistas relevantes, pois contribuem para o aumento da eficiência dos órgãos administrativos e de controle. Entretanto, essa eficiência deve estar necessariamente vinculada à efetividade dos resultados, de modo que a Administração Pública não apenas otimize seus procedimentos, mas também alcance resultados concretos e adequados às finalidades públicas. Além disso, tais avanços tecnológicos não podem comprometer direitos e garantias individuais (Pietro, 2026, p. 38).

Ainda, destaca-se a Emenda Constitucional nº 85/2015, que promoveu alterações significativas no texto constitucional, ampliando o tratamento conferido à ciência, tecnologia e inovação. A referida emenda foi responsável pela ampliação do capítulo constitucional dedicado ao tema, abrangendo os artigos 218 a 219-B. Esses dispositivos atribuem ao Estado o dever de promover e incentivar o desenvolvimento científico, a pesquisa, a capacitação científica e tecnológica e a inovação como prioridades. Além disso, instituem o Sistema Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação (SNCTI), estruturado em regime de colaboração entre entes públicos e privados, com o objetivo de fomentar o desenvolvimento científico e tecnológico de forma integrada (Pietro, 2026, p. 39).

A expansão da internet e o avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) promoveram o surgimento de novas ferramentas baseadas na interatividade e na colaboração entre os indivíduos, influenciando diretamente as formas de organização, governança e relacionamento tanto na sociedade quanto na Administração Pública (Mesquita, 2019, p. 8). O aumento do uso dessas tecnologias por pessoas e empresas, a substituição de processos em papel por meios digitais, reduzindo, portanto, o custo operacional, e o desenvolvimento da infraestrutura tecnológica estatal são apontados como fatores determinantes para a crescente incorporação das TICs pelo governo na prestação de serviços e na organização de suas atividades internas (Vargas *et al.*, 2021).

Diante das transformações proporcionadas pelas TICs, surgiu na década de 1990 o conceito de governo eletrônico (e-gov), impulsionado pela disseminação do comércio eletrônico e pela digitalização das relações sociais (Mesquita, 2019, p. 9). O Programa de Governo Eletrônico foi estabelecido por um Grupo de Trabalho

Interministerial, visando transformar a interação entre a Administração Pública e a sociedade (Santos; Lenza, 2025, p. 59). O governo eletrônico consiste no uso das TICs aliado à cooperação entre diferentes setores, com o objetivo de enfrentar problemas públicos complexos de forma integrada e orientada ao cidadão (Coutinho, 2021, p. 30-31).

No âmbito da Administração Pública, as inovações tecnológicas, especialmente por meio da incorporação de novos instrumentos de gestão, ao lado dos mecanismos tradicionais, constituem uma realidade em constante expansão. Nesse cenário, destaca-se a consolidação do chamado Governo Digital, disciplinado pela Lei nº 14.129/2021 (Lei do Governo Digital), que estabelece diretrizes para a modernização dos serviços públicos por meio da transformação digital (Pietro, 2026, p. 38). Em uma abordagem mais ampla, a aplicação dessas tecnologias tem por objetivo garantir o acesso e a entrega de informações e serviços aos cidadãos, promover maior eficiência na gestão pública, ampliar a oferta de serviços em diferentes áreas e, em um nível mais avançado, contribuir para a própria transformação do Estado (Viana, 2021, p. 121).

A Lei do Governo Digital constitui um marco normativo relevante no processo de modernização da Administração Pública brasileira, ao estabelecer princípios, regras e instrumentos voltados à ampliação da eficiência estatal por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e do fortalecimento da participação social. Nesse contexto, a norma consolida a concepção de governo como plataforma digital, orientada à oferta de serviços públicos mais acessíveis e centrados no cidadão. Sua aplicação abrange a Administração Pública federal direta e indireta, incluindo autarquias, fundações públicas e empresas estatais, podendo ainda ser adotada por estados e municípios mediante regulamentação própria, o que evidencia seu caráter estruturante no avanço do Governo Digital no país (Pietro, 2026, p. 97; Tavares; Bitencourt; Cristóvam, 2021, p. 801).

O artigo 3º da referida lei apresenta um extenso rol de princípios e diretrizes que orientam o Governo Digital e a eficiência administrativa. Já o artigo 14 estabelece que a prestação digital dos serviços públicos deve ocorrer por meio de tecnologias de amplo acesso à população, inclusive para cidadãos em situação de vulnerabilidade ou residentes em áreas rurais e isoladas. Em consonância com essa diretriz, o acesso aos serviços digitais deve ocorrer, preferencialmente, por meio de autosserviço,

entendido como o acesso direto do cidadão a serviços públicos digitais, sem necessidade de mediação humana (Pietro, 2026, p. 97).

Por fim, a Lei do Governo Digital também prevê mecanismos institucionais de cooperação, como as redes de conhecimento e a Rede Nacional de Governo Digital (Rede Gov.br), voltadas ao compartilhamento de experiências, à formulação de padrões e ao desenvolvimento conjunto de soluções inovadoras. Ainda que tais iniciativas já existissem em atos infralegais anteriores, a sua incorporação ao texto legal reforça sua relevância e institucionaliza a cooperação federativa no campo da transformação digital (Tavares; Bitencourt; Cristóvam, 2021, p. 801).

Essa noção envolve a aplicação estratégica das tecnologias na prestação de serviços públicos voltados à geração de valor público (Vargas *et al.*, 2021). Além disso, estudos apontam que o governo eletrônico pode gerar impactos positivos relevantes na administração pública, como a redução da corrupção e a oferta de serviços mais transparentes, acessíveis e eficientes. A Organização dos Estados Americanos (OEA) também destaca que a aplicação das TICs no setor público visa aumentar a transparência, a eficiência e a participação cidadã, promovendo melhorias significativas tanto nas atividades governamentais quanto nos processos econômicos e sociais (Coutinho, 2021, p. 30-31).

De acordo com a pesquisa “TIC Governo Eletrônico 2021”, realizada pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (CETIC.br) e pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), observa-se que grande parte dos órgãos públicos brasileiros já disponibiliza serviços digitais à população, incluindo canais de atendimento online, como chats, e-mails e ouvidorias digitais, evidenciando o avanço progressivo da transformação digital no setor público brasileiro (Gontijo, 2022b).

Essa transição evidencia a construção de novos modelos de atuação administrativa baseados na revolução digital, com forte ênfase na circulação de informações e na integração de sistemas. Quando adequadamente estruturadas e implementadas com a participação dos atores envolvidos, as TICs possuem elevado potencial como instrumentos de coordenação federativa, planejamento, diagnóstico, avaliação e formulação de políticas públicas, além de aprimorar a prestação direta de serviços à sociedade (Oliveira; Faleiros; Diniz, 2015, p. 26).

Nesse contexto, é dever da Administração Pública assegurar, enquanto responsável pela prestação de serviços públicos digitais e pela consolidação do

modelo de governo digital, a oferta eficiente desses serviços à população. Isso implica garantir a disponibilidade tecnológica e assegurar o acesso às TICs, de modo que a digitalização não se dissocie do objetivo fundamental de concretização dos direitos sociais (Oliveira; Faleiros; Diniz, 2015, p. 27).

Por fim, destaca-se que a participação social e o uso das TICs no planejamento de políticas públicas tornam-se elementos centrais na consolidação de um modelo de governo digital efetivo, capaz de promover maior aproximação entre Estado e sociedade e de fortalecer a concretização dos direitos sociais previstos na Constituição Federal de 1988 (Oliveira; Faleiros; Diniz, 2015, p. 27).

Diante desse panorama normativo e institucional, observa-se que a digitalização dos serviços administrativos, orientada pelos princípios da eficiência, da inovação e da ampliação do acesso aos direitos sociais, se concretiza por meio de iniciativas implementadas por órgãos públicos específicos. Assim, a criação e o desenvolvimento de plataformas digitais, como o canal Meu INSS, evidenciam a materialização do modelo de governo digital no âmbito da Previdência Social, permitindo analisar-se, de forma concreta, os mecanismos de implementação, funcionamento e, posteriormente, os impactos dessa digitalização na acessibilidade pelos segurados vulneráveis.

3.3 A IMPLEMENTAÇÃO E O FUNCIONAMENTO DO CANAL DIGITAL MEU INSS

A adoção de tecnologias digitais pelo INSS demonstra a busca por modernização do atendimento e ampliação do acesso aos serviços previdenciários. Nesse contexto, foram implementados canais remotos com o objetivo de aprimorar a qualidade da prestação do serviço público e facilitar o contato entre a Administração e os cidadãos, destacando-se a criação da plataforma Meu INSS (Offerni, 2025, p. 72).

Na década de 1970, a concessão dos benefícios previdenciários administrados pelo então Instituto Nacional de Previdência Social ocorria de forma totalmente manual, com a utilização de documentos em papel e equipamentos de datilografia. Esse modelo tornava os procedimentos mais lentos e burocráticos, evidenciando a necessidade de modernização da gestão previdenciária e de adoção de novas ferramentas tecnológicas para aprimorar a prestação dos serviços públicos (Offerni, 2025, p. 26).

Em 1974, com a edição da Lei nº 6.125, foi criada a Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social, conhecida como Dataprev, vinculada ao Ministério da Previdência e Assistência Social. A empresa passou a desempenhar funções relacionadas à análise de sistemas, programação, processamento de dados e desenvolvimento de soluções tecnológicas voltadas ao tratamento de informações previdenciárias, representando um marco inicial na informatização dos serviços da Previdência Social (Offerni, 2025, p. 26).

No entanto, no início de 2017, apesar da inserção no meio digital, as agências ainda realizavam o chamado atendimento espontâneo, caracterizado pelo comparecimento presencial dos segurados sem agendamento prévio (Limberger, 2024, p. 26-28). No mesmo ano, com a edição da Portaria nº 91/PRES/INSS, foi implementado o projeto INSS Digital, estabelecendo um novo fluxo de atendimento e promovendo a conversão dos processos físicos em eletrônicos, com o objetivo de ampliar o atendimento remoto e tornar a prestação dos serviços mais eficiente (Offerni, 2025, p. 26).

O sistema possibilita aos segurados consultar informações, requerer benefícios, acompanhar processos e realizar agendamentos de forma remota. Desde sua criação, o Meu INSS passou por atualizações constantes, inclusive com o desenvolvimento de aplicativo para dispositivos móveis, ampliando o acesso da população aos serviços previdenciários (Dias; Miranda, 2024, p. 52).

Posteriormente, a Instrução Normativa nº 96, de 2018, estabeleceu o Meu INSS como o principal meio para solicitação de serviços e emissão de extratos previdenciários. A norma também determinou que o atendimento presencial nas agências passasse a ocorrer condicionado ao agendamento prévio realizado pela internet ou pelo telefone 135. A partir dessa Instrução Normativa, o modo de acesso ao INSS foi alterado, passando a ser totalmente digital, desde um simples atendimento para esclarecimento de uma dúvida, até o requerimento dos benefícios previdenciários e assistenciais. Inaugurou-se um novo modo de interação entre o usuário e o Estado (Limberger, 2024, p. 26-28).

Com isso, se a pessoa se dirigir até o INSS sem agendamento via digital, não será atendida, devendo primeiramente realizar o agendamento, ou o servidor agendará outro dia para a pessoa ser atendida, tudo por meio digital, conforme artigos 667-A e 667-B, da IN n. 96/2018:

Art. 667-A: Institui-se a central de serviços Meu INSS, disponível na Internet e em aplicativos de celulares, como principal canal para emissão de extrato e solicitação de serviços perante o Instituto. Parágrafo único. Os serviços e extratos disponíveis ao cidadão pela central de serviços, quando solicitados presencialmente nas Unidades de Atendimento, passarão a ser realizados somente após requerimento prévio efetuado pelo cidadão, preferencialmente por meio dos canais Remotos (Central 135, Internet e outros), com definição de data e hora para atendimento da solicitação.

Art. 667-B: O cidadão que comparecer às Unidades de Atendimento deverá ser informado acerca da nova modalidade, devendo ser adotados os seguintes procedimentos: I) caso o cidadão não possua senha e cadastro no Meu INSS, o atendente, na triagem, deverá emitir senha do Meu INSS via Sistema de Atendimento - SAT, e orientá-lo a acessar a central de serviços; II) quando a solicitação do requerimento for por meio das Agências da Previdência Social de Teleatendimento (Central 135), deverá ser oferecido primeiramente o cadastro no Meu INSS; e III) caso o cidadão não obtenha sucesso no cadastro do Meu INSS, ou não opte pelo seu cadastramento, o requerimento deverá ser efetuado conforme disposto no parágrafo único do art. 667-A. (Brasil, 2018).

Com a necessidade de agendamento virtual para possibilitar o atendimento presencial no INSS, houve o natural afastamento do usuário da previdência social, pois mesmo que o segurado se encaminhasse pessoalmente até a agência da previdência, o atendimento seria exclusivamente para realizar o agendamento do comparecimento do segurado em outro dia, de acordo com a disponibilidade do sistema digital.

Com a edição da Medida Provisória nº 871, de 2019, posteriormente convertida na Lei nº 13.846, de 18 de junho de 2019, consolidou-se a adoção do processo administrativo eletrônico para requerimento de benefícios e serviços, além de prever mecanismos voltados à análise de possíveis irregularidades nos benefícios concedidos (Mendes; Costa; Silva, 2020, p. 10). Observa-se que a legislação reforçou a priorização do atendimento remoto, deixando de mencionar até mesmo a possibilidade de comparecimento presencial como alternativa para agendamento, o que evidencia a centralidade dos canais digitais na prestação dos serviços previdenciários, como se destaca:

Art. 124-A O INSS implementará e manterá processo administrativo eletrônico para requerimento de benefícios e serviços e disponibilizará canais eletrônicos de atendimento.

§ 1º O INSS facilitará o atendimento, o requerimento, a concessão, a manutenção e a revisão de benefícios por meio eletrônico e implementará procedimentos automatizados, de atendimento e prestação de serviços por meio de atendimento telefônico ou de canais remotos (Brasil, 2019).

Nesse sentido, Galindo (2021, p. 30) observa que a transformação digital no INSS ocorreu de maneira acelerada: iniciada com a oferta de alguns

agendamentos eletrônicos em 2017, alcançou, em 2019, a disponibilização de cerca de 90 dos 96 serviços existentes exclusivamente por meio remoto (Offerni, 2025, p. 72).

Em 2020, a plataforma foi integrada ao sistema gov.br, que reúne diversos serviços públicos digitais em um único ambiente, possibilitando ao usuário acessar diferentes funcionalidades governamentais por meio de um único cadastro (Limberger, 2024, p. 26-28). O ingresso no sistema ocorre por meio da conta única do governo federal (plataforma gov.br), que permite a utilização de um único login para diferentes serviços públicos digitais. A utilização do Meu INSS viabiliza, portanto, a realização do atendimento integralmente à distância, dispensando o deslocamento até agências físicas e objetivando proporcionar maior rapidez, objetividade e eficiência na prestação dos serviços previdenciários (Offerni, 2025, p. 72).

Atualmente, o Meu INSS reúne mais de 100 serviços, além de disponibilizar diversas informações ao usuário. Muitos desses serviços possuem caráter instantâneo, permitindo a emissão imediata de documentos ou a realização de atualizações cadastrais de forma automatizada pelo sistema. Nos casos que exigem maior complexidade ou complementação de dados, a análise é realizada por servidores do Instituto. Ademais, parte das solicitações é processada por sistemas de automação, o que contribui para maior celeridade na tramitação e conclusão dos pedidos (Offerni, 2025, p. 72).

No que se refere à atuação da Administração Previdenciária na plataforma digital, destaca-se que, ao analisar pedidos de benefícios, cabe ao INSS assegurar a verificação de todas as possibilidades de proteção social previstas em lei. Assim, a partir das informações fornecidas pelo requerente, a Administração deve examinar as alternativas disponíveis e identificar o benefício mais adequado à situação apresentada (Offerni, 2025, p. 26).

Dentre as funcionalidades introduzidas pela plataforma, destaca-se a concessão automatizada de determinados benefícios previdenciários quando os dados constantes no Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS) já são suficientes para comprovar o direito do segurado. Nessa hipótese, benefícios urbanos, como aposentadoria por idade e salário-maternidade, podem ser concedidos sem análise direta de um servidor, proporcionando maior agilidade na tramitação dos requerimentos (Silva, 2022, p. 22).

Nesse contexto, evidencia-se a relevância da coleta e análise das informações prestadas pelos segurados, pois esses dados permitem verificar a existência do direito ao benefício e identificar qual prestação deve ser concedida. Além disso, incumbe à Administração orientar o cidadão quanto aos procedimentos e documentos necessários, assegurando a correta instrução do processo administrativo previdenciário. Dessa forma, observa-se que os deveres da Administração Previdenciária envolvem também a orientação dos segurados acerca de seus direitos e a adoção de medidas voltadas à solução de suas demandas relacionadas à Previdência Social, reforçando o compromisso com a efetivação da proteção social (Offerni, 2025, p. 26).

No que se refere à tramitação dos pedidos, a solicitação de benefícios, como aposentadorias ou outros requerimentos previdenciários, ocorre inicialmente por meio de processo administrativo eletrônico. O interessado deve anexar os documentos necessários diretamente na plataforma Meu INSS, sendo essa etapa obrigatória antes de eventual judicialização. Caso o pedido seja indeferido na esfera administrativa, abre-se a possibilidade de questionamento pela via judicial (Limberger, 2024, p. 26-28).

De acordo com dados internos do INSS, a plataforma recebe mensalmente mais de 36 milhões de acessos e contabiliza mais de 700 mil solicitações de benefícios ou serviços. O acesso pode ser realizado tanto por meio de aplicativo para dispositivos móveis, disponível para os sistemas Android e iOS, quanto pelo portal eletrônico, funcionando ininterruptamente, vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana. Essa disponibilidade contínua possibilita ao cidadão consultar informações e efetuar requerimentos a qualquer momento, conferindo maior comodidade e autonomia (Offerni, 2025, p. 72).

Além disso, existe o sistema GERID, desenvolvido pela Dataprev em parceria com a Ordem dos Advogados do Brasil, destinado ao uso exclusivo de advogados previamente cadastrados. Por meio dessa ferramenta, é possível protocolar requerimentos administrativos, embora nem todos os serviços estejam disponíveis. Em determinadas situações, o atendimento ainda exige agendamento pelo Meu INSS ou pelo telefone, no número 135, com posterior comparecimento presencial para apresentação de documentos (Limberger, 2024, p. 26-28).

Após o protocolo e a digitalização dos documentos, o processo permanece em fila virtual até a análise por um servidor. Durante esse período, o status permanece

como “em análise”. Caso sejam necessárias informações adicionais, o servidor poderá emitir exigência documental, concedendo prazo para que o segurado anexe os documentos complementares solicitados. Esse procedimento busca garantir maior organização e celeridade na tramitação dos processos previdenciários (Limberger, 2024, p. 26-28).

A digitalização dos serviços previdenciários, com a consolidação do Meu INSS como principal canal de atendimento, promoveu maior eficiência, celeridade e redução de custos, ao permitir o acesso remoto a informações e benefícios sem a necessidade de deslocamento às agências físicas. No entanto, esse modelo pressupõe o acesso prévio a recursos tecnológicos, como internet e dispositivos digitais, o que evidencia seu caráter excludente para parcela da população que não dispõe desses meios ou habilidades. Dessa forma, a virtualização dos serviços, ao mesmo tempo em que representa avanço administrativo, pode gerar novas barreiras, tornando essencial a análise da vulnerabilidade dos usuários diante desse cenário, como será visto a seguir.

4 O ACESSO DA POPULAÇÃO VULNERÁVEL AOS DIREITOS PREVIDENCIÁRIOS NA ERA DA DIGITALIZAÇÃO

Neste capítulo, são analisados os desafios decorrentes da digitalização dos serviços previdenciários no âmbito do INSS, a partir da compreensão da vulnerabilidade em suas dimensões jurídica e social. Parte-se da premissa de que a vulnerabilidade envolve, além dos aspectos econômicos, fatores estruturais, cognitivos e institucionais que influenciam diretamente o acesso e a efetivação dos direitos previdenciários, especialmente em um contexto de crescente dependência de tecnologias digitais na Administração Pública.

Nesse cenário, são examinadas, em primeiro lugar, as barreiras tecnológicas que dificultam a utilização dos canais digitais do INSS, e em seguida, abordam-se os impactos da automação dos serviços previdenciários sobre grupos vulneráveis, evidenciando efeitos como a ampliação da dependência de terceiros, aumento da exposição a fraudes, dificuldades no acompanhamento de requerimentos, erros no uso das plataformas, indeferimentos por questões formais e a reconfiguração da morosidade administrativa em ambiente digital.

Por fim, são analisadas as respostas institucionais e normativas voltadas à mitigação dessas problemáticas, com destaque para o debate sobre o reconhecimento da inclusão digital como direito fundamental, a PEC nº 47/2021 e políticas públicas de inclusão digital.

4.1 CONCEITO JURÍDICO E SOCIAL DE VULNERABILIDADE APLICÁVEL AO CONTEXTO PREVIDENCIÁRIO

Este tópico parte da necessidade de compreender o conceito de vulnerabilidade, para, a partir dele, analisar como determinadas condições socioeconômicas e cognitivas impactam diretamente o acesso e a utilização dos serviços previdenciários. Nesse sentido, a discussão teórica que se segue serve como base para a identificação dos chamados segurados vulneráveis no âmbito do INSS, especialmente diante do processo de digitalização dos serviços públicos, que redefine as formas de interação entre o cidadão e a Administração Pública e evidencia novos desafios de inclusão e proteção social.

O termo “vulnerabilidade” apresenta múltiplos significados, tanto na linguagem cotidiana quanto em diferentes áreas do conhecimento, como a medicina, o serviço social e o direito, além de ser objeto de reflexão filosófica. Etimologicamente, conforme Mello e Braz (2008, p. 51), a palavra deriva do latim *vulnus*, que significa “ferida”, sendo compreendida como a suscetibilidade a sofrer danos — sentido que permanece nas diversas utilizações do termo.

Dependendo do contexto, a vulnerabilidade pode assumir diferentes nuances, geralmente associadas à exposição a riscos ou à possibilidade de sofrer prejuízos físicos, morais ou sociais. O dano, nesse sentido, resulta da combinação de três fatores: a presença de um evento adverso (interno ou externo), a incapacidade de resposta diante desse evento e a dificuldade de adaptação à situação. Assim, a vulnerabilidade pode ser entendida simultaneamente como condição, conceito analítico e instrumento de interpretação da realidade (Andrade, 2021, p. 72).

Por fim, a vulnerabilidade pode ser atribuída tanto a indivíduos quanto a grupos sociais, especialmente quando estes estão expostos a condições que acentuam suas fragilidades. O uso do conceito de vulnerabilidade tem sido empregado para destacar experiências individuais e coletivas que demandam tratamento diferenciado por parte das políticas públicas. Essas situações podem envolver fatores sociopolíticos, familiares ou comunitários, evidenciando o caráter multidimensional da vulnerabilidade (Andrade, 2021, p. 72-76).

No âmbito das ciências humanas e sociais, o conceito de vulnerabilidade foi desenvolvido com o propósito de compreender as situações de desvantagem social de forma mais ampla e integrada, ultrapassando a simples associação com a pobreza. Nessa perspectiva, a vulnerabilidade social relaciona-se às desigualdades estruturais presentes na sociedade, envolvendo a limitação de acesso a direitos e oportunidades. Trata-se, portanto, de uma condição resultante da relação entre a disponibilidade de recursos materiais e simbólicos dos indivíduos ou grupos e as oportunidades oferecidas pelas estruturas sociais, econômicas e culturais, que decorrem da atuação do Estado, do mercado e da própria sociedade (Teresi; Rodrigues, 2018, p. 124).

O acesso precário a recursos materiais e simbólicos limita as possibilidades de enfrentamento de cenários vulneráveis, restringindo meios como autonomia, liberdade e autorrespeito. Nesse sentido, a vulnerabilidade também se relaciona à fragilidade no acesso a direitos e à proteção social, expressando-se por meio de

incertezas, inseguranças e dificuldades de acesso a serviços essenciais para uma vida digna e com qualidade (Carmo; Guizardi, 2018).

A vulnerabilidade também se expressa no cerceamento de direitos fundamentais, sejam eles econômicos, políticos ou culturais. Dessa forma, articula-se diretamente com as discussões sobre exclusão social, evidenciando a limitação do acesso à dignidade, à saúde, à moradia adequada, ao reconhecimento social, à participação política e à possibilidade de voz e representação na sociedade. Essa abordagem também representa uma mudança na forma de compreender o comportamento e a inserção social de grupos específicos, permitindo analisar as desigualdades não apenas sob o ponto de vista econômico, mas também considerando fatores sociais e institucionais que influenciam a efetivação de direitos e a participação social (Teresi; Rodrigues, 2018, p. 124-125).

No campo dos Direitos Humanos, consideram-se vulneráveis todos aqueles que, por diferentes razões, possuem reduzida capacidade de resistir ou reagir a violações de direitos fundamentais, o que demanda proteção tanto no plano interno dos Estados quanto no âmbito internacional. Assim, a abordagem dos Direitos Humanos amplia a noção de vulnerabilidade ao considerar contextos estruturais de desigualdade e discriminação que afetam determinados grupos sociais (Teresi; Rodrigues, 2018, p. 127).

No âmbito previdenciário, destacam-se como alguns segurados vulneráveis: os idosos, as pessoas em situação de baixa renda, analfabetos ou pessoas com baixa escolaridade, analfabetos digitais e segurados especiais (agricultor familiar e pescador artesanal), especialmente diante das mudanças tecnológicas relacionadas ao acesso aos serviços do INSS. Com base nos dados da pesquisa “Quantidade e valor recebido pelos beneficiários ativos do Regime Geral da Previdência Social, por sexo, segundo as faixas de valor – posição em dezembro (2022–2024)”, observa-se que a maior parte dos beneficiários da previdência social brasileira concentra-se nas faixas de menor rendimento (Brasil, 2024b).

Em 2024, aproximadamente 23,8 milhões de beneficiários recebiam até dois salários mínimos, o que corresponde a cerca de 79% do total de segurados (30,2 milhões de pessoas). Esse padrão já se verificava nos anos anteriores, evidenciando uma tendência estrutural de concentração em benefícios de baixo valor. Tal cenário revela um quadro de vulnerabilidade socioeconômica, uma vez que a renda

previdenciária, muitas vezes, constitui a principal ou única fonte de subsistência desses indivíduos (Brasil, 2024b).

O problema é agravado pelo fato de que o perfil médio dos segurados do INSS é composto majoritariamente por pessoas idosas e de baixa escolaridade. Dados do Anuário Estatístico da Previdência Social (Brasil, 2024b) indicam que 62% dos beneficiários têm mais de 60 anos e que mais da metade possui apenas o ensino fundamental incompleto. Esses números demonstram a distância entre o perfil real do público atendido e as exigências tecnológicas impostas pela digitalização. Apesar de uma crescente inserção dos idosos no ambiente digital, uma parcela significativa ainda não possui acesso à internet ou não dispõe das habilidades necessárias para utilizá-la de forma adequada (Sousa, 2023, p. 46).

No que se refere à parcela da população que não possui habilidades de leitura e escrita, o acesso aos canais digitais do INSS também se mostra bastante dificultoso, configurando um importante desafio, uma vez que a exclusão digital desse grupo compromete diretamente o acesso a benefícios e serviços fundamentais. O analfabetismo ainda se mantém como um relevante problema social no Brasil. De acordo com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), cerca de 9,1 milhões de pessoas não sabem ler ou escrever um bilhete. O quadro torna-se ainda mais preocupante quando se considera o analfabetismo funcional, que atinge aproximadamente 29% da população brasileira entre 15 e 64 anos (Sousa, 2023, p. 47).

Diante da compreensão teórica acerca da vulnerabilidade em suas múltiplas dimensões, verifica-se que tais condições se materializam de forma concreta no acesso aos serviços públicos. No âmbito previdenciário, tais vulnerabilidades tornam-se ainda mais evidentes diante do processo de digitalização dos serviços, o qual redefine as formas de interação entre o cidadão e a Administração Pública. Assim, a análise das condições que caracterizam os segurados em situação de vulnerabilidade permite compreender que a mera disponibilização de canais digitais não garante, por si só, a efetividade do acesso aos direitos previdenciários, sendo necessário investigar, de forma mais aprofundada, os obstáculos que limitam ou inviabilizam o uso dessas ferramentas, especialmente aqueles de natureza tecnológica e estrutural.

4.2 BARREIRAS TECNOLÓGICAS E OS IMPACTOS DA AUTOMAÇÃO PREVIDENCIÁRIA SOBRE GRUPOS SOCIALMENTE VULNERÁVEIS

Embora a sociedade em rede tenha se expandido em escala global, ela não abrange todos os indivíduos, uma vez que suas estruturas funcionam de maneira seletiva. A compreensão desse processo afasta a noção de progresso histórico linear, que pressupõe uma evolução inevitável em direção a uma sociedade ideal sustentada pela tecnologia. Com base no explicitado, a sociedade em rede deve ser analisada de maneira crítica, considerando simultaneamente suas possibilidades e os riscos que dela decorrem (Castells, 2019, p. 18). Dessa forma, a limitação de acesso ou de uso dessas tecnologias por determinados grupos sociais reforça as assimetrias já existentes, tornando a exclusão digital uma das expressões contemporâneas da desigualdade.

Diniz (2021, p. 51) define a exclusão digital como “um dos novos rostos da desigualdade social”, evidenciando a incapacidade de grupos vulneráveis de acessar bens e serviços públicos mediados por tecnologia, o que revela o paradoxo entre tecnologia como condição e obstáculo de inclusão. De acordo com Almeida e Paula (2005, p. 59), o conceito de exclusão digital refere-se ao conjunto de fatores que impedem parte significativa da população de usufruir dos benefícios proporcionados pelas tecnologias da informação e comunicação.

Além da forma mais evidente de exclusão digital, caracterizada pela ausência de acesso à internet, observam-se também variações quanto ao grau de conectividade e à qualidade desse acesso (Moreira, 2021, p. 24). Assim, mesmo indivíduos conectados podem permanecer em situação de exclusão quando não conseguem se beneficiar plenamente do ambiente digital (Castells, 2019, p. 12).

O domínio de ferramentas tecnológicas tornou-se essencial para a participação social e econômica, de modo que sua ausência intensifica desigualdades e amplia a exclusão social. Observa-se, ainda, que a exclusão digital reproduz a lógica da exclusão social, atingindo principalmente indivíduos vulneráveis, como pessoas de baixa renda, residentes em regiões isoladas, idosos, analfabetos e pessoas em situação de rua (Bitencourt, 2018, p. 81-82).

Como adverte Vieira (2022, p. 58), “a burocracia digital é tão ou mais excludente que a burocracia analógica, pois transfere ao cidadão a responsabilidade por decifrar os códigos do sistema que deveria servi-lo”. Em contraposição, a inclusão

digital consiste no processo de democratização do acesso às tecnologias e na ampliação da participação social, possibilitando a inserção dos indivíduos na sociedade informacional, também denominada sociedade em rede (Castells, 2019, p. 11).

No âmbito da Previdência Social, a exclusão digital assume relevância particular, considerando que grande parte dos segurados é composta por indivíduos em situação de vulnerabilidade social. Trata-se de uma dificuldade ou impossibilidade de acesso às tecnologias de informação e comunicação decorrente de fatores econômicos, educacionais, geracionais ou geográficos (Silva, 2025).

Ao adotar as tecnologias da informação e comunicação como principais meios de acesso aos serviços previdenciários e assistenciais, o INSS parte de uma errônea premissa de que há, no Brasil, uma ampla democratização dos recursos digitais (Mendes; Costa; Silva, 2020, p. 67). No entanto, essas transformações acabam intensificando a situação de vulnerabilidade de determinados grupos sociais que historicamente já se encontram em condição de marginalização (Sousa, 2023, p. 46).

Dessa forma, torna-se fundamental analisar as barreiras criadas pelo processo de automação dos serviços previdenciários sobre públicos vulneráveis, como idosos, pessoas com baixa escolaridade, populações rurais (agricultor familiar e pescador artesanal) e população de baixa renda (Sousa, 2023, p. 46).

A primeira barreira tecnológica identificada refere-se à própria disponibilidade da plataforma digital. São frequentes as interrupções significativas no canal eletrônico, decorrentes de falhas na infraestrutura tecnológica, da obsolescência dos equipamentos e dos próprios sistemas, bem como da ocorrência de ataques cibernéticos (Cocentino, 2023, p. 103). Os relatos recorrentes de falhas na plataforma gov.br configuram um obstáculo relevante à busca por maior eficiência e confiabilidade dos serviços oferecidos pelo Instituto Nacional do Seguro Social. Embora a digitalização tenha possibilitado avanços importantes, como a realização de solicitações e consultas de forma remota, as instabilidades do sistema acabam gerando dificuldades, frustrações e insegurança para os segurados (Torres, 2025, p. 62).

Esse cenário é corroborado por episódios recentes noticiados pela imprensa. Em fevereiro de 2025, foram registradas instabilidades no acesso ao portal gov.br, especialmente no sistema Meu INSS, com relatos de falhas de login,

travamentos de tela e dificuldades no carregamento das páginas. Da mesma forma, em setembro de 2024, ocorreram episódios de indisponibilidade temporária do portal, afetando serviços vinculados ao mesmo domínio e comprometendo o acesso dos usuários (Torres, 2025, p. 62).

Outra barreira relacionada à infraestrutura da plataforma é a insuficiência de suporte adequado e de informações em linguagem clara e acessível. Essa complexidade linguística pode levar a equívocos durante o acesso aos serviços, tornando a experiência do usuário frustrante e, em muitos casos, ineficaz (Sousa, 2023, p. 48).

No tocante especificamente à plataforma Meu INSS, características como o excesso de informações disponíveis, problemas na recuperação de senha e obstáculos no primeiro acesso contribuem para aumentar a insegurança no uso do sistema (Alcântara *et al.*, 2024, p. 4). A linguagem empregada na plataforma apresenta caráter técnico e formal. Essa forma de comunicação pode dificultar a compreensão por parte de usuários, ocasionando erros no preenchimento de formulários e na interpretação de informações (Sousa, 2023, p. 47).

Outra barreira significativa refere-se à ausência de dispositivos tecnológicos adequados e de acesso à internet por parte de muitos cidadãos, principalmente os de baixa renda ou residentes em áreas isoladas, o que compromete diretamente a utilização das plataformas previdenciárias. A inexistência de equipamentos como smartphones, computadores ou conexão estável limita o ingresso desses usuários no ambiente digital, independentemente de outras condições. Nesse contexto, grupos como idosos e segurados especiais, a exemplo de pescadores e trabalhadores rurais, enfrentam ainda mais dificuldades (Silva, 2022, p. 22).

Entre os principais entraves, destaca-se a precariedade ou inexistência de infraestrutura de internet em diversas regiões rurais, o que compromete a conectividade e inviabiliza o acesso contínuo a plataformas como o Meu INSS (Sousa, 2023, p. 49). Segundo o IBGE, em 2024, 15,2% da população rural ainda não possuía acesso à internet (Brasil, 2025c).

No Brasil, o acesso às TICs é mensurado a partir de pesquisas censitárias conduzidas pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (CETIC.br), o qual se constitui como um setor do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br), vinculado ao Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br). A principal pesquisa conduzida pelo CETIC.br é denominada "TIC

Domicílios”, que, há quase duas décadas, “[...] monitora o acesso e o uso das TIC nos domicílios brasileiros, uma série histórica que permite o acompanhamento da difusão dessas tecnologias no Brasil” (Gontijo, 2022a, p. 59).

Os dados da pesquisa TIC Domicílios 2025 evidenciam limitações relevantes no acesso e no uso das tecnologias digitais no Brasil. Estima-se que 14% da população ainda não seja usuária da internet, o que corresponde a aproximadamente 28 milhões de pessoas sem acesso à rede em seus domicílios. Mesmo entre aqueles que utilizam a internet, persistem obstáculos significativos: apenas 71% dos usuários acessaram portais de governo eletrônico no ano de 2025, indicando que uma parcela considerável da população conectada não utiliza serviços públicos digitais (Mielli, 2025).

Além disso, 31% dos usuários de internet nunca acessaram a rede por meio de computador, o que demonstra uma forte dependência de dispositivos móveis e possíveis limitações na realização de atividades mais complexas, como o preenchimento de formulários ou o envio de documentos. Esse conjunto de dados revela que a exclusão digital não se restringe à ausência de acesso, mas também se manifesta na forma de uso limitado e desigual das tecnologias, impactando diretamente o exercício da cidadania e o acesso a serviços públicos digitalizados. Esse cenário contribui diretamente para as dificuldades enfrentadas no acesso aos canais digitais do INSS, limitando a utilização de serviços e o acesso a informações e benefícios essenciais (Sousa, 2023, p. 49).

Por fim, aborda-se a barreira criada pelo analfabetismo, tanto funcional quanto digital. Observa-se que, para muitos aposentados e pensionistas, a dificuldade de leitura e interpretação de textos simples constitui um obstáculo significativo à utilização do “Meu INSS”. Conforme destaca Paulo Freire (1996), a ausência de uma base educacional consistente impede que indivíduos em situação de marginalização interajam de maneira crítica com as ferramentas tecnológicas.

O analfabetismo funcional pode restringir significativamente a participação ativa dos indivíduos na sociedade, uma vez que dificulta o uso efetivo da leitura e da escrita em situações cotidianas. Mesmo quando a pessoa possui habilidades básicas, isso não garante a capacidade de lidar adequadamente com demandas da vida financeira, patrimonial e burocrática. Essa limitação se apresenta como um relevante obstáculo à inclusão social e digital, considerando que grande parte das informações

disponíveis no ambiente digital exige níveis mais elevados de compreensão e interpretação (Torres, 2025, p. 56).

Apenas 23% dos brasileiros entre 15 e 64 anos possuem altas habilidades digitais, segundo o Indicador de Alfabetismo Funcional (INAF) realizado em 2024-2025, divulgado pela Conhecimento Social, Ação Educativa e Fundação Itaú. O Brasil ainda tem 29% de analfabetos funcionais, que conseguem apenas leituras básicas (pessoa que consegue apenas ler palavras isoladas, frases curtas, ou apenas identificar números familiares, como contatos telefônicos, endereços e preços) (INAF, 2025).

Com a crescente digitalização dos serviços, surgem também novas formas de exclusão, como o analfabetismo digital. Esse fenômeno não se restringe a uma faixa etária específica, embora afete especialmente grupos que não tiveram acesso contínuo às tecnologias ao longo da vida, como a população idosa (Torres, 2025, p. 56). A ausência de contato prévio pode gerar insegurança, dificuldades de navegação, complexidade na memorização do passo a passo necessário ao acesso dos serviços, bem como resistência ao uso de aplicativos e sites, além de frustrações ao tentar acessar serviços que deveriam ser mais acessíveis (Sousa, 2023, p. 47; Alcântara *et al.*, 2024, p. 4).

O analfabetismo digital também se caracteriza como forma de exclusão quanto ao acesso aos serviços previdenciários. Trata-se de um conceito que vai além do simples manuseio de dispositivos, envolvendo a incapacidade de realizar atividades cotidianas, como acessar sites e aplicativos, preencher formulários, reconhecer riscos de segurança cibernética e utilizar canais de comunicação digital de forma funcional. Esse fenômeno contribui diretamente para processos de exclusão social, sobretudo em um contexto de crescente digitalização de serviços essenciais (Torres, 2025, p. 57-59).

Sob essa perspectiva, outra dificuldade conexa à baixa familiaridade com tecnologias diz respeito ao acompanhamento do processo administrativo pelo segurado. Muitos dos usuários que conseguem realizar o requerimento enfrentam obstáculos na etapa de anexação de documentos necessários à análise do pedido. É comum que o processo permaneça com o status “exigência” em razão da ausência de documentos ou do envio em formato inadequado. Diferentemente do atendimento presencial, em que o servidor orienta imediatamente o requerente acerca das

exigências documentais, no ambiente virtual essa orientação nem sempre ocorre de forma clara, o que prolonga a tramitação dos pedidos (Silva, 2022, p. 22).

Diante da análise das múltiplas formas de exclusão digital e das barreiras tecnológicas que limitam o acesso e o uso das plataformas digitais do INSS, evidencia-se que tais obstáculos produzem efeitos concretos na efetivação dos direitos previdenciários. Nesse contexto, passa-se a analisar os efeitos advindos dessa digitalização sob a ótica dos segurados vulneráveis.

Um impacto relevante é a geração de dependência dos grupos vulneráveis a familiares ou até pessoas desconhecidas, o que aumenta o risco de fraudes e o compartilhamento indevido de senhas e dados pessoais, além de comprometer a autonomia dos usuários. Há, ainda, situações em que segurados recorrem a *lan houses*, utilizando contatos que não lhes pertencem, o que pode comprometer o recebimento de notificações e o acompanhamento de requerimentos (Limberger, 2024, p. 37). Como consequência, configura-se um quadro de hipervulnerabilidade, no qual o exercício efetivo dos direitos previdenciários fica condicionado à superação de barreiras tecnológicas. Nesse cenário, a dependência de terceiros para acesso aos serviços digitais também pode gerar situações de hipervulnerabilidade, comprometendo a autonomia dos segurados (Sousa, 2023, p. 48).

Soma-se a isso o fato de que a digitalização não eliminou completamente os problemas de morosidade. Assim, o problema desloca-se do atendimento presencial para a capacidade institucional de processamento das demandas. Nesse sentido, Paiva (2025) destaca como um dos impactos da digitalização do INSS a formação de uma “fila virtual”, na qual os requerimentos permanecem pendentes de análise por longos períodos, evidenciando que a digitalização não eliminou a morosidade, apenas a reconfigurou.

Além disso, a literatura aponta que a exclusão digital tem como consequência a intensificação da judicialização dos benefícios previdenciários. Quando o segurado não consegue acessar ou compreender os canais digitais, a via judicial passa a ser percebida como alternativa necessária à efetivação de direitos (Silva, 2025). Esse fenômeno reforça a sobrecarga do Poder Judiciário e evidencia fragilidades estruturais na esfera administrativa, fazendo com que o Poder Judiciário assumira, em muitos casos, um papel substitutivo diante das falhas da atuação administrativa (Braga, 2025, p. 32). Esse quadro evidencia um paradoxo relevante: a

digitalização, concebida para racionalizar o sistema e reduzir a sobrecarga judicial, acaba, em determinadas situações, ampliando a litigiosidade e a exclusão.

Com frequência, a ausência de familiaridade tecnológica dos segurados gera o indeferimento ou o não atendimento de maneira satisfatória de pedidos administrativos, enquanto a falta de domínio tecnológico leva a erros de preenchimento, perda de prazos e indeferimento de benefícios por motivos formais. Além disso, a dificuldade de compreender as exigências do sistema digital e de anexar corretamente documentos comprobatórios contribui para a formação de exigências adicionais, prolongando a análise dos requerimentos e causando indeferimentos indevidos (Silva, 2022).

Neste mesmo contexto, cabe analisar a fixação da tese repetitiva no Tema 1124 do Superior Tribunal de Justiça, que evidencia a crescente relevância atribuída ao requerimento administrativo como pressuposto para o acesso à tutela jurisdicional dos direitos previdenciários. Ao estabelecer que o interesse de agir somente se configura quando o segurado apresenta, no processo administrativo, documentação mínima apta à análise do benefício, o STJ reforça a necessidade de que a pretensão seja previamente submetida à apreciação do INSS. Sob a perspectiva processual, a orientação prestigia a atuação administrativa e busca evitar a judicialização prematura das demandas previdenciárias.

Entretanto, a aplicação dessa tese deve ser analisada à luz das profundas transformações promovidas pela digitalização dos serviços previdenciários, sobretudo após a consolidação do Meu INSS como principal canal de atendimento e requerimento de benefícios. A substituição do atendimento presencial pelo autosserviço eletrônico transferiu ao próprio segurado a responsabilidade pela reunião, digitalização e correta juntada da documentação necessária ao reconhecimento de seu direito, atividade que anteriormente contava com maior atuação orientadora da Administração. Assim, a exigência de adequada instrução do processo administrativo pode representar obstáculo significativo aos segurados em situação de vulnerabilidade social e digital.

Para idosos, pessoas com baixa escolaridade, analfabetos digitais e indivíduos sem acesso adequado à internet, a dificuldade em instruir corretamente o requerimento administrativo pode resultar não apenas no indeferimento do benefício, mas também na ausência do próprio interesse de agir reconhecido judicialmente, em razão da insuficiência da documentação apresentada ao INSS. Embora o Tema 1124

tenha por finalidade racionalizar o acesso ao Poder Judiciário, sua incidência, em um cenário de crescente digitalização dos serviços previdenciários, evidencia a necessidade de fortalecimento do dever de orientação e de instrução da Administração Pública, evitando que limitações tecnológicas e informacionais dos segurados vulneráveis se convertam em barreiras ao efetivo acesso aos direitos previdenciários e, posteriormente, à própria tutela jurisdicional.

Portanto, a internet somente poderá exercer plenamente sua função democrática quando forem superadas as barreiras de acesso, considerando que significativa parte da população não dispõe de condições econômicas ou cognitivas para utilizá-la de maneira individual e contínua (Bitencourt, 2018, p. 82).

Diante da análise das múltiplas barreiras tecnológicas e dos impactos da automação dos serviços previdenciários sobre os grupos socialmente vulneráveis, evidencia-se que a exclusão digital não se limita à ausência de acesso ou ao uso restrito das tecnologias, mas se expressa, sobretudo, na dificuldade de efetivação concreta dos direitos previdenciários. Nesse cenário, torna-se imprescindível compreender de que forma o Estado tem atuado para enfrentar tais desafios, por meio da formulação de políticas públicas e da implementação de medidas institucionais voltadas à redução dessas desigualdades. Assim, passa-se à análise das respostas estatais diante da exclusão digital no acesso aos serviços previdenciários.

4.3 POLÍTICAS PÚBLICAS E RESPOSTAS INSTITUCIONAIS DIANTE DA EXCLUSÃO DIGITAL NO ACESSO AOS SERVIÇOS PREVIDENCIÁRIOS

Após a análise das barreiras enfrentadas pelos segurados vulneráveis diante da digitalização dos serviços previdenciários, torna-se necessário examinar as respostas institucionais desenvolvidas para enfrentar essa realidade. Nesse contexto, ganham relevância as políticas públicas e as medidas adotadas pelo Estado na tentativa de reduzir a exclusão digital, ampliar a acessibilidade aos canais de atendimento e garantir a efetividade dos direitos sociais. Assim, no presente capítulo busca-se analisar o cenário atual da atuação estatal diante das dificuldades geradas pela digitalização do INSS, observando as principais medidas do poder público.

No âmbito legislativo, ganha relevância o debate acerca do reconhecimento do acesso à internet como direito fundamental. Tramita no âmbito legislativo a Proposta de Emenda à Constituição nº 47/2021, que propõe a inserção da inclusão

digital no artigo 5º da Constituição Federal, visando assegurar a todos o direito à inclusão digital e impondo ao poder público o dever de promover políticas de ampliação do acesso à internet (Brasil, 2021b).

A referida PEC nº 47/2021, apresentada em 8 de junho de 2022 busca acrescentar o inciso LXXIX ao artigo 5º da Constituição Federal, com a seguinte redação:

Art. 1º O art. 5º da Constituição Federal passa a vigorar acrescido do seguinte inciso LXXIX:

'Art. 5º: LXXIX – é assegurado a todos o direito à inclusão digital, devendo o poder público promover políticas que visem ampliar o acesso à internet em todo o território nacional, na forma da lei' (Brasil, 2021b).

No que se refere à sua tramitação, a proposta foi aprovada em dois turnos pelo Senado Federal em junho de 2022 e, posteriormente, encaminhada à Câmara dos Deputados para continuidade do processo legislativo. Atualmente, encontra-se em análise na Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC), tendo já recebido parecer favorável quanto à sua admissibilidade, mas ainda pendente de deliberação final pelo plenário da Câmara (Brasil, 2021b)

A proposta reflete a compreensão de que o acesso às tecnologias digitais se tornou condição essencial para o exercício da cidadania contemporânea, especialmente no que se refere ao acesso a serviços públicos, educação, trabalho e informação. Nesse sentido, a PEC reforça a necessidade de atuação estatal voltada à universalização da conectividade, com atenção às desigualdades regionais e sociais (Adler, 2022, p. 18). Marques e Mucelin (2022) destacam que a inclusão digital deve ser compreendida como condição essencial para o exercício pleno da cidadania.

Antes de adentrar no campo das políticas públicas, cabe brevemente conceituá-las. As políticas públicas derivam da existência de um objeto de estudo complexo, por envolver vários elementos: Estado, política, economia, sociedade e Direito (Rodrigues, 2016, p. 90). A partir dessa perspectiva, as políticas públicas podem ser entendidas como conjunto de ações e estratégias desenvolvidas pelo Estado para estabelecer prioridades e promover objetivos de interesse coletivo, buscando atender às necessidades da sociedade por meio da atuação governamental e da cooperação com a iniciativa privada (Bucci, 1997, p. 95).

No campo das políticas públicas, observa-se a existência de algumas iniciativas voltadas à inclusão digital, ainda que de forma fragmentada. Entre elas,

destaca-se o Programa GESAC (Governo Eletrônico – Serviço de Atendimento ao Cidadão), criado pelo Governo Federal para promover a inclusão digital e ampliar o acesso à internet em regiões e comunidades vulneráveis e/ou remotas. O GESAC representa uma importante iniciativa de ampliação do acesso à conectividade, ao disponibilizar internet gratuita em espaços públicos, escolas e telecentros (Brasil, 2022).

Entre os principais locais beneficiados pelo programa estão escolas públicas, unidades de saúde, bibliotecas, Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), assentamentos rurais, comunidades indígenas e quilombolas, além de outros órgãos públicos de atendimento social. Além disso, iniciativas como o uso de software livre e ações de capacitação digital reforçam seu caráter inclusivo (Brasil, 2022).

Atualmente, o Programa GESAC é regido pela Portaria nº 2.460, de 2021, a qual aprova a Norma Geral do Programa Governo Eletrônico – Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC), a partir do estabelecimento de diretrizes, metas e objetivos para o programa (Brasil, 2021a).

Destaca-se:

Art. 3º São objetivos do Programa GESAC:

- I - promover a inclusão digital, por meio do fornecimento de conexão à internet em banda larga, inclusive naquelas localidades onde inexista oferta adequada de conexão à Internet;
- II - apoiar comunidades em estado de vulnerabilidade social, localizadas em áreas rurais, remotas e nas periferias urbanas, oferecendo acesso a serviços de conexão à internet, promovendo a inclusão digital e social e incentivando as ações de governo eletrônico;
- III - ampliar o provimento de acesso à internet em banda larga para instituições públicas, com prioridade para regiões remotas e de fronteira;
- IV - apoiar órgãos governamentais em ações de governo eletrônico; e
- V - contribuir para a ampliação do acesso à internet em consonância com outros programas de governo. (Brasil, 2021a).

Outra iniciativa do Estado voltada à mitigação das consequências negativas da digitalização foi a criação do Comitê Interministerial para a Transformação Digital, instituído pelo Decreto nº 12.308/2024, com os seguintes objetivos:

Art. 2º Compete ao CITDigital:

- I - submeter ao Presidente da República diretrizes e propostas para políticas públicas destinadas à transformação digital;
- II - apreciar as propostas e o planejamento de ações relacionadas à transformação digital a serem executadas pela administração pública federal, a fim de propor ao Presidente da República prioridades para os programas e os projetos que os integrem;

- III - informar o Presidente da República sobre o acompanhamento das ações de governo para a implementação da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital – E-Digital
- IV - revisar as ações de governo para a implementação da E-Digital; e
- V - estabelecer a orientação do Governo nos assuntos e nas atividades relacionadas à transformação digital. (Brasil, 2024a).

Como visto, a iniciativa consiste em uma política pública voltada à ampliação do acesso da população aos serviços digitais. Além disso, a estratégia busca reduzir desigualdades tecnológicas e promover maior acessibilidade aos serviços públicos eletrônicos, especialmente para grupos socialmente vulneráveis (Brasil, 2024a).

Ainda, em maio de 2025, a Previdência Social e os Correios anunciaram uma parceria destinada à ampliação do atendimento aos aposentados e pensionistas. A partir de 30/05, 4.730 agências dos Correios em todo o país habilitaram-se para atender aos segurados. O anúncio foi feito em coletiva de imprensa, com a presença do ministro da Previdência Social, Wolney Queiroz, do presidente do INSS, Gilberto Waller Júnior, e da diretora de Governança e Estratégia dos Correios, Juliana Agatte. Na ocasião, o Ministro da Previdência Social afirmou: “esse atendimento, olho no olho, será feito aos mais vulneráveis, que têm dificuldade de acesso à tecnologia, aquelas pessoas que se dirigem à agência há muito tempo e querem receber um abraço, um acolhimento, uma atenção personalizada” (Brasil, 2025a).

No entanto, apesar da possibilidade de atendimento presencial, o atendimento prestado pelos Correios é delimitado para consulta e tratativas de descontos indevidos realizados em aposentadorias e pensões do INSS. Como afirmado na coletiva: “os canais preferenciais para o atendimento aos aposentados continuam sendo o aplicativo Meu INSS, o site do Meu INSS e a central 135” (Brasil, 2025a).

Por fim, aponta-se que, em outubro de 2025, houve a inauguração da primeira unidade de Autoatendimento Orientado do Instituto Nacional do Seguro Social no município de Florianópolis. A unidade, disponível de segunda a sexta-feira, das 9h ao 12h, busca oferecer aos segurados suporte na utilização do aplicativo da autarquia, objetivando auxiliar cidadãos com dificuldades de acesso ou manuseio das plataformas eletrônicas Meu INSS e Portal Gov.br, garantindo orientação para realização de consultas, emissão de documentos, agendamentos e abertura de requerimentos (Brasil, 2025b).

O projeto de autoatendimento orientado conta com unidades-piloto também em Porto Alegre (RS) e Curitiba (PR). A iniciativa tem como objetivo garantir o acesso aos serviços digitais do INSS, especialmente para idosos, pessoas sem acesso à internet e cidadãos com pouca experiência no uso de tecnologia. Em Florianópolis, a equipe local é composta por um servidor do INSS, cinco profissionais terceirizados e um estagiário, todos treinados para oferecer um atendimento humanizado e seguro a qualquer pessoa que necessite de auxílio para acessar os canais digitais do INSS. Esse tipo de unidade integra a estratégia de transformação digital do INSS, funcionando como um ponto de apoio intermediário entre o atendimento totalmente virtual e o atendimento tradicional nas agências (Brasil, 2025b).

Além das iniciativas já existentes, torna-se necessária a implementação de políticas públicas mais robustas e estruturantes. Entre elas, destacam-se: a manutenção obrigatória de canais híbridos de atendimento (digital e presencial), a ampliação da infraestrutura de conectividade em regiões vulneráveis, a criação de centros comunitários de apoio digital e programas permanentes de alfabetização tecnológica voltados especialmente a idosos e pessoas com baixa escolaridade (Silva, 2025).

Também se mostra essencial o aprimoramento do design dos sistemas digitais, com interfaces mais simples, linguagem acessível e compatibilidade com tecnologias assistivas, garantindo acessibilidade universal. Paralelamente, a capacitação contínua dos servidores públicos é fundamental para assegurar atendimento adequado às diferentes realidades dos segurados (Silva, 2025).

À luz das considerações desenvolvidas, observa-se uma crescente preocupação estatal com os impactos da digitalização sobre a população vulnerável, especialmente no acesso aos serviços previdenciários. A criação de propostas legislativas, programas de conectividade e iniciativas de apoio ao uso das plataformas digitais demonstra o reconhecimento de que a transformação digital exige medidas de acessibilidade e inclusão social. Contudo, apesar dos avanços identificados, grande parte dessas iniciativas ainda se encontra em estágio embrionário, como se observa nos projetos-piloto de autoatendimento orientado e nas ações pontuais de inclusão digital, cuja abrangência permanece limitada. Assim, a superação das barreiras tecnológicas enfrentadas pelos segurados vulneráveis depende da consolidação de políticas públicas permanentes e efetivas, que sejam capazes de evitar que a digitalização dos serviços previdenciários aprofunde processos de exclusão social.

5 CONCLUSÃO

O desenvolvimento da presente pesquisa permitiu constatar que a digitalização dos serviços previdenciários representa uma relevante transformação ocorrida no âmbito da Administração Pública contemporânea, especialmente no que se refere à forma de acesso da população aos direitos previdenciários. Os objetivos inicialmente propostos orientaram o percurso metodológico da investigação, estruturado a partir de revisão bibliográfica, análise documental e normativa, possibilitando compreender os efeitos da transformação digital do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) sobre os segurados em situação de vulnerabilidade social.

Inicialmente, a pesquisa evidenciou que a Previdência Social constitui importante instrumento de concretização dos direitos fundamentais e de promoção da dignidade da pessoa humana. A análise de sua evolução histórica, dos princípios que estruturam a Seguridade Social e do papel atribuído ao Estado na efetivação dos direitos sociais permitiu compreender que a proteção previdenciária integra o conjunto de prestações estatais indispensáveis à redução das desigualdades e à garantia de condições mínimas de existência digna aos cidadãos.

A partir dessa perspectiva, verificou-se que a incorporação das tecnologias da informação e comunicação aos serviços públicos alterou significativamente a relação entre Estado e cidadão. A digitalização passou a ser compreendida como instrumento de eficiência administrativa e racionalização dos serviços estatais, especialmente no âmbito previdenciário, em que o atendimento digital progressivamente substituiu os mecanismos tradicionais de acesso.

Além disso, a pesquisa demonstrou que a vulnerabilidade, no contexto previdenciário, não se restringe à insuficiência econômica, abrangendo também fatores sociais, educacionais, tecnológicos e informacionais que limitam o exercício pleno da cidadania. A análise das barreiras tecnológicas evidenciou que dificuldades relacionadas ao acesso à internet, à ausência de dispositivos adequados e ao analfabetismo funcional e digital comprometem significativamente a utilização dos canais digitais do INSS, atingindo de forma mais intensa os grupos socialmente vulneráveis e aprofundando desigualdades já existentes.

Por fim, analisaram-se as respostas institucionais e as políticas públicas voltadas à mitigação da exclusão digital no acesso aos serviços previdenciários. Verificou-se que iniciativas como o Programa GESAC, a criação do Comitê

Interministerial para a Transformação Digital, os projetos de autoatendimento orientado e a ampliação de canais de suporte representam importantes esforços estatais voltados à promoção da inclusão digital. Da mesma forma, observou-se que a Proposta de Emenda à Constituição nº 47/2021 representa grande avanço por reconhecer a inclusão digital como direito fundamental. Contudo, também se constatou que grande parte dessas iniciativas ainda se encontra em estágio embrionário, com alcance limitado diante das dimensões estruturais da exclusão digital no Brasil.

Diante desse percurso, verifica-se que os objetivos da pesquisa foram alcançados. Ademais, constatou-se que, embora a digitalização represente avanço significativo em termos de modernização administrativa, celeridade e eficiência da Administração Pública, seus efeitos sobre os segurados vulneráveis revelam-se ambivalentes, pois, ao mesmo tempo em que amplia o acesso para determinados grupos, também aprofunda desigualdades estruturais já existentes, especialmente no que se refere à exclusão digital.

A consolidação da inclusão digital como direito fundamental, seja por meio da PEC nº 47/2021 ou por construção doutrinária e institucional, revela-se medida essencial para a efetivação da cidadania na sociedade contemporânea. Contudo, sua concretização depende da implementação de políticas públicas integradas que sejam capazes de assegurar tanto o acesso à tecnologia, quanto condições reais de uso, compreensão e autonomia por parte dos cidadãos.

Assim, conclui-se que a efetividade do sistema previdenciário digital exige mais do que inovação tecnológica. Demanda inclusão social, acessibilidade, equidade e fortalecimento institucional, de modo que a digitalização se constitua como instrumento de garantia de direitos fundamentais, e não como novo fator de exclusão social.

REFERÊNCIAS

ADLER, Raniel Rotta. Direito à internet no Brasil: a necessidade de elevação à categoria de direito fundamental. **Justiça do Direito**, Passo Fundo, v. 36, n. 2, 2022. Disponível em: <https://repositorio.upf.br/bitstreams/152f857b-349e-4c06-8c6e-5f97e1205eca/download>. Acesso em: 3 jun. 2026.

ALCÂNTARA, Bruno Marcel; FIGUEIREDO, Caio Maia; XAVIER, Christiane do Espírito Santo; FREITAS, Joselito Rodrigues de. Meu INSS: o avanço tecnológico em um cenário de exclusão digital. **Revista Tecnológica de Administração**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 1-12, 2024. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/reta/article/view/91411/85921>. Acesso em: 3 jun. 2026.

ALMEIDA, Lília Bilati de; PAULA, Luiza Gonçalves de. O retrato da exclusão digital na sociedade brasileira. **Journal of Information Systems and Technology Management**, [s.l.], v. 2, n. 1, p. 55–67, 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/jistm/a/7BZxyCX73JT9tJbBmsbfZ8w/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 3 jun. 2026.

ANDRADE, Celany Queiroz. **O reconhecimento das capacidades humanas em uma sociedade decente**: por um conceito jurídico de vulnerabilidade para as pessoas idosas. 2021. 279 p. Tese (Doutorado em Direito) – Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2021. Disponível em: <https://www.repositorio.jesuita.org.br/handle/UNISINOS/11836>. Acesso em: 3 jun. 2026.

BITENCOURT, Marcirio Colle. **A ciberdemocracia como forma de incentivar a inclusão popular e a sua influência no cenário político eleitoral no século XXI**. 2018. 120 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2018. Disponível em: <https://repositorio.unesc.net/handle/1/7485>. Acesso em: 3 jun. 2026.

BORGES, Gustavo Silveira; FILÓ, Maurício da Cunha Savino. Inteligência artificial, gênero e direitos humanos: o caso Amazon. **Justiça do Direito**, Passo Fundo, v. 35, n. 3, p. 218-245, set./dez. 2021. Disponível em: <https://ojs.upf.br/index.php/rjd/article/view/12259/114116293>. Acesso em: 19 abr. 2026.

BRAGA, Flavia Barbosa. **Vulnerabilidades e o direito previdenciário**: uma análise a partir da exclusão digital no acesso aos serviços públicos do regime geral de Previdência Social. 50 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Direito, Justiça e Desenvolvimento) – Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa, São Paulo, 2025. Disponível em: <https://repositorio.idp.edu.br/handle/123456789/5576>. Acesso em: 3 jun. 2026.

BRASIL. **Constituição Federal (1988)**. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, 5 out. 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 3 jun. 2026.

BRASIL. **Decreto nº 12.308, de 11 de dezembro de 2024**. Institui o Comitê Interministerial para a Transformação Digital. Brasília, 11 dez. 2024a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2024/decreto/d12308.htm. Acesso em: 3 jun. 2026.

BRASIL. **Emenda Constitucional nº 85, de 26 de fevereiro de 2015**. Altera e adiciona dispositivos na Constituição Federal para atualizar o tratamento das atividades de ciência, tecnologia e inovação. Brasília, 26 fev. 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc85.htm. Acesso em: 3 jun. 2026.

BRASIL. **Lei nº 13.846, de 18 de junho de 2019**. Institui o Programa Especial para Análise de Benefícios com Indícios de Irregularidade, [...] e dá outras providências. Brasília, 18 jun. 2019. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/lei/l13846.htm. Acesso em: 3 jun. 2026.

BRASIL. Ministério da Previdência Social. **Anuário Estatístico da Previdência Social – AEPS 2023**. Brasília, 2024b. Disponível em: <https://www.gov.br/previdencia/pt-br/assuntos/previdencia-social/arquivos/aeps-2023/aeps-2023>. Acesso em: 3 jun. 2026.

BRASIL. Ministério da Previdência Social. Aposentados serão atendidos presencialmente nos Correios. **INSS Notícias**, Brasília, 22 maio 2025a. Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/noticias/noticias/aposentados-serao-atendidos-presencialmente-nos-correios>. Acesso em: 3 jun. 2026.

BRASIL. Ministério da Previdência Social. INSS inaugura Central de Autoatendimento Orientado em Florianópolis (SC), nesta segunda (20). **INSS Assuntos**, Brasília, 17 out. 2025b. Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/inss-inaugura-central-de-autoatendimento-orientado-em-florianopolis-sc-nesta-segunda-20>. Acesso em: 3 jun. 2026.

BRASIL. Ministério das Comunicações. Acesso à internet nas áreas rurais dispara 150% em oito anos e alcança 84,8% da população. **Notícias e Conteúdo**, Brasília, 24 jul. 2025c. Disponível em: <https://www.gov.br/mcom/pt-br/noticias/2025/Julho/acesso-a-internet-nas-areas-rurais-dispara-150-em-oito-anos-e-alcanca-84-8-da-populacao>. Acesso em: 3 jun. 2026.

BRASIL. Ministério das Comunicações. **Portaria MCOM nº 2.460, de 23 de abril de 2021**. Aprova a Norma Geral do Programa de Governo Eletrônico – Serviço de Atendimento ao Cidadão – GESAC. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 26 abr. 2021a. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-mcom-n-2.460-de-23-de-abril-de-2021-315795564>. Acesso em: 3 jun. 2026.

BRASIL. Ministério das Comunicações. **Programa Wi-Fi Brasil**: Programa de Governo Eletrônico – Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC). Brasília, DF: Ministério das Comunicações, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/mcom/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/programas-projetos-acoes-obras-e-atividades/wi-fi-brasil>. Acesso em: 3 jun. 2026.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social. **Instrução Normativa Nº 96, de 14 de maio de 2018**. Altera a Instrução Normativa nº 77/PRES/INSS, de 21 de janeiro de 2015, e dispõe sobre procedimentos para agendamento dos serviços disponíveis no Meu INSS. Brasília: Instituto Nacional do Seguro Social, 2018. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/instrucao-normativa-n-96-de-14-de-maio-de-2018-14269187>. Acesso em: 3 jun. 2026.

BRASIL. Senado Federal. **Proposta de Emenda à Constituição nº 47/2021**. Acrescenta o inciso LXXIX ao art. 5º da Constituição Federal, para introduzir a inclusão digital no rol de direitos fundamentais. Brasília, DF, 2021b. Disponível em: <https://legis.senado.leg.br/sdleg-getter/documento?dm=9055515&disposition=inline>. Acesso em: 3 jun. 2026.

BUCCI, Maria Paula Dallari. Políticas públicas e direito administrativo. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, ano 34, n. 133, p. 89–98, jan./mar. 1997. Disponível em: <https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/198/r133-10.PDF>. Acesso em: 3 jun. 2026.

BULOS, Uadi Lammêgo. **Curso de direito constitucional**. 18. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2025.

CARMO, Michely Eustáquia do; GUIZARDI, Francini Lube. O conceito de vulnerabilidade e seus sentidos para políticas públicas. **Cadernos de Saúde Pública**, [s.l.], v. 34, n. 3, p. 1–14, 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csp/a/ywYD8gCqRGg6RrNmsYn8WHv/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 3 jun. 2026.

CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de direito administrativo**. 40. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2026.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 20. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2019.

COCENTINO, Suany Tallita Alves de Sousa. **A transformação digital do INSS: nova era ou o fim da previdência social?** 2023. 170 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2023. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/server/api/core/bitstreams/9940be91-8b18-4676-b520-52c09e1333d9/content>. Acesso em: 3 jun. 2026.

COUTINHO, Gabriela Ferreira. **Avaliação de interfaces de usuário em chatbots de serviço público e o uncanny valley**. 2021. 75 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Sistemas e Mídias Digitais) - Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2021. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/68148>. Acesso em: 12 abr. 2023.

DIAS, Bárbara Werner Barbosa; MIRANDA, Renato Luís Pinto. O desempenho do atendimento no INSS pós-transformação digital: estratégias para melhoria na prestação de serviços previdenciários via Meu INSS. **Revista de Direito da Administração Pública**, [s.l.], v. 1, n. 1, p. 137–154, 2024. Disponível em: <https://centrodeestudosdedireito.com.br/revistas/index.php/redap/article/view/64>. Acesso em: 3 jun. 2026.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro**. São Paulo: Saraiva, 2021.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia**: saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

GALINDO, Rosangela Regina dos Santos. **Estudo de caso sobre o impacto da implantação do INSS digital na análise de benefícios**. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2021. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/246122>. Acesso em: 3 jun. 2026.

GARCIA, Gustavo Filipe Barbosa. **Curso de direito previdenciário**: seguridade social. 10. ed. Rio de Janeiro: Saraiva Jur, 2026.

GONTIJO, José Gustavo Sampaio (Coord.). **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros**: TIC Domicílios 2021. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil; CETIC.br, 2022a. Disponível em: https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20221121125504/tic_domicilios_2021_livro_eletronico.pdf. Acesso em: 3 jun. 2026.

GONTIJO, José Gustavo Sampaio (Coord.). **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no setor público brasileiro**: TIC Governo Eletrônico 2021. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil; CETIC.br, 2022b. Disponível em: https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20220725170710/tic_governo_eletronico_2021_livro_eletronico.pdf. Acesso em: 3 jun. 2026.

INAF. Indicador de Alfabetismo Funcional. **Relatório 2024**. [S.l.], 2025. Disponível em: <https://alfabetismofuncional.org.br/#sobre>. Acesso em: 3 jun. 2026.

LAZZARI, João Batista; CASTRO, Carlos Alberto Pereira de. **Direito previdenciário**. 4. ed. Rio de Janeiro: Método, 2025.

LÉVY, Pierre. **O que é o virtual?** São Paulo: Editora 34, 1999.

LIMBERGER, Fernanda Machado. **A plataforma do Meu INSS como um desafio à garantia de acesso aos serviços públicos previdenciários**. 2024. 57 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade de Santa Cruz do Sul, Santa Cruz do Sul, 2024. Disponível em: <https://repositorio.unisc.br/jspui/bitstream/11624/4129/1/Fernanda%20Machado%20Limberger.pdf>. Acesso em: 3 jun. 2026.

MARQUES, Claudia Lima; MUCELIN, Guilherme. Vulnerabilidade na era digital: um estudo sobre os fatores de vulnerabilidade da pessoa natural nas plataformas a partir da dogmática do Direito do Consumidor. **Civilistica.com**, Rio de Janeiro, a. 11, n. 13, 2022. Disponível em: <https://civilistica.emnuvens.com.br/redc/article/view/872>. Acesso em: 3 jun. 2026.

MARTINS, Sérgio Pinto. **Direito da seguridade social**. 44. ed. Rio de Janeiro: Saraiva Jur, 2026.

MELLO, Daisy; BRAZ, Marlene. Vulnerabilidade, autonomia e ética em pesquisa. **Revista Brasileira de Bioética**, [s.l.], v. 4, n. 1-2, p. 49–68, 2008. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/rbb/article/view/7873>. Acesso em: 3 jun. 2026.

MENDES, Beatriz Lourenço; COSTA, José Ricardo Caetano; SILVA, Gabriel Ferreira da. A era digital e os impactos do novo processo administrativo eletrônico do INSS. **Revista Eletrônica Direito e Política**, [s.l.], v. 15, n. 1, p. 54–78, 2020. Disponível em: <https://periodicos.univali.br/index.php/rdp/article/view/16379>. Acesso em: 3 jun. 2026.

MENDES, Gilmar Ferreira; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. **Curso de direito constitucional**. 20. ed. São Paulo: Saraiva Jur, 2025.

MESQUITA, Kamila. A evolução do Governo Eletrônico no Brasil e a contribuição das TIC na redefinição das relações entre governo e sociedade. **Comunicologia – Revista de Comunicação da Universidade Católica de Brasília**, Brasília, v. 12, n. 2, p. 159–180, 2019. Disponível em: <https://portalrevistas.ucb.br/index.php/RCEUCB/article/view/10900>. Acesso em: 3 jun. 2026.

MIELLI, Renata Vicentini (Coord.). **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2025**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil; CETIC.br, 2025. Disponível em: https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/pt-br/20260511173200/tic_domicilios_2025_livro%20pt.pdf. Acesso em: 3 jun. 2026.

MOREIRA, Ricardo de Souza. **Governo Digital e um novo paradigma de relacionamento com a sociedade**: implantação da Carteira de Trabalho Digital. São Paulo: Dialética, 2021.

OFFERNI, Ediana Paula Marcelino. **Governo digital acessível: um estudo da acessibilidade e usabilidade da plataforma Meu INSS**. 2025. Dissertação (Mestrado em Design) – Universidade Estadual Paulista, Bauru, 2025. Disponível em: <https://hdl.handle.net/11449/314081>. Acesso em: 3 jun. 2026.

OLIVEIRA, Lya Cynthia Porto de; FALEIROS, Sarah Martins; DINIZ, Eduardo Henrique. Sistemas de informação em políticas sociais descentralizadas: uma análise sobre a coordenação federativa e práticas de gestão. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 49, n. 1, p. 23–46, jan./fev. 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/3WL95p4HsnZfXRZsXPNjRSr/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 3 jun. 2026.

PAIVA, Gisele Beraldo de. INSS Digital: a modernidade que agiliza os pedidos, mas a "fila virtual", golpes e exclusão digital preocupam segurados. **Atibaia Hoje**, Atibaia, 4 nov. 2025. Disponível em: <https://www.atibaiahoje.com.br/colunas/dra-gisele-paiva/inss-digital-a-modernidade-que-agiliza-os-pedidos-mas-a-fila-virtual-golpes-e-exclusao-digital-preocupam-segurados>. Acesso em: 3 jun. 2026.

PIETRO, Maria Sylvia Zanella Di. **Direito Administrativo**. 39. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2026.

PINTO, Álvaro Vieira. **O conceito de tecnologia**. Rio de Janeiro: Contraponto, 2005.

RODRIGUES, Adriane Bandeira. **A judicialização do fornecimento de medicamentos frente à universalidade do Sistema Único de Saúde**. 2016. 322 f. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Socioeconômico) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2016. Disponível em: <https://repositorio.unesc.net/handle/1/3850>. Acesso em: 3 jun. 2026.

RODRIGUES, Adriane Bandeira; VIEIRA, Reginaldo de Souza. A tecnologia na indústria farmacêutica e as doenças negligenciadas: uma análise preliminar acerca do surto do vírus ebola. **Revista Espacios**, [s.l.], v. 37, n. 04, p. 11, 2016. Disponível em: <https://www.revistaespacios.com/a16v37n04/16370411.html>. Acesso em: 3 jun. 2026.

SANTOS, Marisa Ferreira dos; LENZA, Pedro. **Direito previdenciário**. 15. ed. São Paulo: Saraiva Jur, 2025.

SILVA, Andreia Oliveira Melo. **Os impactos para os segurados em relação à nova era digital ao acesso ao Meu INSS**. 2022. 27 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) – Faculdade Anhanguera, Marabá, 2022. Disponível em: <https://repositorio.pgsscogna.com.br/bitstream/123456789/59144/1/ANDREIA+OLIVIRA.pdf>. Acesso em: 3 jun. 2026.

SILVA, Felipe Augusto Sena. A digitalização da previdência social e os desafios do acesso democrático à justiça: uma análise do INSS digital à luz dos princípios constitucionais. **Jusbrasil**, [s.l.], 2025. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/a-digitalizacao-da-previdencia-social-e-os-desafios-do-acesso-democratico-a-justica/4799533994>. Acesso em: 3 jun. 2026.

SOUSA, Karoline Fernandes Polary. **A hipervulnerabilidade do consumidor idoso nas relações consumeristas**: a (in)eficácia dos mecanismos de proteção aos direitos dos idosos frente a fraudes em empréstimos consignados pelas instituições financeiras. 2023. 62 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) – Centro Universitário UNDB, São Luís, 2023. Disponível em: <http://repositorio.undb.edu.br/handle/areas/1152>. Acesso em: 3 jun. 2026.

TAVARES, André Afonso; BITENCOURT, Caroline Müller; CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva. A lei do governo digital no Brasil: análise das contribuições à transparência pública e à concretização do exercício do controle social. **Novos Estudos Jurídicos**, Itajaí, v. 26, n. 3, p. 788-813, 2021. Disponível em: <https://periodicos.univali.br/index.php/nej/article/view/18326/0?articlesBySimilarityPage=29>. Acesso em: 3 jun. 2026.

TERESI, Verônica Maria; RODRIGUES, Gilberto M. A. O conceito de vulnerabilidade: uma perspectiva interdisciplinar para os Direitos Humanos. *In*: VALENTE, Isabel Maria Freitas; SALA, José Blanes (Org.). **Cidadania, migrações, direitos humanos**: trajetórias de um debate em aberto Euro-Atlântico: espaço de diálogos. Campina Grande: EDUEFCG, 2018. p. 117–146.

TORRES, Ana Paula Leite. **Os desafios de acesso online a benefícios previdenciários e assistenciais face à exclusão digital**. 2025. 117f. Dissertação (Mestrado em Direito Constitucional) – Universidade de Fortaleza, Fortaleza, 2025. Disponível em: <https://biblioteca.sophia.com.br/terminalri/9575/acervo/detalhe/598852>. Acesso em: 3 jun. 2026.

VARGAS, Luiz Claudio Mendes; MACADAR, Marie Anne; WANKE, Peter Fernandes; ANTUNES, Jorge Junio Moreira. Serviços de governo eletrônico no Brasil: uma análise sobre fatores de impacto na decisão de uso do cidadão. **Cadernos EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v. 19, Edição Especial, p. 792-810, nov. 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cebape/a/xRBXWvNNLQBTpyPtwbQn9pF/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 3 jun. 2026.

VIANA, Ana Cristina Aguilar. Transformação digital na administração pública: do governo eletrônico ao governo digital. **Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo**, [s.l.], v. 8, n. 1, p. 115-136, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.14409/redoeda.v8i1.10330>. Acesso em: 3 jun. 2026.

VIEIRA, Alexandre Pires. **Direito Autoral na Sociedade Digital**. São Paulo: Montecristo, 2022.