

FACULDADE SANTA LUZIA - FSL

CURSO DE DIREITO

**DO BALCÃO AO BOT: A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO INSS E SEUS
REFLEXOS NA EFETIVAÇÃO DE DIREITOS**

ORIENTANDO: JEOFTON MEIRA TRINDADE

ORIENTADORA: PROF^a. MA. ESTER MOREIRA SILVA




SANTA INÊS - MA

2025

JEOFTON MEIRA TRINDADE

**DO BALCÃO AO BOT: A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO INSS E SEUS
REFLEXOS NA EFETIVAÇÃO DE DIREITOS**



Artigo Científico apresentado à disciplina
Trabalho de Conclusão de Curso II, do Curso de
Direito da Faculdade Santa Luzia - FSL.

Profª. Orientadora: Ma. Ester Moreira Silva.

FACULDADE
Santa Luzia

Aqui, você faz a diferença!

JEOFTON MEIRA TRINDADE

**DO BALCÃO AO BOT: A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO INSS E SEUS
REFLEXOS NA EFETIVAÇÃO DE DIREITOS**

Data da Defesa: 11 de dezembro de 2025

BANCA EXAMINADORA

Estevão Moreira Silva

Orientador

Nome Completo e Titulação

Glaura Marcondes de Almeida Oliveira

Examinador 1

Nome Completo e Titulação

Elisângela Macedo Valentin

Examinador 2

Nome Completo e Titulação

Nota: Dez

RESUMO

O presente artigo teve como escopo a análise da transformação digital do sistema previdenciário brasileiro no âmbito do Regime Geral da Previdência Social (RGPS), especialmente no que diz respeito à transição dos atendimentos presenciais para canais digitais automatizados no INSS. O trabalho discutiu os impactos da digitalização na efetivação dos direitos previdenciários, a partir da identificação dos principais desafios enfrentados pelos usuários em situação de vulnerabilidade social, examinando como a relação entre transformação digital e exclusão digital se manifesta diante das novas demandas tecnológicas impostas pelo Estado. A metodologia utilizada foi de natureza qualitativa, com revisão bibliográfica e documental da área do Direito Constitucional, Direito Previdenciário e Digital, legislações, jornais, relatórios de órgãos oficiais, jurisprudências, artigos científicos publicados nas plataformas SciELO, Google Acadêmico e Jusbrasil dos últimos cinco anos. Concluiu-se que, a digitalização dos serviços previdenciários do INSS representou um avanço em termos de eficiência administrativa, porém também impõe barreiras significativas para parte da população, especialmente os socialmente vulneráveis, exigindo do Estado políticas inclusivas, tornando as plataformas mais acessíveis, recomendando-se a manutenção de alternativas presenciais mínimas, para assegurar que limitações tecnológicas não se convertam em barreiras ao acesso efetivo às prestações previdenciárias.

PALAVRAS – CHAVE: Acessibilidade; Exclusão digital; INSS; Previdência Social.

ABSTRACT

The present article analyzed the digital transformation of the Brazilian social security system within the scope of the General Social Security Regime (RGPS), with emphasis on the shift from face-to-face services to automated digital channels implemented by the National Institute of Social Security (INSS). The study examined the impacts of this digitalization process on the realization of social security rights, identifying the main challenges faced by socially vulnerable users and discussing how digital transformation intersects with digital exclusion amid the new technological demands imposed by the State. A qualitative methodology was adopted, based on bibliographic and documentary research in the fields of Constitutional Law, Social Security Law, and Digital Law, including legislation, news reports, official documents, jurisprudence, and scientific articles published over the last five years. The findings indicate that although the digitalization of INSS services has improved administrative efficiency, it has also created significant barriers for part of the population. Thus, the study concludes that inclusive public policies, improved accessibility of digital platforms, and the preservation of minimal in-person service alternatives are necessary to ensure that technological limitations do not hinder effective access to social security benefits.

KEYWORDS: Accessibility; Digital exclusion; INSS; Social Security.

INTRODUÇÃO

A previdência social brasileira constitui um dos pilares fundamentais do sistema de seguridade social, conforme previsto na Constituição Federal de 1988, que, em seu artigo 194, define a seguridade como um conjunto integrado de ações do Poder Público e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social (Brasil, 1988). Esse modelo de proteção social resulta de um processo histórico e normativo de construção gradual, com marcos legais e institucionais que moldaram sua estrutura atual, garantindo um patamar mínimo de proteção a todos os cidadãos, incluindo trabalhadores urbanos, rurais, autônomos e facultativos, com base no princípio da universalidade da cobertura e do atendimento (Garcia, 2024).

Com o avanço das tecnologias da informação, o sistema previdenciário incorporou soluções digitais, culminando na criação do INSS Digital. Esse processo iniciou-se em 2014, com a instituição do eSocial pelo Decreto nº 8.373/2014, que integrou informações fiscais, trabalhistas e previdenciárias em plataforma única, facilitando a fiscalização e o cumprimento das obrigações legais (Brasil, 2014). Consolidado em 2017 com o lançamento do portal “Meu INSS”, o INSS Digital representa uma fase de modernização, motivada pela necessidade de desburocratização, redução de custos e maior controle dos fluxos administrativos (Costa; Santos, 2025). No entanto, essa transição dos atendimentos presenciais para canais digitais automatizados não é isenta de controvérsias, gerando tensões entre a eficiência administrativa e a exclusão de usuários com baixa alfabetização digital, especialmente aqueles em situação de vulnerabilidade social.

O problema de pesquisa reside na contradição entre os avanços da digitalização, que promovem eficiência e transparência, e as barreiras impostas a segmentos da população que enfrentam exclusão digital, o que pode comprometer a efetivação dos direitos previdenciários constitucionalmente assegurados. Diante disso, a pergunta norteadora deste estudo é: De que forma a transformação digital do INSS impacta a efetivação dos direitos previdenciários, especialmente entre os cidadãos em situação de vulnerabilidade social?

O objeto deste estudo é a análise da transformação digital no sistema previdenciário brasileiro, especificamente no âmbito do Regime Geral da Previdência Social (RGPS), com ênfase na transição dos atendimentos presenciais para os canais digitais automatizados, iniciada a partir de 2014 com a instituição do eSocial pelo Decreto nº 8.373/2014 e consolidada em 2017 com o lançamento do portal “Meu INSS”. O objetivo geral é examinar de que modo essa revolução digital impacta a efetivação dos direitos previdenciários,

especialmente entre os cidadãos em situação de vulnerabilidade social. Como objetivos específicos, pretende-se: i) compreender a evolução normativa e técnica do INSS Digital; ii) avaliar os efeitos da digitalização sobre o acesso e a equidade dos serviços; iii) identificar lacunas e possíveis violações de direitos fundamentais a partir da implementação tecnológica.

A metodologia adotada é de natureza qualitativa, sustentada em pesquisa bibliográfica e documental, abrangendo o período de 2021 a 2025. Utilizaram-se como fontes artigos científicos, monografias, dissertações, legislações e atos normativos obtidos em plataformas como Google Acadêmico, JusBrasil e SciELO. Como doutrinas, foram consultadas obras de autores que se debruçam sobre a interseção entre tecnologia, previdência social e exclusão digital, como Santos (2024), Castro e Lazzari (2025) e Costa e Santos (2025).

Nesse sentido, o artigo estrutura-se em três capítulos. O primeiro capítulo aborda a evolução histórica e jurídica do Regime Geral da Previdência Social (RGPS), destacando seus principais marcos normativos, reformas estruturais e a consolidação do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) como órgão responsável pela execução das políticas previdenciárias no âmbito do regime geral, desde os marcos normativos clássicos como as Leis nº 8.212 e nº 8.213 de 1991 até os reflexos da Emenda Constitucional nº 103/2019. O segundo capítulo trata da digitalização do Regime Geral da Previdência Social (RGPS), apresentando os instrumentos normativos e operacionais que instituíram o INSS Digital, bem como os impactos dessa transformação na organização do trabalho e na acessibilidade aos serviços. O terceiro capítulo analisa a exclusão digital e seus impactos na efetivação de direitos, apoiando-se em pesquisas empíricas sobre grupos socialmente marginalizados, investigando as consequências do limitado letramento digital e os limites impostos pela automação aos mecanismos de proteção social.

1. A EVOLUÇÃO HISTÓRICA E JURÍDICA DO REGIME GERAL DE PREVIDÊNCIA SOCIAL NO BRASIL

No Brasil, a previdência social integra a estrutura fundamental da seguridade social. A Constituição Federal de 1988, em seu artigo 194, descreveu a seguridade como um sistema formado por iniciativas conjuntas do poder público e da sociedade, voltadas a assegurar proteção nas áreas de saúde, benefícios previdenciários e assistência social. (Brasil, 1988).

Ademais, Garcia (2024), a Carta Magna passou a assegurar, por meio da Emenda Constitucional nº 114/2021, que todo brasileiro em situação de vulnerabilidade tenha acesso a

uma renda básica familiar, a ser oferecida pelo Estado por meio de um programa permanente de transferência de renda, regulamentado por lei e sujeito às normas fiscais e orçamentárias. Nesse contexto, a Seguridade Social e seus pilares, quais sejam, Previdência Social, Assistência Social e Saúde, que são reconhecidos como direitos sociais fundamentais, indispensáveis para garantir a dignidade da pessoa humana e para concretizar os objetivos essenciais da República.

Segundo Castro e Lazzari (2025), a Previdência Social é um sistema de proteção que, por meio de contribuições, garante segurança aos trabalhadores e aos seus dependentes diante de situações de risco ou necessidades previstas em lei. Seu objetivo é oferecer apoio financeiro por meio de benefícios ou serviços sempre que o indivíduo enfrentar eventos que comprometam sua capacidade de sustento.

No entanto, esse modelo de proteção social é resultado de um processo histórico e normativo de construção gradual, com marcos legais e institucionais que moldaram sua estrutura atual. O surgimento da previdência no Brasil remonta à primeira metade do século XX, com os institutos de aposentadoria e pensão (IAPs), instituídos por categorias profissionais (Castro; Lazzari, 2025).

Esses institutos se consolidaram com a promulgação da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), em 1943, que incorporou aspectos da proteção previdenciária. Com a criação do Instituto Nacional de Previdência Social (INPS), em 1966, houve um avanço na centralização da gestão dos benefícios. Essa evolução culminou, posteriormente, na constituição do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), em 1990, por meio da fusão do INPS com o Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social – IAPAS (Castro Lazzari, 2025).

O marco normativo fundamental é representado pelas Leis nº 8.212 e 8.213, ambas promulgadas em 24 de julho de 1991. A Lei nº 8.212/1991 dispõe sobre a organização da Seguridade Social e institui o Plano de Custeio, delineando a estrutura de financiamento do sistema com contribuições dos empregadores, trabalhadores e do governo (BRASIL, 1991a). Já a Lei nº 8.213/1991 regula os Planos de Benefícios da Previdência Social, definindo os direitos dos segurados e os requisitos para acesso às prestações previdenciárias (BRASIL, 1991b).

Após a Constituição de 1988, o sistema previdenciário brasileiro passou por importantes reorganizações, destacando-se a criação do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) em 1990, que unificou as funções antes exercidas pelo INPS e pelo IAPAS, assumindo a arrecadação, o pagamento de benefícios e a prestação de serviços aos segurados do RGPS

(Castro; Lazzari, 2025).

Ao longo das décadas seguintes, diversas reformas alteraram o funcionamento do sistema previdenciário. A mais significativa delas ocorreu com a Emenda Constitucional nº 103/2019, que promoveu uma ampla reestruturação nas regras de acesso aos benefícios, idade mínima para aposentadoria, cálculo dos benefícios e regras de transição (Brasil, 2019). Tais mudanças visam, segundo o governo, garantir a sustentabilidade fiscal do sistema frente ao envelhecimento populacional e ao déficit atuarial.

Com o avanço das tecnologias da informação, o sistema previdenciário passou a incorporar soluções digitais, culminando na criação do INSS Digital. Esse processo iniciou-se com a implementação de sistemas eletrônicos de controle e registro, como o eSocial (Brasil, 2014), que integra informações fiscais, trabalhistas e previdenciárias em plataforma única, facilitando a fiscalização e o cumprimento das obrigações legais.

Segundo Costa e Santos (2025), a digitalização do sistema foi motivada pela necessidade de desburocratização, redução de custos e maior controle dos fluxos administrativos. A criação do portal "Meu INSS" e a implementação de atendimento remoto e automatizado representam a fase mais recente dessa evolução.

Kasper (2024) destaca que, além da reorganização dos processos internos e da redução de filas, o novo modelo provocou mudanças nas condições de trabalho dos servidores e demandou a reestruturação das agências do INSS, isso porque a tecnologia, quando bem implementada, pode ser ferramenta de inclusão, mas também pode reforçar desigualdades já existentes, caso não sejam assegurados mecanismos de suporte e mediação para os cidadãos menos familiarizados com os meios digitais.

A digitalização da previdência também está associada à proteção de dados dos cidadãos. Com a vigência da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, consolidou-se a obrigatoriedade de garantir sigilo, segurança e tratamento adequado das informações sensíveis dos beneficiários da previdência (Brasil, 2018). Isso implica desafios adicionais na gestão eletrônica das demandas previdenciárias.

A Emenda Constitucional nº 103/2019 marca uma inflexão substancial na configuração do sistema previdenciário, alterando regras de elegibilidade, tempo de contribuição e fórmula de cálculo dos benefícios (Brasil, 2019). Contudo, a modernização do acesso aos serviços, viabilizada por tecnologias como o INSS Digital e o portal Meu INSS, deve ser observada à luz de princípios constitucionais como a dignidade da pessoa humana, o acesso à justiça e a universalidade da cobertura.

A Lei nº 8.212/1991 estabelece que a seguridade social será financiada por toda a

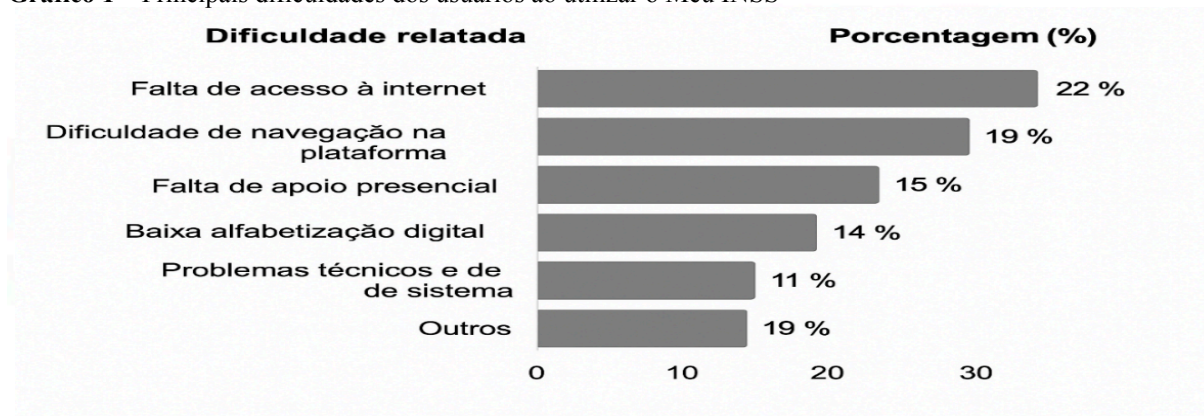
sociedade, de forma direta e indireta, o que impõe ao Estado o dever de garantir que o sistema seja acessível a todos (Brasil, 1991a). Quando o acesso depende exclusivamente de meios digitais, a igualdade substancial pode ser comprometida, sobretudo entre idosos, populações ribeirinhas, comunidades quilombolas e outros segmentos com baixa inclusão digital (Siqueira; Gmach; Siqueira, 2024).

Alcântara et al. (2024) alertam que a transformação digital sem mediações adequadas pode resultar em um novo tipo de exclusão social: a exclusão digital. Esta não se limita à ausência de dispositivos eletrônicos, mas se estende à falta de letramento digital funcional, afetando diretamente o exercício de direitos. Nesse contexto, o princípio da eficiência, previsto no artigo 37 da Constituição Federal, não pode suplantar os direitos sociais fundamentais garantidos no artigo 6º (Brasil, 1988).

Um estudo de Costa e Santos (2025) aponta que 36% dos segurados enfrentaram dificuldades para utilizar o Meu INSS, sendo 58% deles com mais de 60 anos de idade. Além disso, 22% dos entrevistados declararam não possuir acesso regular à internet, o que evidencia a urgência de medidas inclusivas.

A seguir, apresenta-se a distribuição percentual dos principais obstáculos enfrentados pelos segurados na utilização de plataformas digitais do Meu INSS:

Gráfico 1 – Principais dificuldades dos usuários ao utilizar o Meu INSS



Fonte: Costa e Santos (2025).

O Gráfico 1 revela que a digitalização dos serviços previdenciários objetivou, sobretudo, a extensão da transparência e da economia de recursos por meio da diminuição de atendimentos presenciais e do uso de papel (Costa; Santos, 2025). Esses dados indicam que, apesar do acesso digital ser pleno para parte da população, ele ainda representa obstáculo significativo para grupos específicos, o que reflete um dilema central: o que representa modernidade se parte expressiva dos destinatários não consegue se beneficiar dela?

A digitalização, portanto, não pode ser apenas uma resposta à lógica gerencialista da administração pública. É preciso resgatar o compromisso com os direitos sociais previstos na Constituição, garantindo que a inovação tecnológica não comprometa o direito de acesso efetivo aos serviços previdenciários.

Como observam Alves e Morais (2024), o uso de bots e inteligência artificial no atendimento, embora eficiente, deve ser acompanhado de políticas compensatórias que assegurem a inclusão dos grupos mais vulneráveis.

Ademais, conforme destaca a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), a coleta e tratamento de dados pessoais devem respeitar os princípios da finalidade, necessidade e segurança, o que implica desafios técnicos e éticos para os sistemas informatizados do INSS (Brasil, 2018).

Assim, a transformação digital deve ser entendida como uma ferramenta e não um fim em si mesma, devendo ser instrumentalizada para ampliar e não restringir o acesso aos direitos fundamentais assegurados no ordenamento jurídico brasileiro.

2. IMPLEMENTAÇÃO TECNOLÓGICA NO INSS E SEUS REFLEXOS NA ACESSIBILIDADE

A implantação da plataforma digital “Meu INSS” e do chamado INSS Digital tem sido justificada como elemento de modernização, visando maior eficiência administrativa, redução de custos operacionais e agilidade na prestação dos serviços (Alves; Morais, 2024).

Neste contexto, é essencial compreender a gênese normativa desse fenômeno. O Decreto nº 8.373/2014, ao instituir o eSocial, consolidou a sistemática de escrituração digital das obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias (Brasil, 2014). Esse instrumento eletrônico representou o primeiro passo significativo do governo federal em direção a integração de sistemas públicos. A partir desse conjunto tecnológico, a autarquia previdenciária, por meio do INSS, passou a construir seu próprio ambiente digital de atendimento e tramitação de solicitações, culminando, anos depois, no portal “Meu INSS”.

A digitalização do atendimento, profundamente enraizada na automação, também impacta na produção e no perfil do serviço prestado. Kasper (2024), que analisou os efeitos do INSS Digital no Estado de Santa Catarina, aponta mudanças importantes nas condições de trabalho dos servidores, com ênfase na introdução de chatbots e sistemas automatizados para triagem de pedidos. Por um lado, isso gera racionalização de processos e diminuição de demandas repetitivas; por outro, abre espaço para a sensação de despersonalização do atendimento, especialmente entre pessoas que necessitam de assistência acolhedora, como

idosos ou pessoas com deficiência.

Além disso, segundo Machado (2023), a automação instalada gerou uma reorganização interna nas agências do INSS, com redefinição de papéis e processo de gestão do trabalho orientado por indicadores de eficiência. Tais transformações criaram tensões e resistência entre os servidores, gerando relatos de adoecimento ocupacional e insatisfação profissional, sobretudo quando não há suporte emocional e treinamentos adequados.

A análise da prova de acesso também merece atenção: o artigo 37 da Constituição, que preconiza o princípio da eficiência no serviço público, encontra um límpido contraponto com a universalidade e dignidade previstas no artigo 6º e na Carta Magna. Quando o atendimento se torna predominantemente digital, a lógica de eficiência pode, inadvertidamente, se sobrepor às garantias constitucionais de acesso igualitário, criando uma nova forma de desigualdade, a exclusão digital (Alcântara et al., 2024).

Os estudos de Alcântara et al. (2024) reforçam essa perspectiva ao alertar que a exclusão digital “não se limita à ausência de dispositivos, mas inclui o déficit de letramento digital funcional” (Alcântara et al., 2024, p. Y). Isto é, não é suficiente disponibilizar uma plataforma online; é fundamental assegurar que os usuários tenham condições de utilizá-la, sob pena de conceber uma cidadania incompleta, excluída pela própria modernidade que se pretende inclusiva.

O caso de Costa e Santos (2025) reforça esta preocupação: ao demonstrar que quase um quarto dos entrevistados não possuem acesso habitual à internet, evidencia-se que o projeto digital do INSS precisa ser acompanhado por políticas públicas complementares, a exemplo da alfabetização digital, disponibilização de acesso em locais públicos (postos, telecentros, escolas) e apoio presencial qualificado.

Diante desse panorama, discute-se a urgência de mecanismos híbridos de atendimento, misturando tecnologia e acesso humano, como forma de não deixar para trás aqueles que mais necessitam de apoio personalizado. A criação de interfaces simplificadas, atendimento telefônico acessível e presença física estratégica permanecem como elementos indispensáveis à consolidação de uma previdência digital que não abdica de sua dimensão social.

Ainda no plano jurídico, outro ponto central refere-se à proteção de dados pessoais. A Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018) impõe ao poder público a responsabilidade de proteger os dados sensíveis dos segurados, preservando princípios como finalidade, necessidade e segurança (Brasil, 2018).

Assim, como o direito à proteção de dados frequentemente se sobrepõem a outros direitos fundamentais, seu alcance nem sempre é simples de definir. Para garantir uma tutela

completa em todas as etapas de tratamento de informações pessoais, esse direito abrange: acessar e conhecer os dados armazenados; impedir sua coleta, uso ou divulgação indevida, assegurando seu sigilo; identificar os responsáveis pelo tratamento; saber a finalidade da coleta; e solicitar a correção ou, quando possível, a exclusão desses dados. (Mitidiero; Marinoni; Sarlet, 2023).

Nesse sentido, mecanizar o acesso digital sem mecanismos robustos de criptografia, autenticação e supervisão abre brechas, potencialmente conflitantes, com normas constitucionais e legais de privacidade, exigindo rigor técnico e auditoria contínua dos sistemas.

3. CONSEQUÊNCIAS DA DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PREVIDENCIÁRIOS NO INSS

Segundo Santos (2024), a migração para o modelo digital, embora tenha aumentado a velocidade de processamento de demandas, também criou novas barreiras de acesso para grupos que já eram historicamente marginalizados. Entre esses grupos estão os idosos, pessoas com baixa escolaridade, moradores de regiões rurais e populações em condição de pobreza extrema, que enfrentam dificuldades materiais e cognitivas para interagir com plataformas digitais, o que compromete a universalidade do atendimento.

Alcântara et al. (2024) apontam que a exclusão digital no contexto previdenciário se configura como uma nova forma de violação de direitos fundamentais, dado que impossibilita o exercício pleno do direito à previdência social. A restrição do atendimento presencial e a exigência de competências digitais para a realização de procedimentos administrativos criam um cenário de desigualdade de acesso.

Outro impacto relevante está relacionado à segurança jurídica. Segundo Costa e Santos (2025), a complexidade das plataformas digitais do INSS, somada à escassez de orientação adequada aos usuários, tem levado a um aumento expressivo nos indeferimentos de benefícios por motivos formais, como preenchimento incorreto de formulários e envio inadequado de documentos. Esses indeferimentos, muitas vezes, resultam em judicialização desnecessária, sobrecarregando o Poder Judiciário e aumentando o tempo de espera para a solução das demandas.

De acordo com Siqueira, Gmach e Siqueira (2024), um dos efeitos mais preocupantes é o crescimento da chamada "invisibilidade previdenciária". Este termo refere-se à situação de cidadãos que, por não conseguirem acessar os canais digitais, acabam não formalizando seus pedidos de benefício, permanecendo à margem do sistema de proteção social. Tal realidade

afronta diretamente o princípio da dignidade da pessoa humana.

No que tange aos servidores do INSS, Kasper (2024) destaca que a digitalização também gerou mudanças significativas nas condições de trabalho, com aumento das demandas internas e redução da interação presencial com os segurados. Embora a eficiência administrativa tenha melhorado em alguns indicadores, o distanciamento entre o Estado e o cidadão tornou-se um problema real.

Sousa (2024) acrescenta que a transformação digital também tem gerado desafios relacionados à proteção de dados pessoais, especialmente com a vigência da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), como exposto no Gráfico 2 a seguir:

Gráfico 2 – Principais efeitos negativos da digitalização na garantia de direitos previdenciários

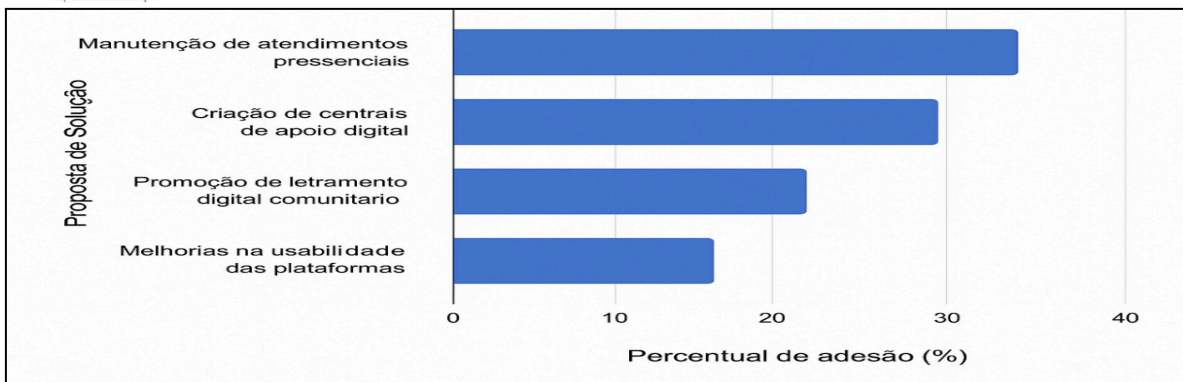


Fonte: Elaborado pelo autor com base em Santos (2024), Alcântara et al. (2024), Costa e Santos (2025), Siqueira, Gmach e Siqueira (2024), Sousa (2024).

Assim, o Gráfico 2 evidencia que o tratamento inadequado de informações sensíveis pode resultar em violações ao direito à privacidade, expondo os segurados a riscos de fraudes e uso indevido de seus dados.

Como medida corretiva, Alves e Moraes (2024) sugerem a adoção de um modelo de atendimento híbrido, que conjugue os benefícios da digitalização com a manutenção de canais presenciais e de apoio remoto com interação humana. Tal modelo garantiria não apenas eficiência, mas também equidade e acesso universal aos direitos previdenciários:

Gráfico 3 – Propostas de solução para inclusão digital no INSS



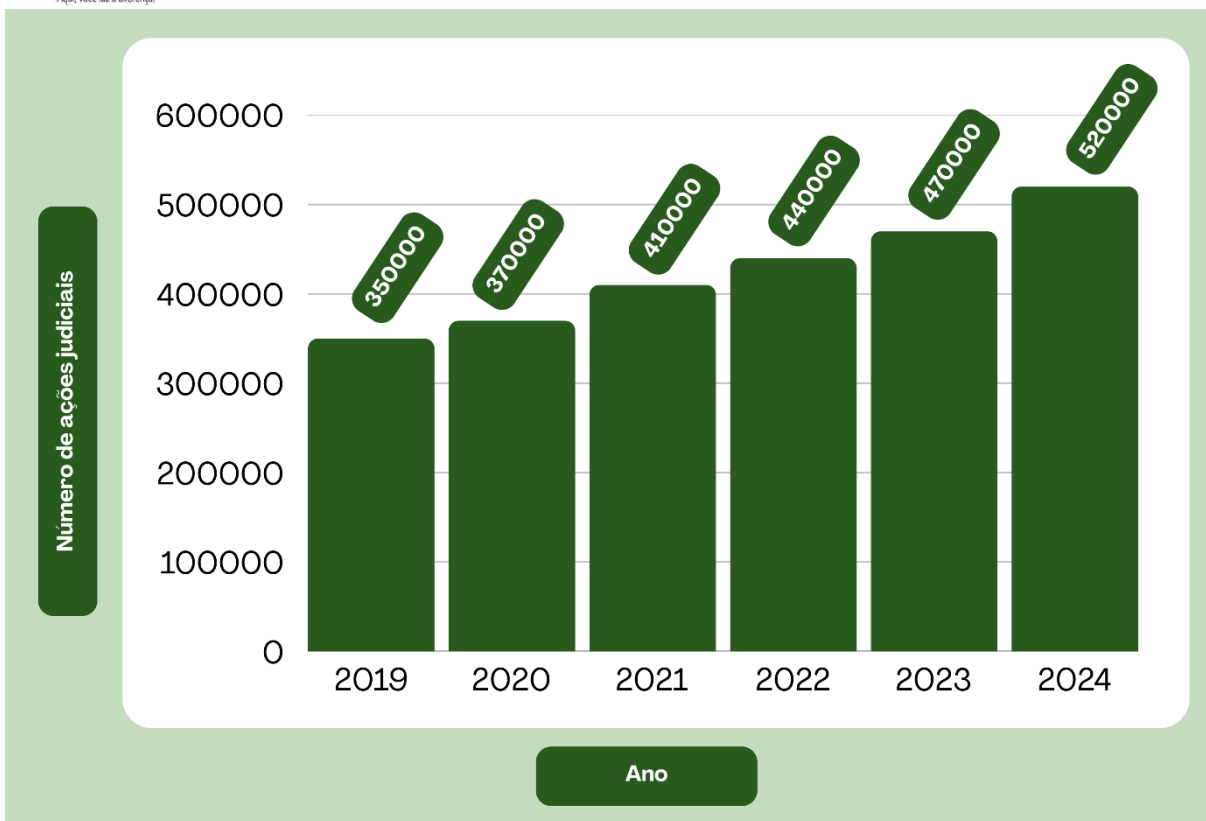
Fonte: Adaptado de Alves e Morais (2024), Santos (2024), Costa e Santos (2025).

As medidas expostas no Gráfico 3 evidenciam que a digitalização do sistema previdenciário brasileiro trouxe avanços operacionais, mas também resultou em novos desafios para a efetivação dos direitos fundamentais. Cabe ao Estado promover ajustes estruturais que garantam o princípio da dignidade da pessoa humana, assegurando que a tecnologia seja instrumento de inclusão e não de exclusão social.

O estudo de Alcântara et al. (2024) aponta que 40% dos segurados entrevistados relataram dificuldades significativas no acesso ao Meu INSS, sendo os principais obstáculos a falta de acesso à internet (25%), a ausência de habilidades tecnológicas (30%) e a complexidade dos procedimentos online (45%). Esses dados demonstram que a digitalização, sem políticas de inclusão digital efetivas, pode ampliar as desigualdades sociais existentes.

Além disso, Santos (2024) destaca que houve um aumento de 18% na judicialização de benefícios previdenciários entre 2020 e 2024, especialmente por motivos relacionados a falhas no acesso digital e indeferimentos administrativos decorrentes de erros formais. Esse aumento sobrecarrega a Justiça Federal e expõe as fragilidades do modelo digital na garantia de direitos, como exposto a seguir:

Gráfico 4 – Evolução da Judicialização de Benefícios Previdenciários (2019-2024).



Fonte: Elaborado pelo autor com base em Santos (2024) e Costa e Santos (2025).

Logo, o Gráfico 4 demonstra que outro aspecto relevante discutido por Sousa (2024) é o impacto da digitalização na qualidade do atendimento. A redução do contato humano tem levado a um aumento nas reclamações relativas à falta de orientação personalizada.

Muitos segurados relatam dificuldades em compreender os motivos dos indeferimentos, bem como os procedimentos necessários para recorrer das decisões administrativas. Esse cenário decorre, em grande medida, da forma técnica e pouco acessível com que o INSS fundamenta suas decisões, utilizando termos jurídicos e previdenciários que não fazem parte do repertório cotidiano da maior parte da população.

O Quadro 1 a seguir resume os principais impactos positivos e negativos observados após a implementação do INSS Digital:

Quadro 1 – Impactos Positivos e Negativos da Digitalização no INSS

Impactos Positivos	Impactos Negativos
Redução no tempo de concessão de benefícios	Exclusão digital de populações vulneráveis
Redução de custos administrativos	Aumento da judicialização
Maior transparência nas etapas	Falta de atendimento humanizado

processuais	
Ampliação da disponibilidade de serviços	Problemas com a proteção de dados pessoais

Fonte: Elaborado pelo autor com base em Costa e Santos (2025), Alcântara et al. (2024), Sousa (2024).

Conforme Quadro 1, é possível afirmar que a digitalização do INSS reflete um processo de modernização administrativa que necessita de ajustes para garantir que os direitos fundamentais dos cidadãos sejam efetivamente assegurados. Siqueira, Gmach e Siqueira (2024) sugerem que o Estado implemente ações como o fortalecimento dos centros de atendimento presencial, o investimento em programas de letramento digital e a manutenção de canais de atendimento telefônico com suporte especializado.

Alves e Moraes (2024) acrescentam que é fundamental estabelecer parcerias com universidades e organizações da sociedade civil para capacitação digital da população mais vulnerável. Somente com essas ações será possível superar os limites atuais e garantir o acesso equitativo aos direitos previdenciários no contexto digital.

Logo, a experiência brasileira na digitalização dos serviços previdenciários oferece lições valiosas para outros países em desenvolvimento que buscam modernizar seus sistemas de seguridade social. A principal delas é que a inclusão digital deve ser compreendida como um direito social e não apenas como uma meta de eficiência administrativa. Assim, a democratização do acesso à tecnologia torna-se condição imprescindível para a materialização dos direitos fundamentais em um cenário de transformação digital acelerada.

Isso porque, segundo Costa e Santos (2025), a digitalização do INSS visa a simplificação do acesso aos serviços previdenciários, substituindo progressivamente os atendimentos presenciais por interfaces eletrônicas e por sistemas automatizados de triagem e concessão de benefícios e, embora o novo modelo seja eficiente para usuários com domínio das tecnologias digitais, ele representa uma barreira adicional para idosos, pessoas com baixa escolaridade e moradores de regiões com infraestrutura digital precária. Esses cidadãos enfrentam dificuldades que vão desde o acesso limitado à internet até a falta de habilidades para navegar em plataformas online, o que pode resultar em exclusão do sistema de proteção social.

A exclusão digital, conceito explorado por Alcântara et al. (2024), não se limita à ausência de dispositivos tecnológicos ou de conexão à internet. Ela envolve também o chamado letramento digital funcional, ou seja, a capacidade do indivíduo de compreender, interpretar e interagir de maneira adequada com interfaces digitais. Essa lacuna é

particularmente acentuada em populações de baixa renda, em comunidades rurais e entre pessoas idosas, que frequentemente dependem de suporte de terceiros para realizar operações simples no portal “Meu INSS”.

A situação é agravada pelo fato de que a digitalização ocorreu de maneira acelerada, principalmente após a pandemia de COVID-19, sem o devido investimento em políticas de inclusão digital. Siqueira, Gmach e Siqueira (2024) destacam que a rápida migração para os canais digitais desconsiderou as condições materiais e cognitivas de grande parte da população brasileira. O resultado é um aumento nos casos de cidadãos que têm seus direitos postergados ou indeferidos por incapacidade técnica de acesso aos serviços.

Os impactos sobre a equidade são evidentes. Segundo dados apresentados por Costa e Santos (2025), aproximadamente 36% dos segurados entrevistados relataram dificuldades no uso da plataforma Meu INSS, sendo que 58% deste grupo têm mais de 60 anos. Além disso, 22% afirmaram não possuir acesso regular à internet. Esses números demonstram que, apesar das melhorias administrativas promovidas pela digitalização, o sistema ainda apresenta falhas significativas no que diz respeito à inclusão social.

A desigualdade regional é outro fator relevante. Alcântara et al. (2024) apontam que estados do Norte e Nordeste, especialmente em áreas rurais, apresentam os maiores índices de exclusão digital. Nessas localidades, a ausência de infraestrutura básica de telecomunicações, aliada à precariedade dos serviços de atendimento presencial remanescente, dificulta ainda mais o acesso aos direitos previdenciários.

Além dos obstáculos estruturais e regionais, a própria arquitetura das plataformas digitais representa um desafio para os usuários. Kasper (2024), ao analisar o impacto do INSS Digital na organização interna das agências de Santa Catarina, identificou que a interface do Meu INSS é pouco intuitiva e que muitas funcionalidades exigem múltiplas etapas de validação, o que confunde os usuários com menor familiaridade tecnológica. Esse cenário reforça a necessidade de design centrado no usuário, com ênfase na acessibilidade e na simplificação das interações.

Outro aspecto a ser considerado é o aumento do número de indeferimentos de benefícios por motivos não vinculados ao mérito jurídico do pedido, mas sim por falhas no preenchimento de dados ou envio incorreto de documentos digitalizados. Segundo Silva (2024), muitos segurados desconhecem os procedimentos exigidos para a correta formalização de seu requerimento, o que resulta em devoluções sucessivas e, conseqüentemente, no prolongamento do tempo de espera para análise definitiva.

A judicialização das demandas previdenciárias, já elevada no Brasil, tende a se

intensificar diante desse quadro. Sousa (2024) destaca que a dificuldade de acesso aos canais digitais e os erros administrativos associados ao uso de sistemas automatizados têm levado um número crescente de segurados a recorrer ao Poder Judiciário para garantir seus direitos. Esse fenômeno não apenas sobrecarrega o sistema de justiça, mas também impõe custos adicionais ao Estado e aos próprios segurados, que muitas vezes necessitam de representação legal para resolver questões que poderiam ser solucionadas na via administrativa.

Diante desses desafios, diversos estudiosos apontam a necessidade de adoção de uma política pública de inclusão digital direcionada aos segurados da Previdência Social. Alves e Moraes (2024) sugerem a implementação de pontos de acesso público à internet, capacitações presenciais e a criação de canais híbridos de atendimento, que combinem os recursos da tecnologia com o suporte humano necessário para garantir a efetivação dos direitos previdenciários.

Santos (2024) reforça essa perspectiva ao defender a manutenção de atendimentos presenciais para casos mais complexos e a ampliação de mecanismos de mediação tecnológica, como centrais telefônicas especializadas e serviços de atendimento assistido por profissionais capacitados para orientar os segurados na utilização das plataformas digitais.

Outro ponto crítico diz respeito à proteção de dados pessoais dos usuários. Com a entrada em vigor da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), o INSS passou a ter responsabilidades legais acrescidas na gestão das informações pessoais e sensíveis de seus beneficiários (Brasil, 2018). Essa obrigação inclui a garantia da segurança das informações, a transparência nos processos de coleta e tratamento de dados e o direito dos usuários de acessar, corrigir ou excluir suas informações pessoais.

O desafio da proteção de dados é ainda mais complexo no contexto da digitalização previdenciária, considerando-se o volume de informações sensíveis armazenadas e processadas pelas plataformas digitais do INSS. Costa e Santos (2025) alertam que a fragilidade dos sistemas de segurança pode expor os segurados a riscos de vazamento de dados e fraudes, o que compromete ainda mais a confiança no sistema.

O Quadro 2 a seguir apresenta um panorama dos principais impactos da digitalização do INSS sobre a equidade de acesso aos direitos previdenciários, sistematizando as barreiras identificadas e suas respectivas consequências sociais:

Quadro 2 – Principais barreiras de acesso decorrentes da digitalização do INSS

Tipo de Barreira	Descrição	Consequências Sociais
------------------	-----------	-----------------------

Infraestrutura tecnológica insuficiente	Ausência de internet de qualidade e equipamentos adequados	Exclusão de populações rurais e de baixa renda
Baixo letramento digital	Dificuldade de operar plataformas e entender processos online	Aumento de erros nos requerimentos e indeferimentos de benefícios
Complexidade dos procedimentos digitais	Excesso de etapas e validações nas plataformas	Prolongamento do tempo de espera e aumento da judicialização
Falta de suporte presencial	Redução de postos de atendimento físico	Sensação de abandono institucional e aumento da vulnerabilidade
Riscos de violação de dados pessoais	Fragilidades na segurança da informação	Exposição dos segurados a fraudes e perdas financeiras
Ausência de estratégias de inclusão digital	Falta de políticas públicas para capacitação dos usuários	Manutenção e aprofundamento das desigualdades sociais e digitais

Fonte: Elaborado pelo autor com base em Alcântara et al. (2024), Costa e Santos (2025), Siqueira, Gmach e Siqueira (2024), Silva (2024), Sousa (2024), Alves e Morais (2024), Brasil (2018).

A análise do Quadro 2 evidencia que é fundamental reconhecer que a digitalização dos serviços previdenciários, embora impulsionada por interesses legítimos de modernização e economia de recursos, não pode ser implementada à revelia das condições concretas da população brasileira.

A construção de um sistema previdenciário digital inclusivo demanda ações integradas entre diferentes esferas de governo e a sociedade civil, com investimentos em infraestrutura, formação digital, segurança da informação e desenvolvimento de soluções tecnológicas acessíveis e intuitivas. Além disso, é imprescindível que o INSS mantenha canais presenciais e híbridos de atendimento, capazes de oferecer suporte adequado àqueles que, por múltiplas razões, não conseguem acessar ou operar as plataformas digitais.

Portanto, a análise dos impactos da digitalização na equidade de acesso aos direitos previdenciários demonstra que, embora os avanços tecnológicos representem uma oportunidade para a melhoria da gestão pública, eles também impõem desafios estruturais que devem ser enfrentados com responsabilidade social, compromisso ético e sensibilidade às realidades da população brasileira.

4. CONCLUSÃO

A transformação digital do sistema previdenciário brasileiro, materializada pela implementação do INSS Digital e do portal Meu INSS, constituiu um marco expressivo na modernização dos serviços públicos. Essa mudança redesenhou o modo de acesso do cidadão às políticas de seguridade social, introduzindo maior agilidade, transparência e eficiência nos processos administrativos. O avanço tecnológico permitiu reduzir prazos de análise de

benefícios, ampliar o horário de atendimento e oferecer serviços de forma remota, favorecendo a desburocratização e a racionalização da gestão pública.

Entretanto, a modernização digital também revelou fragilidades estruturais que comprometem a equidade no acesso aos direitos previdenciários. A ausência de políticas públicas consistentes de inclusão digital, somada às desigualdades regionais e socioeconômicas, têm limitado o alcance das inovações tecnológicas. Parte significativa da população brasileira, especialmente idosos, trabalhadores rurais, pessoas com baixa escolaridade e moradores de áreas periféricas, ainda enfrenta barreiras no uso das plataformas digitais, o que amplia a distância entre a eficiência administrativa e a efetividade social.

Nesse sentido, a pesquisa demonstrou que o processo de digitalização intensificou a judicialização das demandas previdenciárias, evidenciando a dificuldade de muitos segurados em compreender e operar os sistemas eletrônicos. A exclusão digital, portanto, vai além da falta de acesso à internet: abrange carências educacionais, cognitivas e estruturais que comprometem o exercício pleno dos direitos garantidos pela Constituição.

A análise global desse fenômeno também permitiu concluir que, embora a digitalização representa um avanço incontestável no campo da administração pública, ela ainda carece de um alinhamento mais profundo com os princípios da justiça social e da universalidade da cobertura previdenciária. A tecnologia, quando utilizada de maneira inclusiva e ética, é um instrumento de cidadania; mas, quando aplicada de forma excludente, pode perpetuar desigualdades e afastar o Estado de sua função essencial de garantir proteção social a todos.

Diante desse cenário, torna-se indispensável que o Estado brasileiro consolide políticas integradas voltadas à inclusão digital dos segurados, à capacitação contínua dos usuários e à manutenção de canais híbridos de atendimento que conciliam eficiência tecnológica e acolhimento humano. O fortalecimento da infraestrutura pública, a simplificação dos processos e a ampliação de espaços de suporte presencial devem ser compreendidos como pilares de uma transformação digital verdadeiramente democrática.

Portanto, o futuro da previdência digital dependerá da capacidade institucional de equilibrar inovação e equidade. O progresso tecnológico precisa caminhar lado a lado com a responsabilidade social, assegurando que cada cidadão, independentemente de suas condições, tenha acesso efetivo e digno aos seus direitos previdenciários. Somente assim a digitalização cumprirá seu propósito maior: tornar o Estado mais próximo, eficiente e inclusivo, em conformidade com os princípios constitucionais que regem a dignidade da pessoa humana e a universalidade da proteção social.

5. REFERENCIAS

ALCÂNTARA, Bruno Marcel; FIGUEIREDO, Carlos Magno; XAVIER, Carlos Eduardo Silva; FREITAS, José Roberto de. **“Meu INSS”**: o avanço tecnológico em um cenário de exclusão digital. Revista Tecnológica de Administração, v. 1, n. 1, 2024. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/reta/article/view/91411>. Acesso em: 20 maio 2025.

ALVES, Yasmin Carrijo; MORAIS, Laislla Ferreira. **Direito digital**: INSS na era digital. Revista Direito Digital, v. 2, n. 1, 2024. Disponível em: <https://unifasc.edu.br/wp-content/uploads/2024/01/ARTIGO-DIREITO-DIREITO-DIGITAL-I-NSS-NA-ERA-DIGITAL.pdf>. Acesso em: 20 maio 2025.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 20 maio 2025.

BRASIL. **Decreto nº 3.048, de 6 de maio de 1999**. Aprova o Regulamento da Previdência Social. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 7 maio 1999. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D3048.htm. Acesso em: 20 maio 2025.

BRASIL. **Decreto nº 8.373, de 11 de dezembro de 2014**. Institui o Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas - eSocial. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 12 dez. 2014. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/decreto/d8373.htm. Acesso em: 20 maio 2025.

BRASIL. **Emenda Constitucional nº 103, de 12 de novembro de 2019**. Altera o sistema de Previdência Social e estabelece regras de transição e disposições transitórias. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 13 nov. 2019. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc103.htm. Acesso em: 20 maio 2025.

BRASIL. **Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991**. Dispõe sobre a organização da Seguridade Social, institui Plano de Custeio e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 25 jul. 1991. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8212cons.htm. Acesso em: 20 maio 2025.

BRASIL. **Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991**. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 25 jul. 1991. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm. Acesso em: 20 maio 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 15 ago. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm. Acesso em: 20 maio 2025.

CASTRO, Carlos Alberto Pereira de; LAZZARI, João B. **Direito Previdenciário - 5ª Edição 2026**. 5. ed. Rio de Janeiro: Método, 2025. E-book. p.Capa. ISBN 9788530998318. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530998318/>. Acesso em: 10 nov. 2025.

COSTA, Maria Nascimento; SANTOS, Pedro Miguel. **A digitalização dos serviços previdenciários no Brasil: impactos, desafios e oportunidades na implementação do INSS Digital**. Revista Fórum Trabalhista, v. 3, n. 2, 2025. Disponível em: <https://revistaft.com.br/a-digitalizacao-dos-servicos-previdenciarios-no-brasil-impactos-desafios-e-oportunidades-na-implementacao-do-inss-digital/>. Acesso em: 20 maio 2025.

GARCIA, Gustavo Filipe B. **Curso de Direito Previdenciário - 8ª Edição 2024**. 8. ed. Rio de Janeiro: Saraiva Jur, 2024. E-book. p.1. ISBN 9788553622856. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788553622856/>. Acesso em: 18 nov. 2025.

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL (INSS). **Portarias e Resoluções**. Disponíveis no site oficial do INSS. Disponível em: <https://www.inss.gov.br/legislacao/>. Acesso em: 19 out. 2025.

KASPER, Gabriela Gerevini. **O impacto do INSS-Digital nos processos e condições de trabalho dos servidores do INSS de Santa Catarina**. Revista de Administração Pública, v. 4, n. 1, 2024. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/261613/QS%20Kasper.pdf?isAllowed=y&sequence=1>. Acesso em: 19 out. 2025.

MACHADO, Leonardo Linhares Drumond. **A era digital e os impactos previdenciários sob a ótica dos direitos fundamentais**. Monografia (Graduação em Direito) – Universidade Federal do Paraná, 2023. Disponível em: <https://acervodigital.ufpr.br/xmlui/handle/1884/87017>. Acesso em: 20 maio 2025.

MITIDIERO, Daniel F.; MARINONI, Luiz Guilherme B.; SARLET, Ingo W. **Curso de direito constitucional**. 12. ed. Rio de Janeiro: Saraiva Jur, 2023. E-book. p.218. ISBN 9786553624771. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786553624771/>. Acesso em: 18 nov. 2025.

SANTOS, Elenice Janete Rodrigues. **Digitalização do trabalho no INSS: tensões e estratégias de resistência**. Laboreal, v. 19, n. 2, 2024. Disponível em: <https://journals.openedition.org/laboreal/650>. Acesso em: 20 maio 2025.

SANTOS, Roberto de Carvalho. **Contra o determinismo tecnológico: perspectivas para efetivação de direitos previdenciários na era digital**. Tese (Doutorado em Direito) – Universidade Federal de Minas Gerais, 2024. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/78470>. Acesso em: 20 maio 2025.

SIQUEIRA, Dirceu Pereira; GMACH, Deomar Adriano; SIQUEIRA, Tiago Adami. **Vulnerabilidade social e exclusão digital no acesso aos serviços públicos do regime geral de previdência social**. Anais do Congresso de Direito e Humanidades, v. 1, n. 1, 2024. Disponível em: <https://periodicos.unesc.net/ojs/index.php/AnaisDirH/article/download/8821/7018/23632>. Acesso em: 20 maio 2025.

SILVA, José Kleber Oliveira. **A efetividade do direito previdenciário e a importância da justiça gratuita na Justiça Federal**: desafios e perspectivas. Revista Fórum Trabalhista, v. 3, n. 1, 2024. Disponível em: <https://revistaft.com.br/a-efetividade-do-direito-previdenciario-e-a-importancia-da-justica-gratuita-na-justica-federal-desafios-e-perspectivas/>. Acesso em: 20 maio 2025.

SOUSA, Suany Tallita Alves de. **A transformação digital do INSS**: nova era ou o fim da Previdência Social? Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2024. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/items/7108fe35-d3ca-4ea2-b8fd-8cd18bd25cbd>. Acesso em: 20 maio 2025.



FACULDADE

Santa Luzia

Aqui, você faz a diferença!