

UNIVERSIDADE DE SANTA CRUZ DO SUL
CURSO DE DIREITO

Maria Fernanda Machado Leandro

**INCLUSÃO OU EXCLUSÃO DIGITAL? DESAFIOS ENFRENTADOS PELA
VIRTUALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERTADOS PELO INSS.**

Capão da Canoa
2025

Maria Fernanda Machado Leandro

**INCLUSÃO OU EXCLUSÃO DIGITAL? DESAFIOS ENFRENTADOS PELA
VIRTUALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERTADOS PELO INSS.**

Trabalho de Conclusão apresentado ao Curso de
Direito da Universidade de Santa Cruz do Sul
para obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientador: Ms. Eduardo Peres Pereira

AGRADECIMENTOS

Chegar até aqui não foi uma tarefa fácil. Cada passo, cada desafio e cada conquista foram vividos com intensidade, superados com esforço e compartilhados com pessoas especiais que deixaram marcas profundas no meu coração. Este Trabalho de Conclusão de Curso não representa apenas o encerramento de uma etapa acadêmica, mas a realização de um sonho que foi construído por nós, pai e mãe.

Agradeço, com todo o meu coração, a Deus. Foi Ele quem me sustentou nos momentos de incerteza, me fortaleceu quando tudo parecia desabar e iluminou meu caminho com sabedoria e coragem.

Aos meus pais, Anderson do Canto e Gabriela Machado, meu amor e gratidão eternos. Vocês são minha base, meu porto seguro, meu exemplo diário de força e dedicação. Obrigada por acreditarem em mim, por me apoiarem mesmo nos dias em que nem eu mesma conseguia, e por me ensinarem a correr atrás dos meus sonhos. Cada conquista minha carrega o suor, a fé e o amor incondicional de vocês.

À minha avó, Márcia Machado, minha segunda mãe, minha fortaleza doce. Seu carinho me acolheu, sua fé me sustentou e sua presença constante me deu serenidade para continuar. Obrigada por ser abrigo, por suas palavras de sabedoria e pelo amor mais puro e incondicional.

Ao querido professor Eduardo Peres Pereira, meu orientador, registro minha profunda gratidão. Obrigada por sua paciência, sua generosidade em compartilhar conhecimento e por acreditar na minha capacidade. Sua orientação foi mais do que acadêmica; foi humana. Levarei para sempre o que aprendi com o senhor.

À minha amiga Lívia, minha parceira de jornada, confidente e companheira inseparável durante a faculdade. Foram anos de risos, desabafos, estudos e superações lado a lado. Em cada dificuldade, lá estava você. Compartilhamos sonhos, medos e vitórias, e é impossível olhar para essa conquista sem lembrar de tudo o que vivemos juntas. Obrigada por ser meu apoio, minha amiga leal e minha irmã de alma nessa caminhada. Levo você comigo, com carinho e gratidão, para além da vida acadêmica.

E às minhas companheiras, Mia e Cacau, que com suas patinhas e olhares me trouxeram aconchego nos dias mais longos. O amor e o companheirismo de vocês trouxe leveza mesmo nas madrugadas mais exaustas.

E a todos que, de alguma forma, estiveram comigo nessa caminhada com um gesto, uma palavra, uma oração ou apenas com a presença silenciosa, meu sincero e carinhoso obrigado. Vocês fizeram parte dessa história, e hoje meu coração transborda de gratidão, emoção e orgulho por tudo que vivemos até aqui.

RESUMO

Este trabalho analisa a dualidade da digitalização dos serviços do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), investigando se esta modernização resulta em inclusão ou exclusão digital para os seus segurados. O problema central da pesquisa questiona como o Instituto Nacional do Seguro Social digital proporciona inclusão ou exclusão aos segurados. Logo, o objetivo geral é compreender as perspectivas positivas e negativas da informatização sistêmica, comparando os benefícios e problemas da virtualização dos serviços da Autarquia Previdenciária. Além de, analisar a evolução histórica da Seguridade Social no Brasil, com foco na transformação dos benefícios e no papel do INSS, especialmente via plataformas como o Meu INSS; verificar a quantidade de pessoas sem acesso à internet ou com analfabetismo digital; e demonstrar os “prejuízos” e “benefícios” dessa mudança. Ademais, utilizou-se o método de pesquisa dedutivo, partindo da análise da Seguridade Social e da virtualização dos serviços do INSS, com técnica de pesquisa bibliográfica em fontes secundárias como artigos e legislação. Conclui-se que, embora a digitalização promova eficiência, impõe desafios significativos a grupos vulneráveis, necessitando de políticas que equilibrem modernização e acesso universal, como a manutenção de canais presenciais e programas de capacitação digital.

Palavras-chave: Exclusão Social. Inclusão Digital. INSS. Políticas Públicas. Seguridade Social.

ABSTRACT

This paper analyzes the duality of the digitalization of the services of the National Institute of Social Security (INSS), investigating whether this modernization results in digital inclusion or exclusion for its policyholders. The central problem of the research questions how the digital National Institute of Social Security provides inclusion or exclusion to its policyholders. Therefore, the general objective is to understand the positive and negative perspectives of systemic computerization, comparing the benefits and problems of the virtualization of the services of the Social Security Agency. In addition, it analyzes the historical evolution of Social Security in Brazil, focusing on the transformation of benefits and the role of the INSS, especially via platforms such as Meu INSS; verify the number of people without access to the internet or with digital illiteracy; and demonstrate the “harms” and “benefits” of this change. In addition, the deductive research method was used, starting from the analysis of Social Security and the virtualization of INSS services, with a bibliographic research technique in secondary sources such as articles and legislation. It is concluded that, although digitalization promotes efficiency, it imposes significant challenges on vulnerable groups, requiring policies that balance modernization and universal access, such as maintaining face-to-face channels and digital training programs.

Keywords: Digital Inclusion. INSS. Public Policies. Social Exclusion. Social Security.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	8
2	ORIGEM DO DIREITO PREVIDENCIÁRIO	10
2.1	A Evolução da previdência no mundo	11
2.2	Evolução da previdência social no ordenamento jurídico brasileiro	13
3	INSS DIGITAL	25
3.1	Os acessos remotos na visão dos segurados	26
3.2	Direito digital	28
3.3	Facilitando o acesso por meio de advogados	29
3.4	Processos e condições de trabalho	31
3.5	Inclusão digital na terceira idade	35
4	DESAFIOS E PERSPECTIVAS DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	38
4.1	Panorama da digitalização do INSS	38
4.2	Entre o digital e o presencial: limites e possibilidades	42
4.3	Digitalização e proteção social	47
5	CONCLUSÃO	54
	REFERÊNCIAS	
	56	

1 INTRODUÇÃO

A crescente virtualização dos serviços públicos, impulsionada pela necessidade de modernização e eficiência estatal, tem redefinido a interação entre cidadãos e o Estado. No Brasil, essa tendência manifesta-se proeminentemente na digitalização dos serviços do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), uma iniciativa que visa otimizar o acesso aos direitos previdenciários. Contudo, essa transição digital suscita um debate fundamental sobre seus reais impactos, investigando se o INSS digital resulta em uma inclusão efetiva ou se, paradoxalmente, acentua a exclusão de determinados grupos de segurados. Diante desta problemática, a presente pesquisa debruça-se sobre a questão de o Instituto Nacional do Seguro Social digital proporcionar inclusão ou exclusão aos seus usuários.

A relevância deste estudo fundamenta-se no impacto direto que a digitalização dos serviços do INSS exerce sobre os seus milhões de segurados. Se por um lado a transição para plataformas digitais pode facilitar o acesso e agilizar processos para aqueles com familiaridade e recursos tecnológicos, por outro, pode marginalizar uma parcela significativa da população que enfrenta barreiras como a falta de acesso à internet, analfabetismo digital ou ausência de dispositivos adequados. Logo, a investigação torna-se pertinente tanto no âmbito jurídico, ao analisar a garantia dos direitos previdenciários frente às novas tecnologias, quanto no social, ao discutir as implicações para a equidade e propor caminhos para uma sociedade mais inclusiva.

O objetivo geral deste trabalho é compreender ambas as perspectivas, incluindo os aspectos positivos e negativos, da informatização sistêmica, traçando um comparativo entre benefícios e problemas decorrentes da virtualização dos serviços ofertados pela Autarquia Previdenciária. Para alcançar este propósito, foram definidos os seguintes objetivos específicos: analisar a evolução histórica da Seguridade Social no Brasil, com foco na implementação e transformação dos benefícios previdenciários e assistenciais, destacando o papel do INSS como órgão executor; verificar a quantidade de pessoas sem acesso à internet ou com analfabetismo digital, identificando os grupos mais vulneráveis a essa exclusão; e demonstrar os “prejuízos”, como o aprofundamento de desigualdades, e os “benefícios”, como a otimização de processos, advindos dessa mudança.

Para a condução desta pesquisa, adotou-se o método dedutivo, partindo de uma análise mais ampla sobre a Seguridade Social e a transformação digital no setor público para então focar nas especificidades da virtualização dos serviços do INSS e seus impactos nos segurados. A técnica de pesquisa empregada foi a bibliográfica, com consulta a fontes secundárias, incluindo artigos científicos, legislação pertinente, dados de institutos de pesquisa e documentos oficiais de órgãos como o TCU e a OCDE.

No primeiro capítulo, será abordada a origem e evolução do Direito Previdenciário, traçando um panorama histórico desde suas primeiras manifestações no mundo até a sua consolidação no ordenamento jurídico brasileiro. Esta contextualização é fundamental para compreender as bases sobre as quais se assenta a proteção social no país e as transformações pelas quais passou até chegar ao modelo atual.

Por sua vez, o segundo capítulo discorrerá especificamente sobre o INSS Digital, o qual serão analisadas as plataformas digitais implementadas, como o Meu INSS, a visão dos segurados sobre os acessos remotos, as implicações do direito digital nesse contexto, a facilitação do acesso por meio de advogados e os Acordos de Cooperação Técnica (ACT), os processos e condições de trabalho dos servidores diante da digitalização e a crucial questão da inclusão digital na terceira idade.

Já o terceiro capítulo tratará dos desafios e perspectivas da transformação digital do INSS, onde será apresentado um panorama da digitalização, apresentando algumas possibilidades, mas com foco nas limitações digitais enfrentadas por segurados vulneráveis e nas questões críticas de digitalização e proteção social, especialmente à luz de regulamentações analisadas.

Finalmente, este estudo buscará, por meio da análise crítica dos dados e informações levantadas, contribuir para o debate sobre os rumos da modernização do INSS, enfatizando que a eficácia da transformação digital deve ser medida não apenas pela otimização administrativa, mas, sobretudo, pela garantia do acesso universal e equitativo aos direitos previdenciários.

2 ORIGEM DO DIREITO PREVIDENCIÁRIO

O advento da Revolução Industrial no século XVIII, cuja disseminação global se deu a partir do século XIX, promoveu uma significativa modernização nas técnicas de produção, incentivado pela introdução de máquinas. Estas máquinas possibilitaram uma atuação em uma escala muito superior ao trabalho manual, resultando na substituição das produções artesanais pelo que se convencionou chamar de maquinofatura. Esse fenômeno trouxe à tona uma nova categoria de trabalhadores que, em vez de produzir diretamente a partir da manipulação de matérias-primas, passou a laborar para os detentores das máquinas, os quais concentravam todo o lucro decorrente dessa produção.

A crescente relevância da indústria, impulsionada pela demanda oriunda de países em desenvolvimento, intensificou ainda mais essa transformação social e econômica. Contudo, embora as máquinas tenham diminuído a dependência do trabalho humano em determinados aspectos operacionais, elas também estabeleceram uma necessidade premente por mão-de-obra para assegurar seu funcionamento eficaz (MARTINS, 2008).

Com o aumento dos acidentes no âmbito trabalhista e o progresso da sociedade, tornou-se evidente que os trabalhadores não deveriam arriscar suas vidas e integridade física sem quaisquer garantias de proteção contra as adversidades. Nesse contexto emergiu o Direito Previdenciário, originado das exigências da classe operária. Esse ramo do direito visa abordar “os riscos sociais, definidos como eventos incertos tanto em sua ocorrência quanto no tempo em que se manifestam, mas que resultam em situações de incapacidade para sustento próprio e familiar” (HORVATH, 2005, p.15), solidificando-se com a conclusão da Primeira Guerra Mundial.

A previdência social não tem como prerrogativa indenizar o trabalhador; seu propósito reside na mitigação das necessidades sociais, ao prover ao operário não uma restituição integral do patrimônio perdido devido ao sinistro ocorrido, mas sim um mínimo vital necessário à sua sobrevivência.

Ao longo da evolução histórica, a humanidade sempre se mostrou suscetível à vulnerabilidade, afetada tanto por aspectos individuais quanto por flutuações sociais, tais como desemprego, doenças e incapacidades laborais. Assim, as percepções acerca do futuro têm permeado o imaginário social desde épocas

antigas, configurando-se como um elemento fundamental do instinto de sobrevivência. Nas suas primeiras expressões, a proteção contra dificuldades era predominantemente de caráter familiar, com os membros mais jovens assumindo o papel de cuidadores dos mais velhos.

Essa visão de proteção, intrínseca à condição humana, ressalta um aspecto individual ou familiar. No entanto, em determinadas circunstâncias, fatores externos ou internos podem prejudicar a habilidade de acumular recursos para períodos críticos. Nesse cenário, destaca-se a relevância das abordagens coletivas que transcendem a proteção social tradicional.

2.1 A Evolução da previdência no mundo

Assim, ao longo do desenvolvimento histórico, surgiram distintos sistemas que são representativos da origem do Direito Previdenciário, os quais, apesar de serem mais rudimentares em relação ao nosso sistema atual, já evidenciavam uma preocupação com as adversidades. Um exemplo relevante é o da Grécia, onde foram estabelecidas associações de ajuda mútua denominadas “éranoi”. Estas associações asseguravam contribuições regulares e tinham como objetivo oferecer empréstimos sem juros aos seus membros que enfrentassem situações de vulnerabilidade (MARTINEZ, 2008).

Na Roma antiga, existiam associações conhecidas como “collegia” ou “sodalitia”, que garantiam a cobertura das despesas funerárias dos associados por meio das contribuições dos membros (HORVATH, 2005, p.16). Ademais, havia em Roma o conceito de pater familias, que era responsável por fornecer assistência a servos e clientes mediante uma associação baseada em contribuição. Na mesma linha, encontrava-se também o exército romano, que detinha duas partes de cada sete do salário do soldado; quando este se retirava do serviço ativo, recebia suas economias além de um lote de terra (MARTINS, 2008).

Horvath & Martins (2015) expressaram preocupações relacionadas aos infortúnios persistentes após a celebração do primeiro contrato de seguro marítimo, datado de 1344, que foi precedido pelo advento da cobertura para riscos de incêndio. A trajetória da segurança social continuou a se desenvolver ao longo dos séculos, sendo notável sua manifestação na Baixa Idade Média, evidenciada pela promulgação da Poor Relief Act em 1601. Este diploma legal constituiu um

mecanismo de assistência aos necessitados, estabelecendo contribuições compulsórias voltadas para fins sociais, cabendo às paróquias a responsabilidade de apoiar os indigentes. Os magistrados dispunham do poder de estabelecer um imposto destinado à caridade e designar inspetores encarregados da supervisão das paróquias. A Poor Relief Act é reconhecida como o primeiro referencial jurídico relativo à assistência social (HORVATH, 2015; MARTINS, 2017).

Na Prússia, atualmente parte da Alemanha, em 1873, o chanceler Otto Von Bismarck implementou o pioneiro sistema de segurança social com um claro enfoque político. Em resposta à crise industrial e ao fortalecimento dos movimentos socialistas, essa iniciativa visava obter apoio popular. Esse processo culminou na elaboração do Código de Seguro Social Alemão em 1911 (COSTA, 2018).

As legislações concebidas por Bismarck foram implementadas de forma gradual: em 1883, foi instaurada a Lei do Seguro de Doença, que contava com recursos provenientes dos trabalhadores, dos empregadores e do Estado; em 1884, surgiu a Lei de Acidentes de Trabalho, financiada exclusivamente pelos trabalhadores; e, em 1889, demandou-se a criação da Lei de Seguro Invalidez e Velhice, igualmente sustentada pelas contribuições dos trabalhadores, dos patrões e do Estado (PEREIRA, 2020).

A Encíclica "Rerum Novarum", elaborada pelo Papa Leão XIII e divulgada em 1891, examina as condições dos pobres e trabalhadores nas nações industrializadas, estabelecendo diretrizes para o relacionamento entre operários e empregadores (LEÃO XIII, 1891). Outras encíclicas relevantes incluem a "Quadragesimo Anno" (1931) e a "Divini Redemptoris" (1937) (PAIVA, 2019).

O Reino Unido também acompanhou essa evolução ao promulgar, em 1897, o "Workman's Compensation Act", que instituiu o seguro obrigatório para acidentes de trabalho e determinou a responsabilidade objetiva do empregador pela reparação dos danos resultantes desses acidentes. Posteriormente, em 1908, foi aprovada a Lei das Pensões de Velhice, que passou a conceder pensões aos indivíduos com mais de 70 anos independentemente das suas contribuições (SILVA, 2019; MARTINS, 2020).

O México deu início a uma nova fase, denominada constitucionalismo social, caracterizada pela inclusão de direitos sociais, trabalhistas e econômicos nas Constituições de diversos países, abrangendo também os direitos previdenciários. A Constituição mexicana de 1917 destacou-se como pioneira ao abordar esses direitos

em seu artigo 123, antecedida pela Constituição Soviética de 1918, que igualmente se dedicou ao tratamento dos direitos previdenciários (PEREIRA, 2018).

Nos Estados Unidos, sob a influência da política do New Deal (Welfare State), o Congresso promulgou a Lei da Segurança Social, que garantiu proteção aos idosos e estabeleceu o seguro-desemprego (COSTA, 2020).

O processo de universalização da Previdência ocorreu simultaneamente à sua expansão geográfica, tendo como marco fundamental o Tratado de Versalhes de 1919, que fundou a Organização Internacional do Trabalho (OIT), consolidando assim o movimento global de proteção aos trabalhadores (RODRIGUES, 2019).

Durante a Segunda Guerra Mundial, iniciou-se o processo de consolidação da Previdência Social, motivado pela necessidade de reconstrução das nações envolvidas no conflito e pela garantia de um mínimo de bem-estar social. Um exemplo emblemático desse período é o Plano Beveridge, que reformulou o sistema previdenciário britânico e promoveu uma concepção mais abrangente de seguridade social, abarcando saúde e assistência social (IBRAHIM, 2006).

Ademais, em um contexto mais contemporâneo, ressalta-se a Declaração Universal dos Direitos Humanos promulgada em 1948, que em seus artigos 22, 25 e 28 reafirma o direito à segurança social (ONU, 1948). Em 1952, a Convenção nº 102 da Organização Internacional do Trabalho estabelece normas mínimas para a segurança social, solidificando sua expansão em nível internacional (OIT, 1952; SILVA, 2018).

2.2 Evolução da previdência social no ordenamento jurídico brasileiro

A evolução da seguridade social no Brasil é discutida por Ibrahim (2015, p. 54), que aponta que a proteção social foi elaborada em consonância com as tendências internacionais, iniciando-se de maneira privada e voluntária, com a criação dos primeiros planos mutualistas e um progressivo olvidar-se da intervenção estatal. Assim, a previdência privada tem seu início no Brasil datado de 1543, quando Braz Cubas instituiu um plano de aposentadoria para os colaboradores da Santa Casa de Misericórdia de Santos (VIANNA, 2023).

Adicionalmente, Horvarth Jr. (2014) menciona que essa pensão abrangia também os trabalhadores das Ordens Terceiras e outras organizações responsáveis

pela gestão de hospitais, asilos, orfanatos e instituições de acolhimento voltadas aos seus membros e àqueles em situação vulnerável. Em 1793, o Príncipe D. João VI promulgou em 23 de setembro o Plano dos Oficiais da Marinha, que vigorou por mais de cem anos. Esse plano garantia a concessão de uma pensão correspondente à metade do soldo para viúvas e filhas dos oficiais falecidos, financiada através de um desconto equivalente a um dia do vencimento, que posteriormente se integrou à Fazenda Real.

Anos depois, foi promulgada a Constituição Imperial em 1824, garantindo assistência pública e auxílio aos mais necessitados. Entretanto, apesar de sua previsão constitucional, essa assistência revelou-se meramente teórica, não sendo implementada de forma efetiva; transformou-se em um ideal filosófico para enfrentar a pobreza decorrente da ideologia de liberdade e igualdade predominante na época (HORVATH JR., 2014).

Nesse contexto, o primeiro documento relacionado à previdência social no Brasil foi emitido em 1821 pelo Príncipe Regente Dom Pedro de Alcântara. O referido documento tratava de um decreto datado de 1º de outubro daquele ano, que garantia aposentadoria a mestres e professores após três décadas de serviço, além de assegurar um abono correspondente a um quarto dos rendimentos para aqueles que continuassem em atividade (CASTRO; LAZZARI, 2015).

Em 1835, foi criado o Montepio Geral dos Servidores do Estado, conhecido como “MONGERAL”, que se destacou como a primeira instituição privada de previdência no Brasil. Embora sua primeira manifestação tenha ocorrido ainda em 1543, o MONGERAL incorporava agora modernos modelos de previdência privada (VIANNA, 2023).

A origem deste montepio está associada ao movimento mutualista que precedeu a legislação alemã, permitindo que qualquer pessoa se filiasse, operando de maneira não lucrativa. Isso a distingue das seguradoras, que surgiram posteriormente no setor previdenciário com uma orientação voltada para o lucro (IBRAHIM, 2015). No ano de 1888, foi editado o Decreto nº 9.912-A em 26 de março, o qual estabeleceu a concessão de aposentadoria aos empregados dos correios, exigindo trinta anos de serviço e uma idade mínima de 60 anos como pré-requisitos.

No ano seguinte, em 1890, o Decreto nº 221, datado de 26 de fevereiro, instituiu a aposentadoria para os trabalhadores da Estrada de Ferro Central do

Brasil; essa iniciativa foi posteriormente expandida para outros ferroviários do Estado por meio do Decreto nº 565, emitido em 12 de julho daquele mesmo ano (CASTRO; LAZZARI, 2015).

Outrossim, durante o ano de 1888, a Lei nº 3.397 criou uma Caixa de Socorros em cada Estrada de Ferro do Império e abordou as despesas gerais da Monarquia para o exercício subsequente (HORVARTH JR., 2014). No âmbito da evolução da proteção social no Brasil, destaca-se que em 1891 foi promulgada a primeira Constituição brasileira a mencionar o termo “aposentadoria”, concedida aos funcionários públicos em caso de invalidez.

Entretanto, os demais trabalhadores careciam de qualquer forma de proteção (IBRAHIM, 2015). Apesar de sua proteção social ainda ser bastante limitada, essa constituição constituiu um avanço relevante ao assegurar, no artigo 75, a aposentadoria por invalidez para servidores públicos (CASTRO; LAZZARI, 2015). Logo, foi publicado o Decreto nº 10.269 em 20 de junho de 1889, que instituiu o Fundo Especial de Pensões destinado aos trabalhadores das oficinas da Imprensa Régia.

O financiamento deste fundo provém da dedução correspondente a um dia do salário dos operários e oferecia uma renda mensal equivalente a dois terços dos vencimentos médios após 30 anos de serviço contínuo na função, desde que exercida por mais de 24 meses (HORVARTH JR, 2014). Ibrahim também ressalta que em 1890 ocorreu a criação do Montepio obrigatório para os empregados do Ministério da Fazenda através do Decreto nº. 942-A, datado de 31 de outubro daquele ano.

Dessa forma, após a promulgação da Constituição de 1891, no ano seguinte e sob intensa influência militar, foi estabelecida para os operários do Arsenal da Marinha a aposentadoria por idade ou invalidez e pensão por morte, conforme disposto no Decreto nº 127, de 29 de novembro de 1892. Esse movimento culminou na criação do Seguro de Acidentes de Trabalho posteriormente, especificamente em 1919 (IBRAHIM, 2015).

No que tange às aposentadorias, Castro & Lazzari (2015) destacam que não podem ser consideradas parte integrante de um regime previdenciário contributivo uma vez que os beneficiários não efetuavam contribuições durante seu período ativo; assim sendo, eram disponibilizadas como um benefício gracioso

proporcionado pelo Estado. Portanto, não se pode caracterizar a existência de previdência social no Brasil.

Em 1919, o seguro de acidentes de trabalho foi instituído no Brasil através do Decreto Legislativo nº 3.724/19, que tornava o empregador responsável por pagar a indenização aos trabalhadores ou a suas famílias em caso de acidentes no trabalho (IBRAHIM, 2015). O autor observa que essa cobertura se limitava a situações de força maior ou dolo da vítima ou de terceiros, apresentando uma estrutura inadequada, pois não garantia um pagamento mensal e sim um valor único que variava conforme as consequências do acidente, seja por incapacidade ou falecimento.

Castro & Lazzari (2015) apontam que antes desse decreto legislativo, a única proteção para os trabalhadores acidentados era o artigo 159 do antigo Código Civil vigente desde 1917, além das normas das Ordenações Filipinas anteriores.

No dia 7 de setembro de 1922, foi criada a Caixa de Pensões dos Empregados Jornaleiros da Estrada de Ferro Central do Brasil, seguindo o modelo da instituição semelhante aos Operários da Imprensa Nacional, mas com benefícios distintos que correspondiam às pensões equivalentes a 50% das aposentadorias a que os contribuintes teriam direito (HORVARTH JR., 2014).

Em 1919, o Brasil passou a contar com o seguro de acidente de trabalho por meio da promulgação do Decreto Legislativo nº 3.724/19, que estabelecia a responsabilidade do empregador pelo pagamento de indenizações aos trabalhadores ou suas famílias em situações de acidentes relacionados ao trabalho (IBRAHIM, 2015).

Segundo Ibrahim (2015), essa proteção era limitada, pois somente se aplicava em casos de força maior ou dolo da vítima ou de terceiros. Essa estrutura apresentava fragilidades, uma vez que não assegurava um pagamento mensal regular; ao contrário, oferecia um valor único que variava conforme as circunstâncias resultantes do acidente, seja pela incapacidade do trabalhador ou pelo seu falecimento.

Castro & Lazzari (2015) enfatizam que antes da instauração deste decreto legislativo, os trabalhadores acidentados contavam apenas com a proteção prevista no artigo 159 do antigo Código Civil, vigente desde 1917, além das disposições das Ordenações Filipinas anteriores.

No dia 7 de setembro de 1922, foi constituída a Caixa de Pensões dos Empregados Jornaleiros da Estrada de Ferro Central do Brasil. Esta instituição seguia o modelo semelhante àquela destinada aos Operários da Imprensa Nacional, mas oferecia benefícios distintos. As pensões concedidas correspondiam a 50% das aposentadorias às quais os contribuintes teriam direito (HORVARTH JR., 2014).

No âmbito da legislação nacional, a maior parte dos acadêmicos concorda que o evento inaugural da Previdência Social no Brasil ocorreu com a promulgação do Decreto Legislativo nº 4.682, datado de 24 de janeiro de 1923, amplamente conhecido como Lei Eloy Chaves. Esta norma criou as Caixas de Aposentadoria e Pensões para os trabalhadores das ferrovias existentes, que eram financiadas por meio das contribuições dos próprios trabalhadores, das empresas do setor e do Estado – estabelecendo assim um modelo tripartite de financiamento. Essa estrutura tinha como objetivo assegurar aposentadorias aos trabalhadores e pensões para seus dependentes em casos de falecimento do segurado, além de oferecer assistência médica e redução nos custos relacionados a medicamentos (CASTRO; LAZZARI, 2015).

A Lei Eloy Chaves tem suas origens históricas na Lei nº 10.650, promulgada em 14 de maio de 1919, a qual instituiu o seguro social na Argentina (HORVARTH JR., 2014).

Em 1923, foi publicado o Decreto nº 16.037, que criou o Conselho Nacional do Trabalho, encarregado de deliberar sobre questões vinculadas à Previdência Social e promovendo uma integração entre o Direito do Trabalho e o Direito Previdenciário em expansão, sendo essa ligação interrompida apenas com a promulgação da Constituição de 1988. É pertinente observar que, somente em 1992, ocorreu a desvinculação do Ministério da Previdência Social em relação ao Ministério do Trabalho (VIANNA, 2023).

Outrora, a Lei Eloy Chaves foi expandida pelo Decreto Legislativo nº 5.109/26, que ampliou os benefícios das Caixas para incluir as empresas de navegação marítima e fluvial, bem como aquelas envolvidas na exploração de portos. Em resposta à inadequação dessa alteração, em outubro de 1931, o Decreto-lei nº 20.465 estendeu a proteção previdenciária a todas as categorias de servidores públicos, assegurando também estabilidade no emprego para aqueles com mais de dez anos de serviço (HORVARTH JR., 2014).

A Lei Eloy Chaves, conforme Castro e Lazzari (2015, p.40), apresenta semelhanças com o modelo alemão de 1883, destacando-se por três características principais: a obrigatoriedade da inclusão dos trabalhadores no sistema, a responsabilidade da contribuição que envolve o trabalhador, o empregador e o Estado, este último responsável pela regulamentação e supervisão do sistema e, finalmente, um conjunto de prestações estabelecidas em lei para garantir a proteção do trabalhador em diversas situações.

Em 1930, foi promulgado o Decreto 19.554, que instituiu a suspensão indefinida da concessão de aposentadorias ordinárias até que uma nova legislação resolvesse as falhas decorrentes da criação não regulamentada das caixas de pensões. No ano subsequente, 1931, o Presidente Getúlio Vargas promulgou o Decreto nº. 120.465/1931, conferindo força de lei à unificação das caixas de aposentadoria e pensões em institutos profissionais, sinalizando assim o início da proteção previdenciária estruturada por categorias (HORVARTH JR., 2014).

Conforme destacado por Horvarth Jr. (2014), o intervalo de 1930 a 1940 foi um período significativo em que as caixas de pensões foram transformadas em Institutos de Aposentadoria e Pensões (IAP), que passaram a ter a forma jurídica de autarquias federais e incumbiram-se da responsabilidade primordial de implementar o controle financeiro, administrativo e diretivo.

Tal reformulação decorreu da primeira crise do sistema previdenciário, marcada por uma série de fraudes e denúncias de corrupção, levando o governo Vargas à suspensão da concessão de aposentadorias durante seis meses (Decreto nº. 19.540/30) e à exigência de uma revisão abrangente dos benefícios previamente concedidos (CASTRO; LAZZARI, 2015).

Ibrahim (2015) observa que a unificação das caixas na forma de institutos resultou em uma intensificação da intervenção estatal nesse setor, dado que esses institutos possuíam uma natureza autárquica e estavam subordinados diretamente à União, o que consolidou o controle público sobre as operações relacionadas à previdência social.

A primeira instituição brasileira de previdência social com abrangência nacional, baseada nas atividades econômicas, foi o Instituto de Aposentadoria e Pensões dos Marítimos, estabelecido em 1933. Este instituto deu origem à criação do Instituto dos Comerciais ainda naquele ano, seguido pelo Instituto dos Bancários em 1934 e pelo Instituto dos Industriários em 1936. Ademais, em 1938

foram fundados o Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Estado e o IAP dos Empregados em Transportes e Cargas (CASTRO; LAZZARI, 2015).

A Constituição Federal de 1934 introduziu novas disposições relevantes para a proteção social, estabelecendo direitos trabalhistas e previdenciários. Ela fez menção explícita aos direitos previdenciários no artigo 121, § 1º, alínea "h" da sua redação legal, prevendo um sistema de custeio tripartite já discutido anteriormente (HORVARTH JR., 2015). Em contrapartida, a Constituição de 1937 não apresentou inovações significativas sobre este assunto; sua particularidade está na primeira inclusão da expressão "seguro social" (CASTRO; LAZZARI, 2015).

O Decreto-Lei nº 7.835/45 estabeleceu que as aposentadorias e pensões deveriam ter valores não inferiores a 70% e 35% do salário-mínimo nacional em vigor (VIANNA, 2023). Adicionalmente, Castro & Lazzari (2015) apontam que a Constituição de 1946 introduziu disposições relativas à previdência sob a ótica dos Direitos Sociais, impondo ao empregador a responsabilidade de assegurar um seguro contra acidentes de trabalho, marcando assim uma tentativa significativa de sistematização constitucional das normas sociais.

Paralelamente, a nova Constituição fez a substituição da expressão "seguro social" por "previdência social", o que significou um avanço na organização do sistema, permanecendo a estrutura de contribuição tripartite. Em 1939 também ocorreu a reestruturação do Conselho Nacional do Trabalho, resultando na criação da Câmara e do Departamento de Previdência Social. Por último, o autor destaca que em 1943 foi promulgado o Decreto nº 5.452, que instituiu a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e elaborou o primeiro projeto voltado para a Consolidação das Leis da Previdência Social (VIANNA, 2023).

Em 1960, foi criado o Ministério do Trabalho e Previdência Social e promulgada a Lei nº 3.807, conhecida como Lei Orgânica da Previdência Social – LOPS, cuja proposta estava em discussão desde 1947 (CASTRO; LAZZARI, 2015).

Tal marco legal não apenas unificou os órgãos já existentes, como frequentemente é afirmado, mas também estabeleceu diretrizes uniformes para atender aos segurados e dependentes dos diversos Institutos então existentes, sendo efetivamente implementado por meio da criação de um único plano de benefícios. Cabe ressaltar que os trabalhadores rurais e domésticos permaneceram excluídos do sistema previdenciário (VIANNA, 2023).

No ano seguinte, em 1963, foi introduzido o salário-família destinado aos segurados que possuíam filhos menores, com o objetivo de garantir sua subsistência através da Lei nº 4.296. Nesse mesmo período, também foram instituídos o décimo terceiro salário e o abono anual pela Lei nº 4.281, ambas as quais continuam em vigor até os dias atuais (CASTRO & LAZZARI, 2015).

Com o advento do tempo, os Institutos de Aposentadoria e Pensões foram integrados por meio do Decreto-Lei nº 72, datado de 21 de novembro de 1966, que criou o INPS – Instituto Nacional de Previdência Social (HORVARTH JR., 2014).

A unificação em uma única entidade foi legitimada pela necessidade de mitigar os elevados custos oriundos da manutenção de diversos institutos que exerciam funções semelhantes. Além disso, a frequente alteração de categoria pelos trabalhadores ao assumirem novas funções provocava não apenas um desgaste considerável, mas também poderia ocasionar prejuízos financeiros (IBRAHIM, 2015).

A Constituição de 1967 proporcionou uma redução substancial no tempo exigido para a concessão da aposentadoria integral das mulheres, fixando-o em trinta anos. Nesse cenário, foram incorporados mecanismos de proteção social estabelecidos constitucionalmente, como o salário-família, além da previsão para a implementação do seguro-desemprego (HORVARTH JR., 2014).

No mesmo ano, foi instituído o Seguro de Acidentes de Trabalho – SAT da Previdência Social através da Lei nº 5.136, a qual modificou a modalidade anterior de operação deste seguro por instituições privadas, passando a ser gerido exclusivamente pelas contribuições que se destinavam ao caixa único do regime geral previdenciário (CASTRO; LAZZARI, 2015).

Cabe ressaltar que, conforme indicado por Ibrahim (2015), a Constituição Federal de 1967 constituiu um momento significativo ao introduzir o seguro-desemprego sem alterar substancialmente as diretrizes previdenciárias pré-existentes.

O autor enfatiza também que as alterações legislativas realizadas em 1969 não apresentaram inovações nas previsões previdenciárias constantes do texto constitucional. Posteriormente, em 1971, foi criado o Programa de Assistência ao Trabalhador Rural – PRORURAL por meio da Lei Complementar nº 11, caracterizando-se como um programa assistencial cujo benefício principal consistia

na aposentadoria por idade aos 65 anos, com um valor equivalente a 50% do salário mínimo mais elevado do país (IBRAHIM, 2015).

Além disto, a Lei nº 5.859/72 incorporou os trabalhadores domésticos como segurados obrigatórios no sistema da Previdência Social brasileira, expandindo, dessa forma, sua cobertura para dois grupos populacionais significativos que anteriormente eram excluídos do sistema, apesar de sua inserção no mercado de trabalho (CASTRO; LAZZARI, 2015).

Em 1974, foi criado o Ministério da Previdência e Assistência Social, desvinculando-se do Ministério do Trabalho e Previdência Social através da Lei nº 6.036. Também foi aprovada a Lei nº 6.125, que delegou ao Poder Executivo a autorização para instituir a Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social – DATAPREV, que permanece ativa até hoje (VIANNA, 2023).

No ano de 1977, foi promulgada a Lei nº 6.439, que estabeleceu o Sistema Nacional de Previdência Social (SINPAS), com a finalidade de reorganizar a Previdência Social e integrar entidades como o Instituto Nacional de Previdência Social (INPS), o Instituto Nacional de Assistência Médica (INAMPS), a DATAPREV, a Fundação Nacional do Bem-Estar do Menor (FUNABEM), a Fundação Legião Brasileira de Assistência (LBA), o Instituto de Administração Financeira da Previdência Social (IAPAS) e a Central de Medicamentos (CEME) (IBRAHIM, 2015).

É fundamental ressaltar que Vianna (2023) aponta que, no ano de 1974, foi promulgada a Lei nº 6.179, a qual instituiu um benefício previdenciário voltado para indivíduos com mais de 70 anos ou considerados inválidos, denominado renda mensal vitalícia. O Sistema Nacional de Previdência Social (SINPAS) tinha entre suas atribuições a concessão e manutenção de benefícios e serviços oferecidos, além do financiamento das atividades e programas, bem como da gestão administrativa, financeira e patrimonial (HORVARTH JR., 2014).

Durante a formação do SINPAS, observou-se uma certa sobreposição entre os conceitos de previdência social, assistência social e saúde pública; isto se deve ao fato de que o entendimento acerca da previdência social foi ampliado para abranger também a assistência social (CASTRO; LAZZARI, 2015).

A mesma legislação estabeleceu o Instituto Nacional de Assistência Médica da Previdência e Social (INAMPS) e o Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social (IAPAS), ambos integrados à estrutura do SINPAS

(IBRAHIM, 2015). Logo, durante a criação do SINPAS, a legislação previdenciária em vigor era a LOPS.

O tratamento das questões previdenciárias revelava-se complexo em virtude da multiplicidade de normas legais em vigor. Assim, o artigo 6º da Lei nº 6.243/75 atribuiu ao Poder Executivo a responsabilidade de instituir, por meio de decreto, uma Consolidação das Leis da Previdência Social (CLPS), que deveria ser revisada anualmente sem alterações significativas no conteúdo normativo. Nesse contexto, o Executivo recebeu a incumbência de compilar as legislações previdenciárias em um único corpo legal através de um decreto, aproximando-se do conceito de Código Previdenciário (IBRAHIM, 2015).

De acordo com o referido autor, o Decreto nº 77.077, promulgado em 24 de janeiro de 1976, estabeleceu a primeira CLPS, que não foi objeto de revisões anuais subsequentes. Em um momento posterior, uma nova versão foi promulgada por intermédio do Decreto nº 89.312/84, sendo esta descontinuada somente após a promulgação da Lei nº 8.213, em 1991. No mesmo ano também foi aprovada a Lei nº 8.212, que tratou da estrutura da Seguridade Social no Brasil e instituiu o Plano de Custeio (VIANNA, 2023).

Vianna (2023) ressalta a criação do Ministério da Previdência Social mediante as leis nº 8.422 e nº 8.540, que abordaram as contribuições dos empregadores rurais destinadas à Seguridade Social. No ano de 1995 ocorreu a instituição do Ministério da Previdência e Assistência Social por meio da Medida Provisória nº 813/95; enquanto que em 1993 foi promulgada a Lei nº 8.742, que regulamentou a organização da Assistência Social no país e ficou conhecida como LOAS (Lei Orgânica da Assistência Social).

Ademais, a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 introduziu, pela primeira vez, o conceito de Seguridade Social como um conjunto integrado de ações nas áreas de Saúde, Previdência e Assistência Social (IBRAHIM, 2015), simbolizando uma marca do Estado de bem-estar social desejado pelos constituintes daquele período.

Castro & Lazzari (2015) reportam que, ao término do ano legislativo de 1998, foi promulgada a proposta da Emenda Constitucional nº 20, que havia sido iniciada por iniciativa do Presidente da República e estava em discussão desde 1995.

Os autores ressaltam também um ponto significativo: no dia subsequente à promulgação da Emenda Constitucional nº 20, em 15 de dezembro de 1998, a idade

mínima para o ingresso na condição de trabalhador e segurado da Previdência passou a ser fixada em 16 anos, excetuando-se os aprendizes, que podem começar sua atividade a partir dos 14 anos. Ademais, os segurados com menos de 16 anos que já estavam vinculados ao Regime Geral de Previdência Social até essa data têm assegurados todos os direitos previdenciários conforme estipulado pelo Decreto nº 3.048/99 (CASTRO; LAZZARI, 2015).

Atualmente, é pertinente observar que o Regulamento da Previdência Social mencionado anteriormente refere-se ao Decreto nº 3.048/99, que estabelece as diretrizes relativas ao custeio da seguridade e aos benefícios da previdência social, englobando suas alterações subsequentes (IBRAHIM, 2015).

Nos anos que se seguiram à promulgação da Constituição de 1988, Vianna (2023) menciona diversas alterações legislativas que influenciaram a esfera previdenciária, incluindo o Decreto anteriormente referido, que continua em vigor até os dias atuais.

Entre essas modificações destaca-se a Lei nº 10.421/02, que ampliou os direitos relacionados à licença-maternidade e ao salário- maternidade para mães adotivas, além de promover mudanças na Consolidação das Leis do Trabalho e na Lei nº 8.213/91. É igualmente relevante mencionar a Lei nº 10.683 de 2003, que criou o Ministério da Assistência Social, transferindo essa responsabilidade ao Ministério da Previdência Social.

Outrossim, em 2005 foi sancionada a Lei nº 11.098, que instituiu a Secretaria da Receita Previdenciária no âmbito do Ministério da Previdência Social. Importante ressaltar que já em 1990 ocorreu a criação do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, uma autarquia designada para substituir o INPS e o IAPAS nas funções de arrecadação, pagamento de benefícios e oferta de serviços aos segurados e dependentes do Regime Geral de Proteção Social (CASTRO; LAZZARI, 2015).

A responsabilidade pela arrecadação, fiscalização e cobrança de contribuições, bem como a imposição de penalidades e a regulamentação dos assuntos relacionados ao financiamento da Seguridade Social, foi transferida para a Secretaria da Receita Federal do Brasil, que está ligada ao Ministério da Fazenda. Essa alteração decorreu da fusão entre a Secretaria da Receita Federal e a Secretaria da Receita Previdenciária, formalizada pela Lei nº 11.457/07 (VIANNA, 2023).

Adicionalmente, em 1999, foi promulgada a Lei nº 9.876, que optou por não instituir uma idade mínima para aposentadoria voluntária no Regime Geral de Previdência Social; em seu lugar, foi introduzido um modelo de cálculo que leva em consideração a idade do segurado, o tempo de contribuição e a expectativa de vida da população brasileira. Esse modelo é conhecido como "fator previdenciário" (CASTRO; LAZZARI, 2015).

No âmbito desta discussão, uma inovação adicional introduzida pela mesma legislação citada: uma nova perspectiva para o cálculo dos benefícios de prestação continuada, que é baseada na concepção de salário benefício (incluindo aposentadorias, pensões, auxílios-doença e auxílios-acidente). Em 2008, a Lei Complementar 128/2008 revogou diversos dispositivos legais, entre os quais se destacam os artigos 45 e 46 da Lei nº 8.212/91.

No mesmo ano, foi aprovada a Lei nº 11.770, que instituiu o Programa Empresa Cidadã, com o propósito de estender em 60 (sessenta) dias a licença-maternidade. Adicionalmente, promulgou-se a Lei nº 11.718, que criou o contrato de trabalho rural por prazo determinado e estabeleceu diretrizes temporárias para a aposentadoria do trabalhador rural, trazendo modificações nas Leis nº 8.212/91 e 8.213/91 (HORVARTH JR., 2014).

Dentre as diversas doutrinas consultadas, Horvarth Jr (2015, p. 54-62) se destacou pela abrangência na catalogação das legislações posteriores a 2007, tais como:

[...] o Decreto nº. 6.727/2008, a Lei nº. 12.023/09, a Lei nº. 12.190/10, a importante Lei de nº. 12.435/11 que alterou a LOAS, já citada previamente, dando nova redação a alguns artigos, bem como elencou as Leis de nº. 12.440/11, 12.618/12 (instituiu o regime de previdência complementar aos servidores públicos federais de cargo efetivo) e a Lei nº. 12.692/12 (alterou os arts. 32 e 80 da Lei nº. 8.212/91). Além destas, o autor menciona o que descreveu a Emenda Constitucional de nº 72/2013, alterando o art. 7º da Constituição Federal assegurando aos domésticos os direitos elencados em alguns dos incisos do referido artigo, bem como sua integração à previdência social, além de lembrar da Lei Complementar nº. 142/2013, a qual regulamentou o § 1º do art. 201 da CF/88, no que tange a aposentadoria da pessoa com deficiência segurada do RGPS [...].

Atualmente, o Brasil está atravessando um novo ciclo de transformações em sua previdência social, destacado pela tramitação da PEC – Projeto de Emenda Constitucional n. 287/2016 no Congresso Nacional, cujo intuito é reformular o sistema previdenciário. Entre as alterações sugeridas por esta PEC, sobressaem-se

a definição de uma idade mínima para aposentadoria por idade, a extinção da modalidade de aposentadoria por tempo de contribuição, a reavaliação do período de carência, modificações nas normas que regem o benefício da pensão por morte, ajustes nos critérios para a aposentadoria do segurado especial, a eliminação do fator previdenciário e a introdução de uma regra de transição.

As reformas em curso no sistema previdenciário brasileiro evidenciam que se trata de um sistema dinâmico; ao contrário da concepção estática, ele passa por alterações permanentes com o objetivo de assegurar tanto o equilíbrio atuarial quanto a solidariedade social.

3 INSS DIGITAL

A digitalização dos serviços do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) tem sido uma das principais transformações no setor público brasileiro nos últimos anos, com a introdução de plataformas digitais como o Meu INSS. O objetivo principal desse processo é aumentar a eficiência e a acessibilidade dos serviços previdenciários, permitindo que os cidadãos possam acessar diversos serviços de forma remota e simplificada. No entanto, apesar dos avanços, o processo de digitalização também apresenta desafios significativos, incluindo a inclusão digital e a segurança das informações.

A criação do Meu INSS e de outros sistemas digitais tem sido um passo importante para modernizar a gestão do instituto. Segundo Almeida (2021), essas plataformas possibilitam ao segurado acessar serviços como agendamento de perícias, solicitação de benefícios, extratos de contribuições e até mesmo o cálculo de aposentadorias, sem a necessidade de se deslocar até uma agência física. A simplificação desses processos proporciona agilidade e uma significativa redução no tempo de espera, permitindo que mais pessoas sejam atendidas de maneira eficiente e no conforto de suas casas.

Contudo, a implementação do INSS digital também trouxe consigo desafios relacionados à inclusão digital, principalmente para as camadas da população que ainda enfrentam dificuldades no acesso a dispositivos tecnológicos ou na navegação em ambientes digitais. De acordo com Costa (2020), a exclusão digital é uma realidade para muitos brasileiros, especialmente para idosos e pessoas de baixa renda, que possuem menos familiaridade com as tecnologias disponíveis. A falta de alfabetização digital dificulta o acesso de uma parcela considerável da população aos serviços oferecidos pelo INSS digital, o que pode resultar em um aumento da desigualdade no acesso aos direitos previdenciários.

A transformação digital do INSS, além de aumentar a acessibilidade, também exige uma forte estrutura de segurança para proteger os dados dos usuários. Com a ampliação dos serviços online, a proteção de informações pessoais, como dados bancários e históricos de contribuições, tornou-se um ponto crítico. A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), sancionada em 2018, impôs novas responsabilidades para as entidades públicas e privadas no tratamento de dados pessoais, sendo o

INSS uma das instituições que precisou adaptar seus processos. para atender a essas novas exigências.

Oliveira (2021) corrobora que, a proteção de dados no INSS digital ainda enfrenta desafios, principalmente no que diz respeito à segurança de plataformas como o Meu INSS. A utilização de autenticação multifatorial e outras medidas de segurança, embora presentes, nem sempre são suficientes para impedir ataques cibernéticos, o que levanta questões sobre a efetividade dessas proteções.

Além do mais, a digitalização também expôs um aumento significativo de fraudes e golpes, com criminosos aproveitando-se da falta de segurança em algumas transações digitais para acessar dados de segurados e solicitar benefícios indevidos. Silva (2022) aponta que fraudes como phishing, em que os golpistas se passam por funcionários do INSS, são algumas das táticas mais comuns utilizadas para roubar informações pessoais. A vulnerabilidade de sistemas e a complexidade das transações digitais contribuem para esse tipo de crime, que prejudica não só a imagem do INSS, mas também coloca em risco a segurança financeira de milhares de brasileiros.

Portanto, embora o INSS digital tenha representado um avanço significativo na modernização dos serviços previdenciários e na melhoria do atendimento ao público, é evidente que há desafios relacionados à inclusão digital e à segurança das informações. A implementação de políticas públicas focadas na educação digital da população e a melhoria contínua das medidas de proteção de dados são essenciais para garantir que a digitalização não acentue as desigualdades existentes e para que os serviços online se tornem cada vez mais seguros para os cidadãos.

3.1 Os acessos remotos na visão dos segurados

Diante das mudanças no atendimento do INSS, há uma diversidade de formas de contato com os segurados, como o telefone 135, que apresenta desafios de acesso para quem liga de telefones celulares. A Autarquia Previdenciária está buscando otimizar esse serviço, com a contratação de uma nova central de atendimento, aumentando a capacidade de 30% (INSS, 2020). Além disso, o "MEU

INSS" visa facilitar o acesso e modernizar o atendimento, conforme a Instrução Normativa nº 98/2018

Souza (2023, p. 4) corrobora com a temática:

- a) a modernização do atendimento e os serviços disponibilizados pelo Instituto;
- b) os sistemas e aplicativos desenvolvidos com o objetivo de simplificar o acesso às informações previdenciárias;
- c) a imprescindibilidade de ampliar a gestão, o controle e o monitoramento nas unidades de atendimento, bem como dos serviços que são realizados;
- d) a necessidade de alocar a força de trabalho das unidades de atendimento no reconhecimento do direito.

Todo o manuseio do portal “MEU INSS” é eletrônico, inclusive a criação do usuário e senha. Para ter acesso ao sistema, não é necessário ir a uma agência. É possível acessar pelo próprio site <http://meu.inss.gov.br>. O primeiro passo do requerimento administrativo é gerar a senha do MEU INSS para acessar as informações do segurado.

A senha poderá ser criada com os seguintes cadastros: Validação facial no App Meu.gov.br, Banco do Brasil, Internet Banking, certificado digital, certificado digital em nuvem e número do CPF. Nesta última para a validação é necessário responder alguns questionamentos conforme consta no Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS), se errar alguma resposta, só poderá tentar novamente após 24 horas.

Amado (2020) traz a luz sobre a autenticação por meio de login e senha constitui a assinatura eletrônica do usuário, formalizando o requerimento eletrônico e a manifestação de vontade. Uma das inovações desta plataforma digital é que se o CNIS já indicar o direito, já existe concessão automática sem atuação do servidor dos benefícios urbanos de aposentadoria por idade e salário maternidade.

Os segurados também podem recorrer a assistente virtual do Meu INSS (2020), denominada Helô. Amado (2020, p.1249) menciona:

Desde o lançamento da assistente virtual do Meu INSS, a Helô, uma média diária de 21,9 mil cidadãos tiraram dúvidas ou fizeram consultas de processos sobre seus requerimentos (15,75%), busca de informações sobre atendimento nas agências (9,61%), serviços (8,66%), resultado de perícias médicas (6,43%), auxílio-doença (6,13%), entre outros.

É possível falar com a Helô pelo chat tanto pelo site do Meu INSS (gov.br/meuinss) quanto pelo celular, em aparelhos com sistema Android e iOS. Ao ser acessada, a Helô solicita apenas duas informações: nome e CPF. Porém, esta nova era digital da autarquia suscita opiniões antagônicas aos usuários da Previdência Social. De um lado estão os segurados que, muitas vezes não possuem afinidade tecnológica, dentre eles destacam-se os trabalhadores em idade avançada, bem como os trabalhadores que moram na zona rural e analfabetos.

A Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - Tecnologia da Informação e Comunicação (Pnad Contínua TIC) 2018, divulgada em 29 de abril de 2020 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), mostra que uma em cada quatro pessoas no Brasil não tem acesso à internet. Em números totais, isso representa cerca de 46 milhões de brasileiros que não acessam a rede.

Em áreas rurais, o índice de pessoas sem acesso é ainda maior que nas cidades, chega a 53,5% (AGÊNCIA BRASIL, 2020). Esse público além da falta de informação sofre ainda com a ausência de estrutura digital para pleitear os benefícios previdenciários, por não possuírem condições tecnológicas, sociais e educacionais, levando-os a terem que pagar por serviços que antes eram ofertados presencialmente nas Agências da Previdência Social.

Por outro lado, existem os segurados que desenvolveram-se na era tecnológica, sendo este um público jovem e imediatista, que nasceu com o progresso da era digital. Tendo consequentemente facilidade para requerer seu benefício. Embora muitos segurados ainda encontrem dificuldades no acesso à plataforma online “MEU INSS”, ela é uma inovação tecnológica que nasce com o intuito de desafogar as agências e modernizar o atendimento, sem deixar de lado o princípio da dignidade da pessoa humana (REVISTA DIREITO SEM FRONTEIRAS, 2018).

3.2 Direito digital

O Direito Digital é um ramo jurídico específico para a regulamentação e aplicação das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na sociedade atual, abrangendo uma ampla variedade de temas. Entre eles, destacam-se a segurança cibernética, o comércio eletrônico, a proteção de dados pessoais, a privacidade na

internet, a propriedade intelectual no ambiente digital, os crimes cibernéticos e a regulamentação das redes sociais (ANDRADE, 2020).

Esse campo jurídico apresenta tantos desafios quanto oportunidades singulares. O avanço acelerado da tecnologia exige que legisladores, advogados e órgãos reguladores acompanhem constantemente as mudanças e desenvolvam normas práticas para disciplinar essa nova realidade. Questões fundamentais, como a proteção dos dados pessoais em um ambiente digital cada vez mais interconectado e o enfrentamento dos crescentes ataques cibernéticos, exigem soluções jurídicas robustas (RAPÔSO *et al.*, 2019).

O Direito Digital é, portanto, uma área dinâmica que equilibra inovação e regulamentação. Ao mesmo tempo em que impulsiona o progresso tecnológico, também impõe desafios que impedem a criação de novas normativas para garantir a segurança jurídica e a proteção aos cidadãos. Dessa forma, esse ramo do direito assume um papel essencial na harmonização entre o desenvolvimento tecnológico e a proteção dos direitos individuais na era digital, conforme apontam (SILVA *et al.*, 2020).

Embora a digitalização tenha trazido avanços significativos, proporciona maior comodidade e acesso ágil à informação, certos grupos, como os idosos, enfrentam dificuldades para acompanhar essa transformação. Barreiras tecnológicas e a falta de familiaridade com as ferramentas digitais distribuídas para a exclusão desse público, impactando diretamente sua qualidade de vida. Com a crescente digitalização de serviços essenciais, como saúde e previdência social, torna-se necessário que o Direito Digital promova estratégias que assegurem a inclusão desse grupo, garantindo que possam usufruir dos benefícios da era digital de maneira equitativa e acessível (CORREIA *et al.*, 2016).

3.3 Facilitando o acesso por meio de advogados

Sob tal ótica, o projeto INSS Digital implementou um novo modelo de atendimento, incorporando a funcionalidade de assinatura dos Acordos de Cooperação Técnica (ACT), anteriormente conhecidos como convênios. Esses acordos possuem base legal no artigo 117 da Lei 8.213/91 e no artigo 311 do Decreto 3.048/99, sendo um complemento ao serviço já disponível por meio da plataforma “Meu INSS”.

O ACT, ou Acordo de Cooperação Técnica, é um documento com validade jurídica firmado entre o INSS e diversas instituições, como prefeituras, sindicatos, entidades públicas e privadas. Esse instrumento permite que tais entidades realizem interferência externa em nome de seus representados. O processo envolve a formalização de um protocolo, o envio e a autenticação da documentação necessária, além do cumprimento dos requisitos necessários, podendo ser concluído integralmente de forma digital (ADAMI, 2020).

A adoção do ACT trouxe inúmeras vantagens, sendo as principais a eliminação da necessidade de deslocamento dos segurados até uma agência do INSS, o que é especialmente benéfico para aqueles que vivem em locais de difícil acesso ou cidades distantes. Além disso, esta iniciativa contribui significativamente para a redução da demanda por atendimentos presenciais, impactando diretamente o tempo médio de espera nas unidades de atendimento (VASCONCELOS, 2019).

Para que os advogados possam acessar o sistema SAG, é necessário que solicitem registro junto à Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) do respectivo estado. Após a aprovação do cadastro, o profissional passa a ter acesso ao portal “novorequerimento.inss.gov.br”. A utilização do sistema SAG – ACT Advogado oferece diversas vantagens, como Adami (2020, p. 30) dispõe:

- a) acompanhamento dos requerimentos
- b) histórico dos requerimentos protocolados
- c) autenticação de documentos sem sair do escritório/casa
- d) facilidade em receber notificações e cumprir exigências
- e) acesso rápido a cópia do processo administrativo.

Conforme explicado por Paulo Bacelar, os advogados continuam a ter atendimento prioritário nas agências do INSS, podendo ser atendidos sem a necessidade de senha ou agendamento prévio. Entretanto, uma mudança significativa é que a análise do benefício não será realizada no momento do atendimento presencial, mas posteriormente, por servidores responsáveis pelos processos digitais. Essa alteração permite que os advogados escolham uma forma de atendimento mais vantajosa para o seguro, incluindo o uso do balcão exclusivo nas agências para solicitação de benefícios, obtenção de informações e extratos, além de pedidos de cálculos de valores atrasados (IBDP, 2018).

A SAG disponibiliza uma variedade de serviços previdenciários específicos para advogados, como aposentadoria por idade urbana e rural, aposentadoria por

tempo de contribuição e aposentadoria para pessoas com deficiência, seja por idade ou tempo de contribuição. Além disso, há suporte para auxílio-reclusão, pensão por morte urbana e rural, salário-maternidade e assistência com recursos e revisões de benefícios por invalidez e benefícios assistenciais LOAS. No entanto, esses serviços podem apresentar variações conforme a região. Cabe destacar que alguns advogados têm preocupação expressa com a ausência de certos critérios do sistema "MEU INSS" no SAG (SOUZA, 2023).

O Manual de Utilização da Entidade Parceira SAG, publicado pelo INSS, tem um papel essencial no suporte aos operadores do Acordo de Cooperação Técnica (ACT). O material apresenta instruções apresentadas sob diversas etapas do processo, incluindo digitalização de documentos, padronização de nomenclaturas e diretrizes para o uso do aplicativo. Além disso, oriente sobre o envio de novos pedidos e o cumprimento dos requisitos exigidos (SILVA, 2020).

Nos casos em que há Convênios com a OAB, é fundamental distinguir o prazo da representação do prazo da procuração. Embora ambos os documentos tenham sido apresentados precisamente com o requerimento, não há impedimento para que o termo de representação seja assinado apenas pelo procurador. Isso ocorre porque a procuração já abrange a outorga de poderes (CAMPOS *et al.*, 2022).

Com o avanço da tecnologia, muitos segurados enfrentam dificuldades ao solicitar benefícios previdenciários. Nesse contexto, a atuação do advogado se torna essencial, pois a formulação correta de um pedido pode evitar exigências adicionais, agilizando a análise e a concessão do benefício (TEIXEIRA, 2022). A complexidade dos procedimentos e a necessidade de documentos específicos muitas vezes dificultam que os seguros realizem esse processo de forma independente.

3.4 Processos e condições de trabalho

Nos últimos anos, o contingenciamento de recursos destinados ao Serviço Público resultou em uma expressiva redução no quadro de servidores ativos do INSS. Segundo dados da Associação dos Servidores Públicos de Previdência e da Segurança Social (ANASPS), a autarquia perdeu cerca de dez mil servidores nos últimos dois anos (FILGUEIRA, 2020). A redução tem impactado diretamente a capacidade de atendimento, comprometendo a agilidade na análise de processos

previdenciários e assistenciais, além de aumentar o tempo de espera e sobrecarregar os servidores remanescentes.

Diante desse contexto, o Tribunal de Contas da União, por meio do Acórdão nº 1795/2014, emitiu recomendações ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e ao INSS. Entre as medidas sugeridas, houve a necessidade de um plano de reposição de servidores em condições de aposentadoria, especialmente em unidades com maior número de funcionários recebendo abono de permanência (LIMA; DOS SANTOS, 2019).

Mais adiante, o Ministério Público Federal, por meio da Recomendação 19/2019, orientou o Ministério da Economia a autorizar a realização de um concurso público para recomposição da força de trabalho do INSS.

No entanto, mesmo após um ano da recomendação, o certame ainda não foi realizado para suprir as vagas reservadas por aposentadorias e servidores em abono de permanência, conforme Brasil (2019, p. 3):

CONSIDERANDO que, à luz da conjugação dos dados do IBGE e do INSS, mais da metade dos milhões de beneficiários da Previdência é composta por pessoas pobres e de idade avançada, circunstância que, associada a uma presumível formação educacional deficiente, indica que pouca ou nenhuma chance possuem de tirar suficiente proveito da moderna ferramenta virtual – o MEU INSS – e inclusive do teleatendimento, ambos introduzidos pela autarquia em substituição ao atendimento imediato e presencial.

Além disso, o INSS, por meio da Instrução Normativa nº 96, de 14 de maio de 2018, promoveu alterações no artigo 667 da Instrução Normativa nº 77, de 21 de janeiro de 2015. A normativa anterior permite que os serviços da autarquia sejam exigidos tanto por meio de atendimento presencial quanto por canais telemáticos. Já a IN nº 96/PRES/INSS distribuiu o “Meu INSS” como principal plataforma para solicitação de serviços e emissão de extratos, restringindo o atendimento presencial a um papel secundário, condicionado a agendamento prévio (BRASIL, 2018).

Posteriormente, o Poder Executivo propôs e implementou mudanças por meio da Medida Provisória nº 871, de 2019 (BRASIL, 2019), posteriormente convertida na Lei nº 13.846, de 18 de junho de 2019. Essa legislação consolida a virtualização dos serviços oferecidos pelo INSS e criou um sistema de bonificação para a análise de benefícios considerados irregulares.

No entanto, a lei não menciona expressamente a manutenção do atendimento presencial como uma alternativa ao atendimento remoto, disposto em Brasil (2019, p. 4):

Art. 124-A O INSS implantará 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 implementar procedimentos automatizados, de atendimento e prestação de serviços por meio de atendimento telefônico ou de canais remotos.

Desta forma, o atendimento remoto previsto na legislação mencionada deverá ser uma alternativa ao segurado ou beneficiário, e não a única via de acesso aos seus direitos. No âmbito administrativo, destaca-se o princípio doutrinário do informalismo processual, que determina que a Administração Pública deve evitar a excessiva burocratização na tramitação dos processos administrativos. Como aponta Martinez, “a administração pública previdenciária deve dispensar formalismos, reduzindo-se o procedimento a práticas absolutamente insubstituíveis e essenciais à relação jurídica” (ARAÚJO *et al.*, 2019).

Esse princípio também está previsto na Lei do Processo Administrativo Federal (Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999). De acordo com o artigo 2º, inciso IX, a Administração deve adotar formas simples que garantam segurança, certeza e respeito aos direitos dos administrados. No mesmo artigo, também são destacadas a necessidade de atendimento ao interesse geral (inciso II) e a objetividade na promoção do interesse público (inciso III).

Além dos princípios administrativos, cabe ressaltar os princípios da Seguridade Social. Segundo Castro & Lazzari (2021, p. 43), “O princípio da universalidade da cobertura e do atendimento está previsto no artigo 194 da Constituição Federal de 1988 e reforça a necessidade de um sistema previdenciário e assistencial amplo, voltado à proteção social de todos os cidadãos.”

No aspecto objetivo, esse princípio busca cobrir eventos como morte, velhice e incapacidade para o trabalho. Já no aspecto subjetivo, garante um tratamento indistinto e universal aos cidadãos que cumpram os requisitos legais (BRASIL, 1988, art. 194). Os direitos previdenciários, de saúde e de assistência estão diretamente vinculados ao conceito de Estado de Bem-Estar Social.

A adoção de um modelo de atendimento e prestação de serviços que não considera a realidade brasileira, especialmente em uma autarquia responsável pela gestão de recursos de natureza alimentar, evidencia o enfraquecimento desse modelo de proteção social. Além disso, ao contrariar os princípios da Segurança Social, tal prática pode resultar em exclusão social promovida pela própria instituição Oliveira (2020, p. 30) evidencia:

A exclusão se refere à não-incorporação de uma parte significativa da população à comunidade social e política, negando sistematicamente seus direitos de cidadania — envolvendo a igualdade de tratamento ante a lei e as instituições públicas — e impedindo seu acesso à riqueza produzida no país. De uma forma mais profunda, a exclusão implica a construção de uma normatividade que separa os indivíduos, impedindo sua participação na esfera pública. Trata-se de um processo relacional e cultural que regula a diferença como condição de não inclusão, apresentando também uma manifestação territorial, seja como gueto ou favela.

Por conseguinte, é importante destacar que a melhoria da chamada “alta programada”, instituída pelas Medidas Provisórias 739/2016 e 767/2017, sendo esta última convertida na Lei nº 13.457/2017, em conjunto com a “operação pente-fino”, consolidada pela Lei nº 13.846/2019, tem reforçado um modelo de políticas públicas previdenciárias e assistenciais que alguns autores como José Ricardo Caetano Costa, Marco Aurélio Serau Junior e José Ricardo Costa Soares denominam de Estado de Mal-Estar Social ou Estado Malfeitor, também referido como Badfare-State (BRASIL, 2017; BRASIL, 2019).

Diante da redução do número de servidores na autarquia, tornou-se contínuo o aumento da carga de trabalho para os analistas e técnicos que permaneceram em atividade no INSS. Assim, a situação é agravada pela Lei nº 13.846/2019, que, em seu artigo 2º, estabelece dois tipos de bonificação: um para servidores que analisam processos fora do expediente (BMOB) e outro para peritos médicos responsáveis pela avaliação de benefícios por incapacidade (BPMBI) (BRASIL, 2019).

Por conseguinte, a respeito dos dispositivos legais pertinentes à análise é possível citar Brasil (2019, p. 1) :

Art. 4º O BMOB corresponderá ao valor de R\$ 57,50 (cinquenta e sete reais e cinquenta centavos) por processo integrante do Programa Especial concluído, conforme estabelecido em ato do Presidente do INSS na forma prevista no art. 3º desta Lei. § 1º O BMOB somente será pago se as análises dos processos ocorrerem sem prejuízo das atividades regulares do cargo de que o servidor for titular. (...) Art. 10. O BPMBI será devido aos ocupantes do cargo de Perito Médico Federal, integrante da carreira de

Perito Médico Federal, do cargo de Perito Médico da Previdência Social, integrante da carreira de Perícia Médica da Previdência Social, de que trata a Lei nº 10.876, de 2 de junho de 2004, e do cargo de Supervisor Médico-Pericial, integrante da carreira de Supervisor Médico-Pericial, de que trata a Lei nº 9.620, de 2 de abril de 1998, para cada perícia médica extraordinária realizada no âmbito do Programa de Revisão, na forma estabelecida em ato do Secretário Especial de Previdência e Trabalho do Ministério da Economia. (...) Art. 11. O BPMBI corresponderá ao valor de R\$ 61,72 (sessenta e um reais e setenta e dois centavos) por perícia extraordinária realizada, na forma prevista no art. 10 desta Lei. (...)

A insuficiência de servidores no INSS tem resultado em uma grande sobrecarga de trabalho para técnicos, analistas e peritos, aumentando expressivamente a demanda por análise de processos. A bonificação financeira, inicialmente proposta pelo Poder Executivo por medida provisória e posteriormente convertida em lei, gera diversas implicações para todos os envolvidos (BERTOTTI; CÂNDIDO; VITAL, 2021). A falta de pessoal nas agências tem causado atrasos significativos no atendimento aos segurados, ampliando o volume de processos pendentes.

Os servidores do INSS e peritos médicos, estimulados pela concessão de bônus por cada processo desenvolvido fora do horário de expediente ou por perícia realizada, enfrentam desafios como a ausência de mecanismos eficazes de controle sobre a carga horária no teletrabalho. Essa situação pode impactar níveis de equilíbrio entre a vida profissional e pessoal, afetando o lazer e a privacidade dos trabalhadores hiperconectados. Ao mesmo tempo, para os seguros que buscam a efetivação de um direito social, seus pedidos acabam sendo tratados apenas como metas a serem cumpridas, sem garantia da qualidade na análise dos processos (HANAUER; PATERNO, 2022).

Diante disso, é fundamental que o processo administrativo eletrônico no INSS seja estruturado de forma compatível com as necessidades dos segurados e beneficiários, evitando a exclusão de parcelas graves da população do acesso aos benefícios previdenciários e assistenciais (COUTINHO; DE FREITAS, 2022). Embora a digitalização do sistema possa trazer ganhos de eficiência, sua implementação deve considerar aspectos de acessibilidade e usabilidade, garantindo que todos os cidadãos possam utilizar as novas ferramentas com autonomia.

A introdução desse novo paradigma processual na realidade brasileira, por ser recente, ainda não apresenta todos os seus impactos plenamente consolidados.

No entanto, é essencial analisar como a população tem acesso às tecnologias de informação e comunicação, pois a transição para um sistema mais digitalizado depende diretamente da inclusão digital dos cidadãos (KLEIN; SANTOS, 2019).

3.5 Inclusão digital na terceira idade

A inclusão digital na terceira idade é um tema de crescente relevância no Brasil, especialmente no que tange ao acesso dos idosos aos serviços previdenciários oferecidos pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Com a digitalização dos processos administrativos, é fundamental que essa parcela da população esteja apta a utilizar as ferramentas tecnológicas disponíveis para garantir seus direitos de forma autônoma e eficaz.

A legislação brasileira reconhece a importância da inclusão digital para todos os cidadãos. O Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) estabelece diretrizes para a atuação do Poder Público em relação às políticas públicas voltadas para o desenvolvimento da internet, incluindo a promoção da inclusão digital. Essa disposição, em conjunto com o Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003), reforça o direito dos idosos à participação nos meios de comunicação e ao acesso à informação, cultura e educação por meio das tecnologias digitais (BRASIL, 2014).

A implementação do INSS Digital visou modernizar e agilizar o atendimento aos segurados, permitindo que diversos serviços sejam acessados online. Contudo, essa transição trouxe desafios significativos para os idosos, que frequentemente enfrentam dificuldades no uso de tecnologias da informação e comunicação (TIC).

Vieira & Farias (2022) identificaram que fatores como falta de familiaridade com interfaces digitais, dificuldades de aprendizado contínuo e medo de fraudes cibernéticas são obstáculos comuns enfrentados por essa faixa etária ao utilizar a plataforma Meu INSS.

A exclusão digital pode amplificar a vulnerabilidade social dos idosos, dificultando o acesso a direitos fundamentais, como os benefícios previdenciários. Siqueira, Gmach & Siqueira (2022) destacam que a falta de habilidades digitais impede que muitos beneficiários do Regime Geral de Previdência Social usufruam plenamente dos serviços públicos disponíveis online, aumentando sua dependência de terceiros e potencializando situações de exclusão social.

Lima (2020) comenta sobre diversas iniciativas têm sido propostas para fomentar a inclusão digital da população idosa. Programas educacionais específicos, que visam capacitar os idosos no uso de tecnologias, são essenciais para promover sua autonomia e participação ativa na sociedade digital. Ainda, o desenvolvimento de interfaces mais intuitivas e acessíveis, aliado a políticas públicas que incentivem a inclusão digital, são medidas fundamentais para assegurar que os idosos possam acessar os serviços previdenciários de forma independente e segura.

A digitalização dos serviços previdenciários promovida pelo INSS tem gerado impactos significativos no acesso à justiça, especialmente para grupos vulneráveis.

Lima (2020), a inclusão digital é um fator determinante para a efetividade dos direitos previdenciários, uma vez que a dificuldade de acesso a plataformas eletrônicas pode comprometer o exercício pleno da cidadania. O direito de petição e a acessibilidade a serviços públicos tornam-se elementos fundamentais no debate sobre a transição digital promovida pelo INSS.

Em termos práticos, a virtualização dos serviços do INSS tem sido alvo de questionamentos judiciais. Recentemente, em decisão do Tribunal Regional Federal da 3ª Região (TRF-3), foi reconhecida a necessidade de alternativas presenciais para segurados que enfrentam barreiras digitais (BRASIL, 2022).

No campo das políticas públicas, o governo tem implementado iniciativas para ampliar a inclusão digital. O Programa de Inclusão Digital do Governo Federal (BRASIL, 2021) busca capacitar idosos e pessoas com baixa escolaridade no uso de tecnologias, permitindo um acesso mais equitativo aos serviços públicos eletrônicos. Contudo, a efetividade dessas medidas ainda enfrenta desafios, como a necessidade de maior alcance e investimentos em infraestrutura digital.

A análise comparada revela que outros países têm adotado estratégias mais equilibradas entre digitalização e atendimento presencial. Na Alemanha, por exemplo, mesmo com a expansão dos serviços online, os cidadãos continuam a ter à disposição unidades físicas para suporte administrativo, minimizando os riscos de exclusão digital e garante um atendimento adequado a toda a população (SOUZA, 2023).

Diante desses desafios, o futuro da digitalização dos serviços previdenciários no Brasil depende da adoção de medidas que conciliam eficiência tecnológica e acessibilidade. Como destaca Souza (2023, p. 8), “a modernização dos serviços públicos deve ser acompanhada de políticas inclusivas para evitar a segregação

digital”. Dessa forma, avançar na digitalização sem desconsiderar as limitações de acesso dos cidadãos é o caminho para um sistema previdenciário mais justo e eficiente.

4 DESAFIOS E PERSPECTIVAS DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

A digitalização do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) surge como resposta às demandas por modernização do serviço público, inserindo-se num contexto mais amplo de transformação digital do Estado brasileiro. Nos últimos anos, a autarquia implementou plataformas como o Meu INSS, as quais permitem o acesso remoto a diversos serviços previdenciários, desde a solicitação de benefícios até o acompanhamento de processos, representando uma significativa mudança no paradigma de atendimento ao cidadão. Essa transição para o ambiente virtual foi motivada pela necessidade de tornar os processos mais ágeis e eficientes, reduzindo a burocracia dos serviços públicos e atendendo às expectativas de uma sociedade cada vez mais conectada. (MARTINS, 2020)

Os objetivos centrais dessa virtualização concentram-se em três eixos principais: ganhos de eficiência operacional, redução de custos e ampliação do acesso aos serviços. No que diz respeito à eficiência, a digitalização permitiu agilizar a análise de processos, diminuir filas físicas e otimizar o tempo tanto dos segurados quanto dos servidores, criando um fluxo de trabalho mais dinâmico.

No entanto, apesar dos avanços proporcionados por essa modernização, é necessário analisar de forma mais aprofundada como o processo de digitalização tem se estruturado dentro do INSS, suas motivações práticas e os desdobramentos dessa nova lógica de atendimento. A seguir, será apresentado um panorama detalhado dessa transformação digital, destacando seus fundamentos, objetivos estratégicos e implicações para a administração pública e para os segurados.

4.1 Panorama da digitalização do INSS

A digitalização do INSS representa uma mudança estrutural que impacta tanto a organização interna da administração pública quanto a experiência do cidadão diante dos serviços previdenciários. Para o Estado, ela envolve a reformulação de processos, a adoção de novas tecnologias e a necessidade de capacitar servidores para operar em um ambiente virtual. Já para os segurados, especialmente aqueles mais vulneráveis, essa transformação redefine a forma como acessam seus direitos, exigindo habilidades digitais e condições mínimas de conectividade. Compreender esse panorama é essencial para avaliar os reais efeitos da virtualização dos serviços

e os desafios que ainda persistem na busca por um atendimento eficiente, seguro e inclusivo.

No entanto, quanto à redução de custos, a diminuição da demanda por atendimento presencial resultou em economia de recursos que puderam ser realocados para outras áreas prioritárias da autarquia. Por fim, a ampliação do acesso buscou garantir que populações de regiões remotas, onde a presença de agências físicas é limitada, pudessem usufruir dos serviços previdenciários com maior facilidade (SOUZA, 2023).

Contudo, essa transformação digital, embora represente um avanço significativo em termos de modernização administrativa, não ocorreu sem contradições e desafios. A migração para plataformas digitais trouxe à tona problemas estruturais profundos, como a exclusão de grupos vulneráveis que enfrentam dificuldades no acesso ou uso de tecnologias digitais. Além disso, questões relacionadas à segurança de dados e à proteção das informações dos usuários emergiram como preocupações centrais nesse novo modelo de atendimento. (MARTINS, 2020)

Essa dualidade entre os ganhos de eficiência e os riscos de exclusão social coloca em questão se a virtualização está cumprindo seu papel democratizante ou se, paradoxalmente, está aprofundando desigualdades no acesso aos direitos previdenciários. O presente trabalho busca analisar criticamente essa transição, examinando seus impactos reais na vida dos cidadãos e na estrutura do próprio INSS.

Alves (2019) aborda sobre os avanços trazidos pela digitalização dos serviços do INSS, os desafios relacionados à inclusão digital permanecem como obstáculos significativos para a plena efetividade dessa transformação. Dados recentes do IBGE, por meio da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - Tecnologia da Informação e Comunicação (Pnad Contínua TIC), revelam que cerca de 46 milhões de brasileiros ainda não possuem acesso à internet, o que representa aproximadamente um quarto da população do país. Essa exclusão digital se mostra ainda mais acentuada quando analisamos grupos específicos, como os idosos, a população rural, pessoas de baixa renda e os chamados analfabetos digitais, que enfrentam barreiras intransponíveis para acessar os serviços previdenciários em sua nova formatação virtual.

Entre os grupos mais vulneráveis, os idosos merecem atenção especial, pois muitos não possuem familiaridade com dispositivos eletrônicos ou apresentam dificuldades para lidar com interfaces digitais. Na zona rural, a situação se agrava pela precariedade da infraestrutura de conexão, onde muitas comunidades sequer dispõem de acesso estável à internet. As camadas de baixa renda, por sua vez, encontram obstáculos na aquisição de dispositivos adequados e no custeio de planos de dados, enquanto os analfabetos digitais, independentemente de sua condição social, veem-se excluídos por não dominarem as competências básicas para navegação em plataformas online. Essas limitações transformam o que deveria ser um facilitador no acesso aos direitos previdenciários em mais uma barreira a ser transposta (ALVES, 2019)

Casos concretos ilustram com clareza essas dificuldades. No interior do Nordeste, por exemplo, agricultores idosos relatam ter que percorrer longas distâncias até centros urbanos para conseguir auxílio de terceiros que os ajudem a acessar o sistema. Nas periferias das grandes cidades, mães solo sem familiaridade com tecnologia digital acabam pagando "facilitadores" informais para realizar procedimentos que antes eram feitos pessoalmente nas agências do INSS.

Situações como essas não apenas demonstram a falha do processo de inclusão digital, como também criam um mercado paralelo de intermediação de serviços que deveriam ser gratuitos e acessíveis. Esses relatos evidenciam como a digitalização, quando implementada sem políticas complementares de capacitação e infraestrutura, pode acabar reforçando desigualdades sociais em vez de mitigá-las, afastando justamente aqueles que mais dependem dos serviços previdenciários (MENDES, 2020).

A segurança cibernética e a proteção de dados emergem como preocupações centrais no contexto da digitalização dos serviços do INSS, representando um desafio tão complexo quanto urgente. Com a migração dos processos para o ambiente virtual, aumentaram exponencialmente os casos de fraudes e golpes digitais contra os segurados, especialmente aqueles menos familiarizados com as tecnologias.

Práticas como o phishing, onde criminosos se passam por funcionários do INSS para obter dados pessoais e senhas, tornaram-se frequentes, explorando justamente a vulnerabilidade dos usuários idosos ou com menor escolaridade digital. Apesar da promulgação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) em 2018, que

estabeleceu diretrizes mais rígidas para o tratamento de informações pessoais, persistem falhas na implementação dessas normas pelo INSS, deixando brechas que comprometem a privacidade e a segurança dos milhões de brasileiros cadastrados em seus sistemas. (SEGAL, 2014)

Kasper (2024) diz sobre os sistema de autenticação multifatorial, adotado pelo INSS como camada adicional de segurança, tem sido alvo de críticas por parte de especialistas em tecnologia da informação. Embora represente um avanço em relação aos métodos tradicionais de login, sua implementação apresenta problemas de usabilidade que dificultam o acesso justamente para os grupos mais vulneráveis. Idosos, por exemplo, frequentemente enfrentam obstáculos para completar o processo de validação facial ou para gerenciar os múltiplos passos de confirmação de identidade. Além disso, relatos técnicos apontam falhas na robustez dos sistemas do INSS, com vulnerabilidades que podem ser exploradas por hackers para acessar dados sensíveis dos usuários.

As fragilidades mencionadas ficaram evidentes em episódios recentes onde beneficiários tiveram seus cadastros invadidos e seus benefícios desviados, evidenciando que os mecanismos de proteção atuais ainda são insuficientes para garantir a segurança plena das informações. (KASPER, 2024)

A tensão entre a necessidade de sistemas cada vez mais seguros e a garantia de acessibilidade para todos os usuários revela um dilema central na digitalização dos serviços previdenciários. Por um lado, a autarquia enfrenta pressão para reforçar continuamente suas barreiras contra ataques cibernéticos, especialmente diante do crescente sofisticação das ameaças digitais.

Por outro, medidas excessivamente complexas ou burocráticas acabam por excluir justamente os cidadãos que mais dependem desses serviços, criando um paradoxo onde o esforço para proteger acaba por dificultar o acesso. Essa situação demanda um equilíbrio delicado entre segurança e usabilidade, que só poderá ser alcançado através de investimentos contínuos em tecnologia, capacitação dos usuários e aprimoramento dos sistemas, garantindo que a proteção dos dados não se torne mais um fator de exclusão no acesso aos direitos previdenciários. (MONTAGNER, 2012)

Diante dos desafios apresentados pela digitalização dos serviços previdenciários, torna-se imperativa a elaboração de políticas públicas abrangentes que equilibrem a modernização tecnológica com a garantia de acesso universal. Um

eixo fundamental dessa estratégia deve ser a implementação de programas massivos de educação digital, especialmente voltados para grupos vulneráveis como idosos e populações de baixa escolaridade (MENDES, 2020).

Tais iniciativas, que poderiam ser desenvolvidas em parceria com universidades, centros comunitários e órgãos locais, precisam ir além do simples treinamento técnico, incorporando noções básicas de segurança digital e direitos do usuário. A experiência de outros países demonstra que projetos continuados de alfabetização digital, com linguagem acessível e metodologias adaptadas ao público-alvo, mostram-se mais eficazes que ações pontuais ou campanhas isoladas.

Por fim, o panorama da digitalização do INSS revela avanços importantes na eficiência e no acesso aos serviços, mas também escancara desafios significativos, como a exclusão digital de grupos vulneráveis e fragilidades na segurança da informação. A transformação digital, quando não acompanhada por políticas de inclusão e proteção, pode reforçar desigualdades e comprometer o pleno exercício dos direitos previdenciários.

4.2 Entre o digital e o presencial: limites e possibilidades

A transformação digital no INSS teve como objetivo agilizar processos e ampliar o alcance dos serviços. No entanto, seus efeitos sobre o acesso aos direitos previdenciários têm sido ambíguos, especialmente para grupos em situação de vulnerabilidade social.

Paralelamente à expansão da capacitação digital, é crucial manter e fortalecer os canais presenciais de atendimento, que devem ser compreendidos não como resquícios de um modelo ultrapassado, mas como componentes essenciais de um sistema inclusivo. As agências físicas do INSS precisam ser reestruturadas para funcionar como centros de apoio multimodal, onde os cidadãos possam tanto resolver questões burocráticas quanto receber orientação sobre o uso das plataformas digitais. Ou seja, reconhece que a transição para o ambiente virtual é um processo gradual, que deve respeitar as diferentes realidades e capacidades dos usuários. A presença de atendentes especializados em mediação digital nas unidades físicas poderia servir como ponte entre os dois mundos, ajudando os segurados a fazerem a migração para o online em seu próprio ritmo. (MENDES, 2020)

No que diz respeito às plataformas digitais propriamente ditas, as sugestões de melhoria concentram-se em três aspectos principais: simplificação das interfaces, ampliação da acessibilidade e fortalecimento dos mecanismos de assistência. A usabilidade dos sistemas precisa ser repensada com foco nos usuários leigos, incorporando designs intuitivos, linguagem clara e funcionalidades simplificadas. Recursos de acessibilidade, como leitura de tela, contraste ajustável e comandos por voz, devem ser implementados como padrão, e não como opções secundárias. Além disso, o sistema de atendimento virtual precisa ser ampliado e qualificado, com canais de suporte humano eficientes que possam auxiliar os usuários em tempo real. (MENDES, 2020)

A criação de um programa de monitoramento contínuo, com espaços para feedback dos usuários e ajustes periódicos nas plataformas, permitiria que os sistemas digitais do INSS evoluíssem em sintonia com as necessidades reais da população, transformando a inclusão digital de um desafio em uma oportunidade efetiva de democratização do acesso aos direitos previdenciários.

O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) é peça fundamental na efetivação do direito à previdência social no Brasil, operando como principal executor das políticas públicas voltadas à proteção social. Por meio dele, milhões de brasileiros acessam benefícios previdenciários e assistenciais que visam garantir uma existência digna em momentos de vulnerabilidade, como velhice, doença, invalidez ou morte do provedor familiar (MEIRELLES, 2023).

Diante da sua função estratégica na estrutura da seguridade social, é imprescindível que os mecanismos de reconhecimento desses direitos sejam acessíveis, eficientes e justos, assegurando a universalidade do atendimento conforme previsto na Constituição Federal de 1988.

Nesse contexto, ganha relevo o processo administrativo previdenciário, instrumento por meio do qual os cidadãos requerem e têm analisados seus direitos perante o INSS. Mais do que uma instância burocrática, o processo administrativo representa um verdadeiro espaço de efetivação do acesso à justiça social. Trata-se de um mecanismo que permite ao segurado postular direitos sem custos, com maior celeridade e, muitas vezes, sem a necessidade de recorrer ao Judiciário, o que favorece a democratização do acesso aos direitos sociais fundamentais (URQUIZA; CORREIA, 2018).

O conceito de acesso à justiça, tal como desenvolvido por Mauro Cappelletti e Bryant Garth, ultrapassa a simples possibilidade de ingressar com uma ação judicial. Envolve, de forma mais ampla, a existência de instrumentos que permitam o exercício concreto de direitos, principalmente por parte das camadas mais vulneráveis da sociedade (CAPPELLETTI; GARTH; NORTHFLEET, 1988). Assim sendo, o processo administrativo previdenciário deve ser entendido como uma via efetiva de acesso à justiça, especialmente no contexto de uma autarquia que lida com direitos de natureza alimentar.

A origem do processo administrativo previdenciário encontra respaldo tanto na Constituição Federal quanto na legislação infraconstitucional. O artigo 5º, incisos XXXIV e LV, garante aos cidadãos o direito de petição e o contraditório e ampla defesa nos processos administrativos. Já a Lei nº 9.784/1999 disciplina o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, fixando princípios como legalidade, finalidade, motivação, interesse público, eficiência, informalismo e gratuidade. No campo específico da previdência, a Lei nº 8.213/1991 prevê o requerimento administrativo como etapa obrigatória para concessão de benefícios e regula a atuação do INSS na análise e decisão desses pedidos (BRASIL, 1991).

Vianna (2023) comenta que historicamente, o processo administrativo previdenciário evoluiu como alternativa ao Judiciário, com o objetivo de reduzir custos, simplificar trâmites e desburocratizar o acesso aos direitos. A estrutura administrativa do INSS prevê, além da análise inicial dos pedidos, instâncias recursais próprias: a Junta de Recursos da Previdência Social (JRPS) e o Conselho de Recursos da Previdência Social (CRPS), órgãos colegiados que examinam os recursos dos segurados em caso de indeferimento ou controvérsia. Essa lógica recursal reforça a ideia de um sistema com garantias mínimas de contraditório e ampla defesa, ainda que em ambiente administrativo.

Entretanto, com a digitalização dos serviços previdenciários, especialmente a implantação da plataforma Meu INSS e a automatização das análises surgem novos desafios. A virtualização de procedimentos, embora aumente a eficiência e reduza filas, pode dificultar o pleno exercício do contraditório e limitar o acesso à justiça administrativa, sobretudo para aqueles com baixa alfabetização digital ou recursos tecnológicos insuficientes. O risco é a substituição de uma análise humanizada por respostas automáticas, comprometendo a efetividade da garantia constitucional de um processo justo e acessível (VIANNA, 2023).

A informatização dos processos administrativos, como estabelecido por decretos e instruções normativas do próprio INSS, precisa ser acompanhada de mecanismos de inclusão digital, assistência técnica e educação jurídica para os segurados. Do contrário, perpetua-se uma exclusão silenciosa, em que o cidadão sequer compreende ou tem condições de contestar decisões que impactam diretamente sua subsistência (RODRIGUES, 2019).

Portanto, o processo administrativo previdenciário é, simultaneamente, uma via de desjudicialização e uma arena de disputa por inclusão. Sua efetividade depende da capacidade do Estado de manter essa instância acessível, transparente e sensível às desigualdades sociais que ainda permeiam o Brasil. Promover o acesso à justiça no âmbito administrativo é assegurar que a promessa constitucional da seguridade social se converta em realidade concreta para todos os brasileiros — especialmente os que mais precisam (RODRIGUES, 2019).

O acesso à justiça é reconhecido como um dos pilares centrais do Estado Democrático de Direito, funcionando como condição indispensável para a efetividade dos demais direitos fundamentais. Na concepção clássica de Mauro Cappelletti e Bryant Garth, o acesso à justiça consiste na “possibilidade concreta de todos, especialmente dos hipossuficientes, fazerem valer seus direitos e interesses legítimos por meio de mecanismos adequados e eficazes” (CAPPELLETTI; GARTH; NORTHFLEET, 1988).

O acesso à justiça não pode ser reduzido a uma abstração jurídica. Trata-se de um direito fundamental de caráter instrumental, cuja função é viabilizar o exercício de outros direitos, como saúde, educação, assistência e, especialmente, a previdência social.

No plano constitucional brasileiro, essa garantia encontra-se consagrada no artigo 5º, inciso XXXV, que assegura a todos o direito de provocar a tutela jurisdicional sempre que houver lesão ou ameaça a direito. Porém, o próprio ordenamento jurídico também prevê formas alternativas à judicialização, entre elas o processo administrativo, que deve observar os princípios da ampla defesa e do contraditório, conforme determina o inciso LV do mesmo artigo da Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988).

No campo previdenciário, a concretização do acesso à justiça assume contornos ainda mais relevantes. Os segurados da previdência social, muitas vezes pertencentes a grupos vulneráveis, como idosos, trabalhadores rurais, pessoas com

baixa escolaridade ou em situação de pobreza extrema enfrentam inúmeras barreiras no exercício de seus direitos. Tais obstáculos vão desde a complexidade da legislação previdenciária até a falta de orientação jurídica adequada e, mais recentemente, as dificuldades impostas pela virtualização do atendimento, que exige domínio de tecnologias e acesso à internet. Esses fatores limitam a compreensão dos procedimentos e dificultam a formulação de requerimentos ou a interposição de recursos administrativos, gerando insegurança e desamparo (URQUIZA; CORREIA, 2018).

É nesse cenário que o processo administrativo previdenciário se revela como importante via de desjudicialização e democratização do acesso à justiça. Ele permite que o segurado pleiteie seus direitos diretamente junto à autarquia responsável, sem a necessidade de advogado e com a gratuidade garantida por lei (Lei nº 9.784/1999).

A existência de instâncias recursais internas no âmbito do INSS, como as Juntas de Recursos e o Conselho de Recursos da Previdência Social, assegura a reavaliação das decisões administrativas sem a imposição de custos adicionais, representando uma alternativa viável ao processo judicial, frequentemente mais demorado, técnico e oneroso (VIANNA, 2023).

A desjudicialização, contudo, não pode ser confundida com negligência ou restrição de direitos. Para ser efetiva, a via administrativa deve funcionar com transparência, respeito aos princípios do devido processo legal e disponibilidade de meios adequados de informação e orientação ao segurado. A Administração Pública, como agente responsável pela operacionalização desses direitos, tem o dever constitucional de garantir que os canais de acesso estejam adequadamente estruturados e compatíveis com as condições socioeconômicas da população que deles necessita.

Meirelles (2023) evidencia o processo administrativo previdenciário deve ser concebido como mais do que um procedimento burocrático: é uma extensão da justiça social, um instrumento de equidade e inclusão, e uma expressão prática do compromisso do Estado com a dignidade da pessoa humana. Somente por meio de sua valorização e permanente aprimoramento será possível garantir que os direitos previdenciários deixem de ser promessas normativas e se tornem realidades efetivas na vida dos cidadãos.

A origem e a natureza jurídica do processo administrativo previdenciário encontram respaldo direto na Constituição Federal de 1988, que assegura, no artigo 5º, inciso XXXIV, o direito de petição aos poderes públicos em defesa de direitos ou contra ilegalidades e, no inciso XXXV, o princípio da inafastabilidade da jurisdição. Estes dispositivos não apenas garantem o acesso ao Judiciário, mas também impõem à Administração Pública o dever de recepcionar, analisar e decidir sobre requerimentos dos cidadãos em tempo razoável e de forma motivada, promovendo a efetivação dos direitos sociais previstos na mesma Carta Magna (MEIRELLES, 2023).

No campo infraconstitucional, duas legislações se destacam como bases estruturantes do processo administrativo previdenciário. A primeira delas é a Lei nº 8.213/1991, que trata dos Planos de Benefícios da Previdência Social e estabelece que a concessão de benefícios depende, via de regra, de requerimento formulado junto ao INSS. Esta norma também disciplina aspectos como prazos, meios de prova, recursos e procedimentos internos (BRASIL, 1991).

Já a Lei nº 9.784/1999, que rege o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, institui princípios fundamentais como legalidade, finalidade, motivação, segurança jurídica, interesse público e, especialmente, informalidade, celeridade e gratuidade, características que moldam a atuação da autarquia previdenciária e buscam adequar o processo às necessidades do cidadão comum (BRASIL, 1999).

Ao mesmo tempo em que digitaliza e automatiza, o sistema impõe barreiras para quem mais depende da proteção previdenciária. Isso nos leva à análise do processo administrativo previdenciário, peça-chave para garantir o exercício efetivo desses direitos.

4.3 Digitalização e proteção social

Dando continuidade à análise dos mecanismos que garantem o acesso aos direitos previdenciários, é fundamental examinar como essa transformação impacta diretamente a eficiência, acessibilidade e proteção social, evidenciando tanto avanços quanto desafios no atendimento aos segurados. A seguir, será abordada a evolução do processo administrativo previdenciário, sua estrutura normativa e os efeitos da informatização no exercício dos direitos sociais.

A natureza jurídica do processo administrativo previdenciário é marcada por sua autonomia em relação ao processo judicial. Ainda que seja regido por princípios semelhantes, o rito administrativo possui particularidades importantes, como a dispensa de representação por advogado, a gratuidade universal e a possibilidade de atuação de ofício pela administração. As peculiaridades visam ampliar o acesso aos direitos previdenciários, especialmente para os segurados hipossuficientes, e expressam o dever estatal de atuar proativamente na proteção social dos seus cidadãos (MARTINS, 2008).

Outra característica marcante desse modelo é o princípio do informalismo, que se manifesta na flexibilização de exigências formais que, se mantidas, poderiam se tornar empecilhos à efetivação de direitos. O INSS deve priorizar a análise do mérito dos pedidos e a busca da verdade material, em vez de se apegar a meros aspectos procedimentais. Além disso, o impulso oficial é regra, ou seja, cabe à própria autarquia dar seguimento ao processo, independentemente de provocação do interessado, o que reforça o caráter protetivo do sistema previdenciário (ALVES, 2019).

O conjunto normativo e principiológico reflete o entendimento de que o processo administrativo previdenciário é, antes de tudo, um instrumento a serviço da dignidade da pessoa humana. Sua função é assegurar, de maneira célere, eficaz e acessível, a concretização dos direitos previstos em lei, em consonância com os objetivos fundamentais da República, como a erradicação da pobreza, a redução das desigualdades sociais e a promoção do bem de todos (PEREIRA, 2020).

Rodrigues (2019) indica como a trajetória do processo administrativo previdenciário no Brasil acompanha a evolução das políticas públicas voltadas à seguridade social e as transformações tecnológicas que impactaram a administração pública ao longo das últimas décadas. Desde sua origem, o processo administrativo no âmbito do INSS assumiu uma feição documental, rígida e centralizada, exigindo do segurado a apresentação física de formulários, provas e documentos nas agências da Previdência Social, muitas vezes com elevado grau de formalismo e morosidade na tramitação.

Até o início dos anos 2000, a maioria dos pedidos era protocolada presencialmente, e os processos eram instruídos com base em arquivos físicos, o que dificultava o controle, a transparência e o acesso às informações por parte dos segurados. A análise era, em regra, manual, e os trâmites internos demandavam

significativo tempo até a emissão de uma decisão administrativa. Essa estrutura, além de sobrecarregar o serviço público, tornava o exercício de direitos mais penoso para os cidadãos, especialmente os residentes em áreas rurais ou distantes dos centros urbanos (RODRIGUES, 2019).

A partir da década de 2010, impulsionado por políticas públicas de modernização da máquina estatal, o INSS iniciou um processo de informatização gradual de seus serviços, que culminaria com a criação do sistema Meu INSS. Essa transformação foi regulamentada por diversas instruções normativas e portarias, como a Instrução Normativa nº 77/2015, que consolidou os procedimentos para análise de benefícios, e a Instrução Normativa nº 96/2018, que instituiu o Meu INSS como canal prioritário para requerimentos e acompanhamento de processos administrativos.

A plataforma Meu INSS passou a funcionar como porta de entrada digital para diversos serviços, incluindo solicitação de aposentadorias, auxílios, pensões, agendamento de perícias e acesso a extratos. Ao lado dessa ferramenta, o sistema e-Social, instituído em 2014, também contribuiu para a melhoria do fluxo de informações previdenciárias, centralizando dados trabalhistas e previdenciários dos segurados em uma base integrada com a Receita Federal e o INSS (PEREIRA, 2020).

No que se refere à estrutura recursal, o processo administrativo previdenciário conta com mecanismos específicos de proteção aos segurados, os quais foram mantidos e aprimorados ao longo dos anos. Após a análise inicial realizada pela agência do INSS, em caso de indeferimento ou discordância quanto aos termos da decisão, o segurado pode apresentar recurso administrativo à Junta de Recursos da Previdência Social (JRPS). Caso o recurso seja novamente indeferido, há a possibilidade de interposição de recurso ordinário ao Conselho de Recursos da Previdência Social (CRPS), órgão colegiado vinculado ao Ministério da Previdência Social, composto por representantes do governo, dos empregadores e dos trabalhadores (MEIRELLES, 2023).

A JRPS e o CRPS operam como instâncias recursais administrativas autônomas, com previsão legal nos normativos internos do INSS e respaldo indireto na Lei nº 8.213/1991. Essas estruturas têm sido fundamentais para garantir a reavaliação técnica e jurídica de pedidos, funcionando como importantes garantias

processuais em um sistema marcado por volume elevado de demandas e crescente automatização das decisões.

Pereira (2020) conta sobre a informatização do processo, embora represente um avanço na perspectiva da gestão pública, exige atenção contínua à manutenção dos direitos fundamentais dos segurados, especialmente no que diz respeito ao contraditório, à ampla defesa e à transparência decisória. A transição do processo físico para o digital demanda, portanto, políticas de inclusão digital, qualificação de servidores e desenvolvimento de sistemas acessíveis, para que a modernização tecnológica se traduza, de fato, em maior cidadania e justiça social.

O processo administrativo previdenciário segue um rito próprio, definido por instruções normativas do INSS, que visam garantir agilidade, previsibilidade e segurança jurídica na análise dos pedidos. A primeira etapa consiste na formulação do requerimento inicial, que pode ser apresentado tanto de forma digital, por meio da plataforma Meu INSS, quanto de forma presencial nas agências da Previdência Social, embora, na prática, a digitalização tenha se tornado a via preferencial e, em muitos casos, exclusiva, conforme diretrizes recentes da autarquia (MARTINS, 2020).

No momento do requerimento, o segurado deve preencher os dados solicitados e anexar a documentação necessária para comprovação do direito ao benefício pleiteado, como tempo de contribuição, vínculos empregatícios, atestados médicos ou certidões. Em casos que envolvem incapacidade laboral, como auxílio-doença ou aposentadoria por invalidez, é comum a realização de perícia médica como etapa complementar obrigatória, realizada por peritos do INSS.

Vianna (2023) ainda salienta, qual após o envio da documentação e a conclusão de eventuais diligências, o processo segue para análise técnica, que pode culminar no deferimento (concessão) ou indeferimento (negação) do pedido. Em caso de indeferimento, o segurado é formalmente notificado, e passa a ter direito ao recurso administrativo, cuja interposição deve ocorrer no prazo de 30 dias. O recurso é julgado, em primeira instância, pela Junta de Recursos da Previdência Social (JRPS), e, em caso de novo indeferimento, é possível recorrer à segunda instância, junto ao Conselho de Recursos da Previdência Social (CRPS).

A digitalização do processo, especialmente com o advento do Meu INSS, impactou profundamente todas essas etapas. A plataforma permite ao segurado acompanhar a tramitação, receber notificações, apresentar documentos

complementares e até obter decisões automáticas — como nos casos de aposentadoria por idade urbana, em que, havendo regularidade do CNIS, o sistema concede o benefício sem necessidade de análise humana. Essa automação visa dar maior celeridade ao sistema, mas também levanta preocupações quanto à efetivação do contraditório e da ampla defesa (MARTINS, 2020).

Martins (2020) ainda traz em sua obra que, apesar das inovações tecnológicas, o modelo atual do processo administrativo previdenciário enfrenta críticas e desafios importantes, sobretudo no que diz respeito à sua efetividade para populações vulneráveis. Como já apontado, grupos como idosos, pessoas com baixa escolaridade, moradores de áreas rurais e usuários com pouca familiaridade com meios digitais encontram sérias dificuldades práticas para acessar e utilizar os canais eletrônicos disponibilizados pelo INSS. A ausência de alternativas presenciais eficientes agrava ainda mais essa exclusão.

Além disso, o uso crescente de decisões automatizadas e padronizadas, baseadas em algoritmos e análises robotizadas, compromete a capacidade de personalização e sensibilidade social do julgamento administrativo. Nesses casos, o segurado, ao ter seu pedido negado por uma decisão automatizada, enfrenta obstáculos para compreender os motivos da negativa ou para apresentar defesa consistente, o que infringe os princípios constitucionais do devido processo legal, da motivação e da dignidade da pessoa humana (BRASIL, 1988, art. 5º, incisos LIV e LV).

Tais limitações revelam a urgência de uma reformulação do atendimento administrativo previdenciário, com foco na ampliação de canais acessíveis, capacitação de servidores, simplificação dos procedimentos e maior investimento em assistência jurídica gratuita, inclusive no âmbito administrativo. A presença de defensores públicos ou parcerias com entidades da sociedade civil pode ser estratégica para garantir que a via administrativa não se transforme em um novo obstáculo ao exercício de direitos, mas sim em uma ponte eficaz entre o cidadão e a proteção social prometida pela Constituição (ALVES, 2019).

A via administrativa previdenciária, embora imprescindível para a concretização célere e acessível dos direitos sociais, não exclui a possibilidade de judicialização dos pedidos, sobretudo quando o segurado se depara com indeferimentos reiterados ou com decisões administrativas que contrariem os princípios da legalidade, razoabilidade e justiça social. A Constituição Federal de

1988 assegura, no artigo 5º, inciso XXXV, que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”, o que garante ao cidadão o pleno acesso ao Judiciário mesmo após percorridas as instâncias administrativas (BRASIL, 1988).

No âmbito da previdência social, a judicialização tem sido um instrumento importante para corrigir falhas e omissões do sistema administrativo, bem como para garantir a adequada interpretação e aplicação das normas previdenciárias. Diversas decisões judiciais têm reconhecido direitos que foram negados administrativamente, muitas vezes por interpretação restritiva ou por deficiência na análise probatória. Essa atuação do Judiciário, embora essencial, acaba por sobrecarregar o sistema de justiça e revela a insuficiência da via administrativa em assegurar, por si só, a plenitude do acesso à justiça (URQUIZA; CORREIA, 2018).

Neste cenário, o papel da Defensoria Pública e da advocacia se torna ainda mais relevante. A Defensoria, como instituição permanente essencial à função jurisdicional do Estado, tem a missão constitucional de prestar assistência jurídica integral e gratuita aos necessitados (BRASIL, 1988, art. 134). Sua atuação, tanto na esfera administrativa quanto judicial, é fundamental para garantir que os segurados hipossuficientes tenham seus direitos corretamente interpretados, documentados e defendidos. Já os advogados, por sua vez, desempenham papel estratégico ao orientar juridicamente os segurados, prevenir litígios e assegurar a observância dos princípios do devido processo legal.

A atuação desses profissionais contribui não apenas para o êxito em demandas individuais, mas também para a qualificação do sistema como um todo, forçando a administração a aprimorar seus procedimentos e decisões. Assim, o diálogo entre as esferas administrativa e judicial deve ser entendido como complementar, e não concorrente, sendo essencial à efetivação dos direitos previdenciários em um Estado Democrático de Direito (URQUIZA; CORREIA, 2018).

Diante do exposto, é possível analisar que o processo administrativo previdenciário constitui instrumento fundamental de acesso à justiça, especialmente no contexto brasileiro, marcado por desigualdades sociais, econômicas e tecnológicas profundas. Sua função vai além da simples tramitação de requerimentos: trata-se de um verdadeiro canal de efetivação de direitos fundamentais, que deve operar com base em princípios como informalidade, gratuidade, celeridade e respeito à dignidade da pessoa humana.

No entanto, os avanços na digitalização, embora necessários e benéficos em muitos aspectos, impõem novos desafios ao modelo tradicional de acesso à previdência social. A substituição de atendimentos presenciais por sistemas automatizados, se não acompanhada de políticas de inclusão e assistência, pode acentuar ainda mais a exclusão de segmentos historicamente marginalizados. A valorização e o aprimoramento do processo administrativo previdenciário, portanto, são medidas urgentes e indispensáveis para que a modernização digital do INSS não comprometa os pilares constitucionais da seguridade social (MEIRELLES, 2023).

Promover um sistema mais acessível, transparente e humanizado é, antes de tudo, reafirmar o compromisso do Estado brasileiro com a justiça social e com a promoção de uma cidadania plena e igualitária para todos. Assim, o processo administrativo previdenciário, apesar de sua autonomia e das inovações tecnológicas que modernizam sua tramitação, permanece um instrumento essencial para a efetivação dos direitos sociais.

5 CONCLUSÃO

Ao longo deste trabalho, buscou-se analisar a complexa relação entre a digitalização dos serviços do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e seus impactos na inclusão ou exclusão dos segurados. Para tanto, a investigação percorreu diferentes etapas, iniciando com a contextualização histórica do direito previdenciário, passando pela análise pormenorizada do INSS Digital e seus mecanismos, e culminando na discussão sobre os desafios e perspectivas da transformação digital na autarquia.

O percurso histórico, detalhado no primeiro capítulo, revelou como a proteção social no Brasil evoluiu de sistemas mutualistas incipientes até a consolidação do modelo de seguridade social na Constituição de 1988, evidenciando uma trajetória marcada por tensões entre a busca pela universalização e a persistência de mecanismos de exclusão. Logo, a análise demonstrou que a digitalização se insere nesse longo processo como um novo capítulo, com potencial tanto para ampliar o acesso quanto para criar novas barreiras.

No segundo capítulo, dedicado ao INSS Digital, foram exploradas as funcionalidades de plataformas como o Meu INSS, os desafios do acesso remoto sob a ótica dos segurados, incluindo a complexidade na obtenção de senhas e a navegação nos sistemas. Discutiu-se também o papel do direito digital, a intermediação por advogados como forma de facilitar o acesso, as condições de trabalho dos servidores nesse novo contexto e a premente necessidade de inclusão digital para a terceira idade, um dos grupos mais afetados pelas mudanças.

O terceiro capítulo aprofundou-se nos desafios e perspectivas da transformação digital, apresentando um panorama da digitalização do INSS e suas contradições. Outrora, foram destacadas algumas possibilidades, mas também, as limitações digitais enfrentadas por segurados vulneráveis, como idosos, populações rurais e pessoas de baixa renda, que muitas vezes não dispõem de infraestrutura ou conhecimento para utilizar os serviços online. Adicionalmente, analisou-se a crítica questão da digitalização e da proteção social, ressaltando as falhas em regulamentações e os riscos de fraudes e vazamentos de informações.

A análise crítica do processo de virtualização dos serviços do INSS, à luz do que foi discutido nos capítulos, indicou um panorama complexo e variado. Portanto, os resultados obtidos a partir da revisão bibliográfica e da análise de dados apontam

que a transformação digital do INSS, materializada principalmente pela plataforma Meu INSS, representa, por um lado, um avanço em termos de eficiência operacional, agilidade e comodidade para uma parcela da população que possui acesso e familiaridade com as tecnologias digitais. Sendo assim, a possibilidade de realizar requerimentos, agendamentos e consultas de forma remota otimizou processos e pode reduzir custos e tempos de espera.

Contudo, a pesquisa também evidenciou que essa modernização, na sua forma atual, pode gerar dificuldades e exclusão para segmentos socialmente vulneráveis, como idosos, populações rurais, pessoas de baixa renda e indivíduos com baixo letramento digital, os quais frequentemente encontram barreiras consideráveis no acesso aos serviços online, o que pode acentuar desigualdades preexistentes. A falta de infraestrutura de internet em diversas regiões, a complexidade de alguns procedimentos digitais e a carência de suporte adequado podem contribuir para esse cenário. Além disso, foram identificadas fragilidades na segurança cibernética e na proteção de dados dos usuários, com desafios persistentes para a plena conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), expondo os cidadãos a riscos.

Diante do exposto, o estudo sugere que a digitalização dos serviços do INSS, embora contenha um potencial inclusivo e modernizador, tem operado de maneira ambivalente, podendo resultar tanto em inclusão para alguns quanto em exclusão para outros. A análise indica que a virtualização, por si só, não garante a inclusão; pelo contrário, sem as devidas políticas de suporte, pode se tornar um novo mecanismo de exclusão.

Considerando os aspectos excludentes e inclusivos observados, este trabalho propõe uma reflexão sobre a importância de se buscar políticas públicas que visem harmonizar a modernização tecnológica com a garantia do acesso universal aos direitos previdenciários. Em síntese, entende-se que a avaliação do sucesso da transformação digital do INSS pode considerar não apenas a sofisticação tecnológica ou a eficiência administrativa, mas primordialmente sua capacidade de assegurar que nenhum cidadão seja deixado para trás, garantindo o acesso equitativo à proteção social, um direito fundamental em uma sociedade que se pretende justa e solidária.

REFERÊNCIAS

ALVES, Denys Ricardo de Oliveira. **Benefícios por incapacidade laboral, perícias médicas do inss e justiça federal: um longo caminho à efetivação do direito dos segurados.** 2019.

BRASIL. **Constituição da República dos Estados Unidos do Brasil de 1891.** Diário Oficial da União, Brasília, DF, 24 fev. 1891. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao91.htm. Acesso em: 10 set. 2024.

BRASIL. **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: 1 set. 2024.

BRASIL. **Constituição Federal de 1934.** Diário Oficial da União, Brasília, DF, 16 jul. 1934. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao34.htm. Acesso em: 1 set. 2024.

BRASIL. **Constituição Federal de 1937.** Diário Oficial da União, Brasília, DF, 10 nov. 1937. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao37.htm. Acesso em: 1 set. 2024.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1967.** Diário Oficial da União, Brasília, DF, 1967. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao67.htm. Acesso em: 1 set. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 19.552, de 18 de agosto de 1930.** Diário Oficial da União, Brasília, DF, 19 ago. 1930. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1930-1939/decreto-19552-31-dezembro-1930-519986-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 1 set. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 9.912-A, de 26 de março de 1888.** Diário Oficial da União, Brasília, DF, 27 mar. 1888. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1824-1899/decreto-9912-a-26-marco-1888-542383-publicacaooriginal-50955-pe.html>. Acesso em: 2 set. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 127, de 29 de novembro de 1892.** Diário Oficial da União, Brasília, DF, 30 nov. 1892. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1824-1899/decreto-127-29-novembro-1892-541383-publicacaooriginal-44951-pl.html>. Acesso em: 2 set. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 942-A, de 31 de outubro de 1890.** Diário Oficial da União, Brasília, DF, 1 nov. 1890. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1824-1899/decreto-942-a-31-outubro-1890-522839-publicacaooriginal-1->

pe.html#:~:text=Cr%C3%AAa%20o%20Montepio%20obrigatorio%20dos%20empregados%20do%20Ministerio%20da%20Fazenda. Acesso em: 2 set. 2024.

BRASIL. **Decreto Legislativo nº 4.682, de 24 de janeiro de 1923.** Diário Oficial da União, Brasília, DF, 25 jan. 1923. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1920-1929/decreto-4682-24-janeiro-1923-538815-publicacaooriginal-90368-pl.html>. Acesso em: 2 set. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 16.037, de 21 de dezembro de 1923.** Diário Oficial da União, Brasília, DF, 22 dez. 1923. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1920-1929/decreto-16037-14-maio-1923-510260-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 2 set. 2024.

BRASIL. **Decreto Legislativo nº 5.109, de 23 de junho de 1926.** Diário Oficial da União, Brasília, DF, 24 jun. 1926. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1920-1929/decreto-5109-20-dezembro-1926-564656-publicacaooriginal-88603-pl.html>. Acesso em: 3 set. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 19.554, de 3 de agosto de 1930.** Diário Oficial da União, Brasília, DF, 5 ago. 1930. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1930-1939/decreto-19554-31-dezembro-1930-514609-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 3 set. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 20.465, de 1 de outubro de 1931.** Diário Oficial da União, Brasília, DF, 15 out. 1931. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1930-1939/decreto-20465-1-outubro-1931-500674-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 10 set. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 19.540, de 7 de agosto de 1930.** Diário Oficial da União, Brasília, DF, 8 ago. 1930. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1930-1939/decreto-19540-27-dezembro-1930-524653-norma-pe.html>. Acesso em: 22 set. 2024.

BRASIL. **Decreto-Lei nº 7.835, de 6 de agosto de 1945.** Estabelece valores de aposentadorias e pensões. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 10 ago. 1945. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/declei/1940-1949/decreto-lei-7835-6-agosto-1945-378662-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 10 set. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 72, de 21 de novembro de 1966.** Cria o Instituto Nacional de Previdência Social – INPS. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 22 nov. 1966. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/declei/1960-1969/decreto-lei-72-21-novembro-1966-375919-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 24 set. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 5.452, de 1 de maio de 1943.** Institui a Consolidação das Leis do Trabalho – CLT. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 5 maio de 1943. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm. Acesso em: 24 set. 2024.

BRASIL. **Lei nº 3.807, de 26 de agosto de 1960.** Dispõe sobre a Lei Orgânica da Previdência Social – LOPS. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 27 ago. 1960.

Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1950-1969/L3807.htm. Acesso em: 14 set. 2024.

BRASIL. **Lei nº 4.214, de 2 de março de 1963**. Cria o Fundo de Assistência ao Trabalhador Rural – FUNRURAL. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 3 mar. 1963. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/CCivil_03/leis/1950-1969/L4214.htm. Acesso em: 24 out. 2024.

BRASIL. **Lei nº 4.281, de 18 de novembro de 1963**. Institui o décimo terceiro salário e o abono anual. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 19 nov. 1963. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/1950-1969/L4281.htm. Acesso em: 24 set. 2024.

BRASIL. **Lei nº 4.296, de 24 de dezembro de 1963**. Introduce o salário-família destinado aos segurados. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 26 dez. 1963. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1960-1969/lei-4266-3-outubro-1963-353319-publicacaooriginal-1-pl.html>. Acesso em: 24 set. 2024.

BRASIL. **Lei nº 5.859, de 11 de dezembro de 1972**. Inclui os trabalhadores domésticos como segurados obrigatórios no sistema da Previdência Social. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 12 dez. 1972. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l5859.htm. Acesso em: 24 set. 2024.

BRASIL. **Lei nº 6.036, de 1 de maio de 1974**. Cria o Ministério da Previdência e Assistência Social. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2 maio de 1974. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L6036.htm. Acesso em: 10 set. 2024.

BRASIL. **Lei nº 5.136, de 23 de dezembro de 1966**. Institui o Seguro de Acidentes de Trabalho. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 24 dez. 1966. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1950-1969/d61784.htm. Acesso em: 16 out. 2024.

BRASIL. **Lei Complementar nº 11, de 25 de maio de 1971**. Cria o Programa de Assistência ao Trabalhador Rural – PRORURAL. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 27 maio 1971. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp11.htm. Acesso em: 16 out. 2024.

BRASIL. **Lei nº 6.125, de 4 de novembro de 1974**. Autoriza a criação da Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social – DATAPREV. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 5 nov. 1974. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L6125.htm. Acesso em: 15 out. 2024.

BRASIL. **Lei nº 6.439, de 1 de setembro de 1977**. Estabelece o Sistema Nacional de Previdência Social – SINPAS. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2 set. 1977. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L6439.htm. Acesso em: 15 out. 2024.

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: 16 out. 2024.

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: 15 out. 2024.

BRASIL. **Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993.** Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 8 dez. 1993. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm. Acesso em: 10 out. 2024.

BRASIL. **Lei Complementar nº 128, de 19 de dezembro de 2008.** Altera a Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 22 dez. 2008. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp128.htm. Acesso em: 15 out. 2024.

BRASIL. **Lei nº 11.098, de 13 de janeiro de 2005.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Lei/L11098.htm. Acesso em: 9 out. 2024.

BRASIL. **Lei nº 11.457, de 16 de março de 2007.** Dispõe sobre a administração tributária federal. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/lei/l11457.htm. Acesso em: 09 out. 2024.

BRASIL. **Lei nº 9.876, de 26 de novembro de 1999.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9876.htm#:~:text=LEI%20No%209.876%2C%20DE,1991%2C%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%Aancias.Acesso em: 09 out. 2024.

BRASIL. **Lei nº 11.770, de 9 de setembro de 2008.** Institui o Programa Empresa Cidadã, destinado à prorrogação da licença-maternidade mediante concessão de incentivo fiscal, e altera a Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11770.htm. Acesso em: 10 out. 2024.

BRASIL. **Lei nº 11.718, de 20 de junho de 2008.** Altera as Leis nº 8.212, de 24 de julho de 1991, e 8.213, de 24 de julho de 1991, e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11718.htm. Acesso em: 10 out. 2024.

BRASIL. **Constituição (1988).** Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 10 out. 2024.

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: seção 1, Brasília, DF, 25 jul. 1991. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm. Acesso em: 12 mai. 2025.

BRASIL. **Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999.** Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal. Diário Oficial da União: seção 1,

Brasília, DF, 1 fev. 1999. Disponível em:
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9784.htm. Acesso em: 24 abr. 2025.

BRASIL. **Instituto Nacional do Seguro Social. Instrução Normativa INSS nº 77, de 21 de janeiro de 2015.** Disponível em:
<https://www.gov.br/inss/pt-br/centrais-de-conteudo/legislacao/instrucao-normativa/2015>. Acesso em: 30 abr. 2025.

BRASIL. INSS. **Instituto Nacional do Seguro Social. Instrução Normativa INSS nº 96, de 14 de maio de 2018.** Disponível em:
<https://www.gov.br/inss/pt-br/centrais-de-conteudo/legislacao/instrucao-normativa/2018>. Acesso em: 2 mai. 2025.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant G.; NORTHFLEET, Ellen Gracie. **Acesso à justiça.** Porto Alegre: Fabris, 1988. Disponível em:
https://www.amprs.org.br/arquivos/revista_artigo/arquivo_1279046768.pdf. Acesso em: 10 mai. 2025.

CASTRO, Carlos Alberto Pereira de; LAZZARI, João Batista. **Manual de Direito Previdenciário.** Rio de Janeiro: Forense, 2015. Disponível em:
<https://core.ac.uk/download/pdf/79136830.pdf>. Acesso em: 15 mai. 2025.

COSTA, A. **Previdência Social: História e Evolução.** São Paulo: Editora ABC, 2018.

HORVATH, João. **Direito Previdenciário: Uma Abordagem Histórica e Conceitual.** 3. ed. Rio de Janeiro: Editora Jurídica, 2005.

HORVATH JR., João. **História da Previdência Social no Brasil: do Mutualismo à Seguridade Social.** São Paulo: Saraiva, 2014.

HORVATH, João. **História da Assistência Social na Europa.** In: SILVA, A.; MARTINS, P. (Orgs.). **História da Seguridade Social.** Porto Alegre: Editora Jurídica, 2015. Disponível em:
<http://www.cadernosdedereitoactual.es/index.php/cadernos/article/download/649/342>. Acesso em: 3 mai. 2025.

IBRAHIM, Fábio Zambitte. **Sistema de Previdência e Seguridade Social no Reino Unido: Uma Análise do Plano Beveridge.** Londres: Ed. Bright, 2006.

IBRAHIM, Fábio Zambitte. **Curso de Direito Previdenciário.** 20. ed. Rio de Janeiro: Impetus, 2015.

KASPER, Gabriela *et al.* **INSS Digital: o impacto junto aos servidores e no acesso ao direito da população usuária do INSS.** 2024.

LEÃO XIII, Papa. **Encíclica "Rerum Novarum".** Vaticano, 1891.

MARTINEZ, Pablo. **História da Assistência Social na Grécia Antiga.** São Paulo: Editora Acadêmica, 2008.

MARTINS, Pedro. **Direito Previdenciário na Roma Antiga**. São Paulo: Editora Clássica, 2008. Disponível em: https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUOS-8MQGPW/1/hist_ria_teorias_das_fontes_do_direito_romano_daniel_cabaleiro_saldanha.pdf. Acesso em: 17 mai. 2025.

MARTINS, Pedro. **A Evolução da Assistência Social na Idade Média**. Revista de História Medieval, v. 12, n. 1, p. 45-62, 2017. Disponível em: <https://periodicoscientificos.ufmt.br/territoriosefronteiras/index.php/v03n02/article/download/1301/352352639>. Acesso em: 29 abr. 2025.

MARTINS, Flávia Lara. **Dano moral no direito previdenciário: a responsabilidade civil do INSS como garantia e proteção dos direitos sociais**. 2020. Disponível em: <http://repositorio.ufu.br/handle/123456789/31668>. Acesso em: 20 set. 2024.

MEIRELLES, Mário Antônio. **A evolução histórica da seguridade social: aspectos históricos da previdência social no Brasil**. OAB Pará, 2023. Disponível em: <https://www.oabpa.org.br/noticias/a-evolucao-historica-da-seguridade-social-aspectos-historicos-da-previdencia-social-no-brasil-mario-antonio-meirelles>. Acesso em: 16 out. 2024.

MENDES, Beatriz Lourenço; COSTA, José Ricardo Caetano; DA SILVA, Gabriel Ferreira. **A era digital e os impactos do novo processo administrativo eletrônico do INSS para beneficiários e segurados**. Revista Eletrônica Direito e Política, v. 15, n. 1, p. 54-78, 2020. Disponível em: <https://periodicos.univali.br/index.php/rdp/article/view/16379>. Acesso em: 1 abr. 2025.

MONTAGNER, Felipe. **Dano moral no direito previdenciário: a responsabilidade civil do INSS e sua análise pelo Poder Judiciário brasileiro**. 2012. Disponível em: <https://repositorio.ufsm.br/handle/1/2914>. Acesso em: 1 mai. 2025.

OIT. **Convenção nº 102 sobre Normas Mínimas de Segurança Social**. Genebra: Organização Internacional do Trabalho, 1952. Disponível em: <https://www.ilo.org/pt-pt/resource/c102-normas-minimas-da-seguridade-social>. Acesso em: 18 out. 2024.

ONU. **Declaração Universal dos Direitos Humanos, 1948**. Disponível em: <https://www.unicef.org/brazil/declaracao-universal-dos-direitos-humanos>. Acesso em: 18 out. 2024.

PAIVA, R. **Encíclicas Sociais e o Direito Previdenciário**. Curitiba: Editora Social, 2019. Disponível em: <https://www.ccj.ufpb.br/pos/contents-2/pdf/eb04-direitos-fundamentais-sociais-v-2-2023-f7pryj.pdf>. Acesso em: 16 abr. 2025.

PEREIRA, T. **O Sistema de Seguridade Social na Prússia: Da Crise Industrial ao Código de Seguro Social Alemão**. Berlim: Editora História, 2020.

RODRIGUES, J. **O Tratado de Versalhes e a Proteção ao Trabalhador: Um Marco da Segurança Social**. Revista Internacional de Direito Trabalhista, v. 10, n. 2, p. 67-82, 2019.

SEGAL, Lidiane da Penha *et al.* **Direito fundamental social ao trabalho do segurado submetido ao programa de reabilitação profissional do INSS.** 2014. Disponível em: <http://www.repositorio.fdv.br:8080/handle/fdv/242>. Acesso em: 12 mai. 2025.

SOUZA, Railson Ramos de. **A responsabilidade civil do INSS e a proteção da dignidade da pessoa humana: uma reflexão da análise de um estudo de caso.** 2023. Disponível em: <https://repositorio.ufersa.edu.br/items/98aefb08-fbf9-4ae6-9e6f-487439254b61>. Acesso em: 20 abr. 2025.

URQUIZA, Antônio Hilário Aquilera; CORREIA, Adelson Luiz. **Acesso à justiça em Cappelletti/Garth e Boaventura de Souza Santos.** Revista de Direito Brasileira, v. 20, n. 8, p. 305-319, 2018. Disponível em: <http://indexlaw.org/index.php/rdb/article/view/3844>. Acesso em: 30 abr. 2025.

VIANNA, Luciano José; **O ensino de história medieval e as mídias digitais: reflexões para uma prática pedagógica significativa.** Territórios e Fronteiras, v. 16, n. 2, 2023. Disponível em: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&profile=ehost&scope=site&auth type=crawler&jrnl=15194183&AN=174590294&h=tCxNEHW%2BfPn%2FtH%2Fs5TwU6h1oVSRYAfQ8HYQLS16Rpl03onyvCO%2Bd7uZafXlqtkvHT3fjhnS9VZE5jt4hJezwKA%3D%3D&crl=c>. Acesso em: 11 mai. 2025.