

UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO
ESCOLA DE DIREITO, TURISMO E MUSEOLOGIA
DEPARTAMENTO DE DIREITO

EMANUELLI PEREIRA PEIXOTO

**A VIRTUALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA DA PREVIDÊNCIA E DA ASSISTÊNCIA
SOCIAL:**

um olhar sobre o acesso a direitos sociais

EMANUELLI PEREIRA PEIXOTO

**A VIRTUALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA DA PREVIDÊNCIA E DA
ASSISTÊNCIA SOCIAL:**

Um olhar sobre o acesso a direitos sociais

Monografia apresentada ao curso de Graduação de
Direito da Universidade Federal de Ouro Preto -
UFOP, como requisito parcial à obtenção do título
de Bacharel em Direito.

Área de Concentração: Direito Previdenciário

Orientadora: Professora Doutora Flávia Máximo

Ouro Preto

2026



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO
REITORIA
ESCOLA DE DIREITO, TURISMO E MUSEOLOGIA
DEPARTAMENTO DE DIREITO



FOLHA DE APROVAÇÃO

Emanuelli Pereira Peixoto

A virtualização administrativa da Previdência e da Assistência Social:

um olhar sobre o acesso a direitos sociais

Monografia apresentada ao Curso de Direito da Universidade Federal
de Ouro Preto como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito

Aprovada em 06 de março de 2026

Membros da banca

Professora Doutora Flávia Souza Máximo Pereira - Orientadora (Universidade Federal de Ouro Preto)

Professora Doutora Bárbara Lages Lobo - (Universidade Federal de Ouro Preto)

Mestranda Alycia Hamacek Vasconcelos - (Universidade Federal de Ouro Preto)

Professora Doutora Flávia Souza Máximo Pereira, orientadora do trabalho, aprovou a versão final e autorizou seu depósito na Biblioteca Digital de Trabalhos de Conclusão de Curso da UFOP em 06/03/2026



Documento assinado eletronicamente por **Flavia Souza Maximo Pereira, PROFESSOR DE MAGISTERIO SUPERIOR**, em 08/03/2026, às 12:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
http://sei.ufop.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1071069** e o código CRC **D989A67A**.

Referência: Caso responda este documento, indicar expressamente o Processo nº 23109.003110/2026-68

SEI nº 1071069

R. Diogo de Vasconcelos, 122, - Bairro Pilar Ouro Preto/MG, CEP 35402-163
Telefone: (31)3559-1545 - www.ufop.br

RESUMO

O presente trabalho analisa criticamente o processo de virtualização administrativa da Previdência e da Assistência Social no Brasil, com foco na forma como a digitalização dos serviços do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) impacta o acesso a direitos sociais. A pesquisa parte do marco teórico das ondas de acesso à justiça e de sua evolução contemporânea para a chamada "onda digital", articulando essa perspectiva com os princípios constitucionais da Seguridade Social previstos na Constituição de 1988, especialmente os princípios da universalidade da cobertura e do atendimento, da solidariedade e da justiça distributiva. A partir de análise normativa, doutrinária e empírica, o estudo examina o processo de implementação da virtualização dos serviços previdenciários, destacando marcos institucionais como a criação do portal "Meu INSS" e a progressiva substituição do atendimento presencial por canais digitais. O trabalho investiga as tensões geradas por esse modelo, evidenciando que, embora a digitalização possa promover maior eficiência administrativa, redução de custos e ampliação territorial do atendimento, ela também produz barreiras estruturais ao acesso para populações em situação de vulnerabilidade socioeconômica e exclusão digital. Utilizando dados da PNAD TIC e uma abordagem interseccional, demonstra-se que fatores como idade, renda, raça, escolaridade e território condicionam o acesso às tecnologias, impactando diretamente a capacidade de determinados grupos de requerer e acompanhar benefícios previdenciários e assistenciais. Nesse contexto, sustenta-se que a virtualização, em seu desenho atual, tende a funcionar como obstáculo ao acesso efetivo a direitos sociais para parcelas significativas da população. Ao final, o estudo propõe caminhos para uma virtualização inclusiva, baseados na combinação entre inovação tecnológica, manutenção de canais presenciais assistidos, políticas de inclusão digital e mecanismos institucionais de mediação social, de modo a alinhar a transformação digital do Estado com os princípios constitucionais da Seguridade Social e com a promoção de uma cidadania digital efetiva.

ABSTRACT

This study critically analyzes the process of administrative virtualization of Social Security and Social Assistance in Brazil, focusing on how the digitalization of services provided by the National Institute of Social Security (INSS) affects access to social rights. The research is grounded in the theoretical framework of the waves of access to justice and their contemporary evolution into the so-called "digital wave," articulating this perspective with the constitutional principles of Social Security established in the 1988 Constitution, especially the principles of universality of coverage and service, solidarity, and distributive justice.

Based on normative, doctrinal, and empirical analysis, the study examines the implementation of the virtualization of social security services, highlighting institutional milestones such as the creation of the "Meu INSS" portal and the progressive replacement of in-person services with digital channels. The research investigates the tensions generated by this model, showing that although digitalization may promote greater administrative efficiency, cost reduction, and broader territorial reach of services, it also creates structural barriers to access for populations in situations of socioeconomic vulnerability and digital exclusion.

Using data from PNAD TIC and an intersectional approach, the study demonstrates that factors such as age, income, race, education, and territory condition access to technologies, directly affecting the ability of certain groups to request and monitor social security and assistance benefits. In this context, the study argues that virtualization, in its current design, tends to function as an obstacle to effective access to social rights for significant portions of the population.

Finally, the study proposes pathways toward inclusive virtualization, based on the combination of technological innovation, the maintenance of assisted in-person service channels, digital inclusion policies, and institutional mechanisms of social mediation, in order to align the digital transformation of the State with the constitutional principles of Social Security and with the promotion of effective digital citizenship.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	5
2 ONDAS DE ACESSO À JUSTIÇA E SEGURIDADE SOCIAL.....	7
2.1 Ondas de acesso à justiça: Da teoria clássica à onda digital.....	7
2.2 Seguridade social: Conceito constitucional e princípios orientadores.....	10
2.3 Princípios relevantes para a análise da virtualização.....	13
3 A VIRTUALIZAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS NO INSS.....	15
3.1 Linha do tempo normativa e institucional.....	15
3.2 Serviços abrangidos e motivações da virtualização.....	16
3.3 Tensões e problemas centrais na transição para o digital: um balanço crítico.....	18
4. CONSEQUÊNCIAS DA VIRTUALIZAÇÃO NO INSS: OBSTÁCULO OU INCENTIVO AO ACESSO A DIREITOS SOCIAIS?.....	22
4.1 Dados sobre exclusão digital no Brasil: uma análise interseccional.....	23
4.2 Vantagens e desvantagens da virtualização: entre a eficiência e a exclusão.....	26
4.3 Caminhos para uma virtualização inclusiva: propostas de equidade e cidadania digital.....	29
5. CONCLUSÃO.....	31
6. REFERÊNCIAS.....	33

1. INTRODUÇÃO

A sociedade contemporânea atravessa uma profunda transformação digital que redefine as relações entre Estado e cidadão. No Brasil, esse movimento manifesta-se na administração pública como uma promessa de modernização, eficiência e ampliação do acesso aos serviços. No cerne dessa transformação, situa-se a virtualização administrativa da Previdência e da Assistência Social, tema nuclear deste trabalho. A migração de um modelo historicamente presencial para um paradigma centrado em plataformas digitais, com o portal “Meu INSS”, reconfigura não apenas os procedimentos do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), mas a própria experiência de cidadania para milhões de brasileiros que dependem do sistema de seguridade.

No entanto, a despeito dos inegáveis avanços em agilidade e transparência, esse processo não é neutro. Ele gera uma tensão fundamental: a promessa de universalidade pela digitalização pode, paradoxalmente, criar novos e sofisticados mecanismos de exclusão. O problema de pesquisa que se propõe nesta monografia é, portanto, discernir em que medida a virtualização, ao erigir a mediação tecnológica como via principal de acesso, tem se convertido em barreira intransponível para populações em situação de vulnerabilidade socioeconômica e exclusão digital, contradizendo os princípios constitucionais que estruturam a Seguridade Social.

A relevância desta investigação apoia-se no caráter vital dos direitos envolvidos. A Previdência e a Assistência Social constituem a rede de proteção essencial para idosos, pessoas com deficiência, trabalhadores de baixa renda e suas famílias. São pilares do pacto civilizatório da Seguridade Social previstos pela Constituição da República de 1988, juntamente com a Saúde Pública. A modernização do Estado é imperativa, mas quando implementada sem um olhar atento às desigualdades estruturais, pode acabar servindo a uma minoria já incluída, enquanto marginaliza aqueles que mais dependem da proteção estatal.

Dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua em Tecnologia da Informação e Comunicação (PNAD TIC, 2023) não deixam margem para dúvidas: a exclusão digital tem rosto, renda, cor, endereço e idade. É o rosto da população idosa, de baixa escolaridade, residente em periferias urbanas e zonas rurais, de pessoas negras, para quem a falta de conectividade ou de familiaridade com interfaces digitais se traduz na impossibilidade prática de requerer um benefício ou comprovar um direito.

Do ponto de vista teórico e jurídico, justifica-se esta análise pela necessidade de se submeter a chamada “sexta onda de acesso à justiça” – a onda digital – a um crivo crítico, no contexto específico da Seguridade Social. A literatura especializada começa a documentar os efeitos dessa transição: o aumento de indeferimentos por vícios formais no preenchimento de sistemas, a judicialização de conflitos que não foram adequadamente resolvidos na esfera administrativa e a erosão do atendimento humanizado. Este trabalho busca contribuir para esse debate, oferecendo uma análise sistemática que articula o marco teórico das ondas de acesso à justiça com os princípios constitucionais da seguridade, a fim de avaliar se a atual modelagem da virtualização no INSS promove ou obstrui o acesso a direitos.

Diante desse cenário, sustenta-se como hipótese central que a virtualização, em seu desenho atual, tem funcionado primordialmente como um obstáculo ao acesso de direitos sociais para os grupos mais vulneráveis. Esta assertiva fundamenta-se em um conjunto de fatores interligados: a presunção de um usuário padrão digitalmente capacitado, que ignora a diversidade real da população; a carência de infraestrutura de conectividade e de políticas massivas de inclusão digital; a silenciosa transferência de ônus do Estado para o cidadão, que agora deve arcar com custos tecnológicos e superar sozinho barreiras de letramento; e, por fim, a desumanização do atendimento, que substitui a escuta qualificada e a análise contextual por processos automatizados e impessoais. Defende-se, em contraposição, que o potencial inclusivo da tecnologia é condicional e só se realizará plenamente se mediado por políticas públicas compensatórias que coloquem a equidade e a dignidade da pessoa humana no centro da inovação.

Para conduzir esta análise, o presente trabalho organiza-se a partir de um percurso analítico que articula fundamentação teórica, exame normativo e análise crítica da realidade social. No capítulo 2, procede-se à construção do marco teórico e constitucional da pesquisa, abordando-se as ondas de acesso à justiça, o conceito e os princípios estruturantes da Seguridade Social, bem como o processo de virtualização dos procedimentos administrativos no âmbito do INSS, com especial atenção à sua origem normativa, às motivações institucionais e à arquitetura técnica dos serviços digitais.

O capítulo 3 dedica-se à análise das consequências da virtualização sobre o acesso a direitos sociais, questionando se tal processo opera como obstáculo ou incentivo à efetivação da Previdência e da Assistência Social. Para tanto, são mobilizados dados empíricos sobre exclusão digital, com enfoque interseccional, bem como a literatura

crítica sobre tecnologia, desigualdade e administração pública, culminando na apresentação de propostas orientadas à construção de uma virtualização constitucionalmente compatível, socialmente inclusiva e comprometida com a redução das desigualdades estruturais.

As considerações finais sintetizarão os argumentos e reafirmarão a indispensável premissa de que nenhuma eficiência tecnológica pode ser legitimada à custa do sacrifício dos mais vulneráveis.

2. ONDAS DE ACESSO À JUSTIÇA E SEGURIDADE SOCIAL: A VIRTUALIZAÇÃO NO INSS

O presente capítulo busca analisar criticamente a interface entre três dimensões centrais: as ondas de acesso à Justiça, os fundamentos constitucionais da Seguridade Social e o processo de virtualização do INSS.

A intenção é demonstrar como a incorporação de tecnologias digitais nos procedimentos previdenciários e assistenciais se insere em um movimento histórico mais amplo de transformação das formas de acesso institucional, evidenciando tensões jurídicas, políticas e sociais que atravessam a efetividade dos direitos sociais e a universalidade de cobertura da Seguridade Social brasileira.

Assim, observa-se que a virtualização da administração pública não é um fenômeno isolado, mas parte de um movimento mais amplo de transformação social e tecnológica. As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) passaram a integrar o cotidiano das pessoas e a estrutura estatal, sendo incorporadas como instrumentos de gestão, acesso e controle social. Para compreender a evolução desse processo e como ele impacta o exercício dos direitos sociais, é necessário analisar as chamadas “ondas de acesso à justiça”, que marcam historicamente a ampliação do acesso às instituições e inspiram a reflexão contemporânea sobre o uso da tecnologia. É esse o objetivo do subitem 2.1.

2.1 Ondas de acesso à justiça: da teoria clássica à “onda digital” ou “sexta onda”

A reflexão sobre o acesso à Justiça ocupa papel central na teoria jurídica contemporânea. Embora o termo “acesso à Justiça” pareça remeter, à primeira vista, ao direito de recorrer ao Poder Judiciário, seu alcance é muito mais amplo: ele envolve a

capacidade real das pessoas de fazer valer seus direitos, sejam eles de natureza civil, trabalhista ou previdenciária. Nesse sentido, a obra clássica de Mauro Cappelletti e Bryant Garth (1988) é um marco, ao propor a ideia das “ondas renovatórias”, que simbolizam momentos históricos de expansão do acesso aos instrumentos jurídicos e institucionais de proteção.

Segundo Cappelletti e Garth (1988), a primeira onda de acesso à Justiça correspondeu à ampliação da assistência judiciária gratuita e à criação de mecanismos para garantir que pessoas em situação de vulnerabilidade econômica pudessem recorrer ao sistema judicial. A segunda onda, por sua vez, introduziu reformas processuais destinadas a abarcar direitos coletivos *lato sensu*. Já a terceira onda ultrapassou o campo da jurisdição, incorporando métodos alternativos de solução de conflitos como a mediação, a conciliação e a arbitragem, promovendo a ideia de uma “justiça mais próxima do cidadão” (Cappelletti, Garth, 1988, p. 36)

A quarta onda refere-se à ética nas profissões e acesso dos advogados à justiça, focando na importância da responsabilidade profissional e do ensino jurídico para o acesso à Os aspectos a serem observados nesta onda são: a) o acesso dos cidadãos ao ensino do direito e b) ingresso nas profissões jurídicas e o acesso dos operadores do direito à justiça (Lima, 2020)

A quinta onda de acesso à justiça trata do processo de internacionalização da proteção dos direitos humanos, dimensão que objetiva que a proteção de tais direitos não parta apenas de um Estado, mas de um conjunto de sistemas internacionais que é composto por órgãos, normas e procedimentos internacionais (Lima, 2020).

Transpondo essa lógica para o contexto contemporâneo, observa-se o surgimento de uma nova etapa, frequentemente chamada de sexta onda, caracterizada pela incorporação de tecnologias da informação como instrumentos de ampliação do acesso institucional. Nessa fase, o Estado e o Poder Judiciário passam a utilizar plataformas eletrônicas, portais e sistemas automatizados que prometem simplificar fluxos, reduzir custos e expandir o alcance territorial dos serviços públicos. Assim, a digitalização se apresenta como um elemento transformador das relações entre o cidadão e o Estado (Lima, 2020).

Todavia, essa “onda digital” carrega uma ambivalência fundamental: ao mesmo tempo em que potencializa o acesso, pode também reproduzir ou aprofundar desigualdades já existentes. O uso de tecnologias digitais como principal meio de acesso pressupõe condições materiais como conectividade, equipamentos adequados e

letramento digital, que não estão distribuídas de forma equitativa entre os cidadãos. Desse modo, a promessa de universalização corre o risco de se tornar uma nova forma de exclusão social.

Nos estudos mais recentes que retomam e atualizam a teoria das ondas, autores de vertente crítica incorporam também a perspectiva da interseccionalidade, na denominada sétima onda de acesso à justiça. Esta abordagem permite compreender que as desigualdades não se manifestam de maneira isolada, mas como resultado da intersecção de múltiplos marcadores sociais, como raça, classe, gênero, idade, deficiência, território e orientação sexual, que estruturam diferentes formas de vulnerabilidade (Collins, Bilge, 2021)

Nesse sentido, a sétima onda refere-se às dimensões interseccionais de opressão que influenciam o acesso à justiça, principalmente gênero e raça, o que levou à criação dos Protocolos de Julgamento em uma Perspectiva de Gênero e na Perspectiva Racial elaborados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2025).

Aplicada ao campo das políticas públicas e, particularmente, ao tema da digitalização da Seguridade Social, a interseccionalidade evidencia que não existe um “usuário padrão” da tecnologia. Cada cidadão acessa os serviços digitais a partir de contextos socioculturais distintos, com diferentes níveis de escolaridade, renda e acesso à infraestrutura. Dessa forma, políticas tecnológicas que desconsideram essas diferenças tendem a reforçar desigualdades históricas, tornando-se excludentes sob a aparência de modernização.

Assim, a teoria das ondas de acesso à Justiça, quando associada à interseccionalidade, fornece uma lente interpretativa capaz de revelar a natureza ambígua da digitalização estatal. O processo de virtualização dos serviços públicos, entre eles os previdenciários, pode ser lido, portanto, como um novo capítulo desse movimento histórico: uma onda tecnológica que redefine a noção de acesso em termos interseccionais.

Para que esta virtualização processual judicial e administrativa constitua um avanço efetivo e não apenas formal, é indispensável que a inovação técnica venha acompanhada de políticas de inclusão digital, de mecanismos de acessibilidade e de garantias de atendimento humano complementar.

Em síntese, a “onda digital” representa um marco paradigmático: a tecnologia tornou-se meio essencial de acesso à Justiça e aos direitos sociais, mas sua legitimidade depende de ser implementada sob a perspectiva interseccional. A inclusão digital, nesse

contexto, é condição para a cidadania.

Se a teoria das ondas de acesso à justiça fornece o marco temporal e conceitual, impõe-se agora examinar o solo normativo e principiológico sobre o qual se ergue todo o sistema protetivo previdenciário: os fundamentos constitucionais da Seguridade Social brasileira.

2.2 Seguridade Social: conceito constitucional e princípios orientadores

A partir do entendimento dos princípios constitucionais que estruturam a Seguridade Social, torna-se possível analisar como o Estado brasileiro vem concretizando ou tensionando estas normas por meio da transformação digital dos serviços previdenciários e assistenciais. Se, de um lado, os princípios da universalidade e da solidariedade exigem ampliação de cobertura e equidade no acesso, de outro, a digitalização pode se tornar um filtro que exclui justamente os grupos mais vulneráveis.

A Constituição da República de 1988 consolidou a Seguridade Social como um dos eixos centrais do Estado Democrático de Direito, integrando, sob um mesmo sistema, as políticas de saúde, Previdência e Assistência Social. O artigo 194 da Carta Magna define a Seguridade Social como "um conjunto integrado de ações de iniciativa dos poderes públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à Previdência e à Assistência Social" (Brasil, 1988). Esta concepção representa uma evolução paradigmática no direito brasileiro, como destaca Marcelo Leonardo Tavares (2021, p. 92): "A Seguridade Social na Constituição de 1988 rompeu com o modelo anteriormente fragmentado, instituindo um sistema unificado fundado na solidariedade social".

Embora o artigo 194 da Constituição Federal de 1988 estabeleça a Seguridade Social como um conjunto integrado por três subsistemas: Saúde Pública, Previdência Social e Assistência Social, esta pesquisa concentra sua atenção apenas nos dois últimos: Previdência e Assistência Social. Essa delimitação não implica o abandono da visão unitária de Seguridade, mas reflete uma escolha metodológica voltada à análise específica do tema central: o impacto da virtualização administrativa sobre o acesso a direitos sociais por populações em situação de vulnerabilidade socioeconômica, hipossuficiência e envelhecimento. Conforme observa Fábio Zambitte Ibrahim (2019, p. 78), "embora integrados, cada subsistema da Seguridade Social possui regime jurídico próprio e características específicas que justificam abordagens analíticas diferenciadas".

A opção por privilegiar esses dois campos decorre da forma de acesso aos benefícios. Tanto os serviços da Previdência quanto da Assistência Social são completamente digitalizados, o que faz com que grupos com baixos níveis de renda, escolaridade e inclusão digital, tais como trabalhadores informais e rurais, pessoas idosas, indivíduos com deficiência e famílias em situação de pobreza sofram com as barreiras impostas pela exclusão digital. Como alerta Wagner Balera (2017, p. 145), "a universalidade formal da Seguridade Social só se realiza com a superação das barreiras materiais que impedem o acesso efetivo dos mais vulneráveis".

O Sistema Único de Saúde, além de atender parcelas da classe média, que, em geral, dispõem de maior familiaridade com ferramentas tecnológicas, não possui a totalidade de seus serviços digitalizados. Esta distinção é crucial para compreender os impactos diferenciais da virtualização, pois, como observa Sérgio Pinto Martins (2022, p. 134), "a heterogeneidade do público usuário do SUS impõe limites naturais à digitalização integral, diferente do que ocorre nos sistemas previdenciário e assistencial".

No âmbito previdenciário e assistencial, a virtualização administrativa resultando na substituição quase integral do atendimento presencial por meios digitais, especialmente após a criação do portal "Meu INSS" e a edição das Instruções Normativas n.º 77/2015 e 128/2022. Nessas áreas, a digitalização deixou de ser mero instrumento de apoio para tornar-se o principal canal de reconhecimento, revisão e manutenção de direitos, com efeitos diretos sobre a concretização dos princípios constitucionais da universalidade, solidariedade e equidade. Para Carlos Alberto Pereira de Castro e João Batista Lazzari (2023, p. 112), "a virtualização dos serviços previdenciários representa um ponto de inflexão na relação entre Estado e cidadão, redefinindo as condições de acesso aos direitos sociais".

No campo da Saúde, por sua vez, embora também se observe a incorporação de tecnologias em prontuários eletrônicos, agendamentos online e práticas de telemedicina, o atendimento presencial e territorializado ainda predomina. O SUS, por meio de suas redes de atenção básica, hospitais e programas comunitários, mantém uma lógica de acesso centrada na oferta local de serviços, o que atenua os impactos excludentes da mediação digital. Conforme destaca Christiane de Oliveira e Silva (2021, p. 178), "a natureza essencialmente presencial de muitos serviços de saúde funciona como contraponto natural à digitalização integral, preservando canais alternativos de acesso".

Outro fator que reforça a pertinência do recorte temático é a questão etária. A população idosa, principal beneficiária dos regimes previdenciários e do Benefício de Prestação Continuada (BPC), enfrenta maiores dificuldades no uso de tecnologias digitais, conforme apontam os dados da PNAD TIC 2023. Ao restringir o enfoque à Previdência e à Assistência Social, este estudo pretende evidenciar como o processo de digitalização do Estado pode reproduzir e aprofundar desigualdades interseccionais, atingindo justamente aqueles grupos cuja proteção constitui a essência do sistema de seguridade. Como adverte Hugo de Brito Machado (2020, p. 156), "a eficiência tecnológica não pode sacrificar a proteção dos mais vulneráveis, sob pena de esvaziar o conteúdo social da Seguridade".

Dessa forma, o recorte adotado permite uma análise mais densa e precisa dos impactos jurídicos, sociais e tecnológicos decorrentes da virtualização administrativa sobre os direitos fundamentais das populações em situação de vulnerabilidade, sem perder de vista a perspectiva sistêmica da Seguridade Social. Ao mesmo tempo, viabiliza a investigação detalhada dos mecanismos normativos, procedimentais e tecnológicos que moldam a atual transformação digital do INSS.

Tal concepção sobre a efetivação destes direitos integrados advindos do Estado reflete uma mudança profunda em relação aos modelos anteriores, de caráter fragmentado e essencialmente contributivo. A Constituição de 1988 reconhece a proteção social como direito de cidadania, atribuindo ao Estado o dever de garantir condições mínimas de dignidade humana. A Seguridade Social, portanto, é mais que um conjunto de políticas públicas: é um sistema estruturante de justiça social, baseado na solidariedade, na redistribuição de renda e na universalização de direitos. Nas palavras de Alberto de Paula (2018, p. 115), "a Seguridade Social constitui a materialização jurídica do pacto civilizatório firmado pela sociedade brasileira em 1988, fundado na primazia da dignidade humana sobre a lógica meramente economicista".

Os princípios constitucionais que orientam esse sistema de universalidade da cobertura e do atendimento, uniformidade e equivalência dos benefícios e serviços, seletividade e distributividade, diversidade da base de financiamento e solidariedade são os alicerces sobre os quais qualquer inovação administrativa deve se apoiar. Como afirmam Pereira de Castro e Lazzari (2023, p. 89), a Seguridade Social constitui uma arquitetura normativa e institucional que busca equilibrar eficiência administrativa e justiça distributiva. Assim, qualquer processo de digitalização ou reforma tecnológica precisa ser compatível com esses princípios, sob pena de comprometer a finalidade

constitucional do sistema.

A compreensão do conceito constitucional de Seguridade Social evidencia que o sistema é guiado por um ideal de justiça distributiva e de solidariedade, que deve orientar toda e qualquer inovação administrativa. No entanto, para avaliar de maneira mais aprofundada se a virtualização está alinhada a esse propósito constitucional, é necessário examinar os princípios que estruturam a Seguridade Social e que impõem limites jurídicos e éticos à atuação do Estado. Assim, o subitem 2.2.2 abordará os princípios relevantes para a análise da virtualização, apresentando as diretrizes constitucionais que devem ser respeitadas na implementação das novas tecnologias.

2.3 Princípios relevantes para a análise da virtualização

Entre os diversos princípios que informam a Seguridade Social na Constituição, alguns se destacam por sua pertinência direta à análise da virtualização:

- *Universalidade da cobertura e do atendimento* (art. 194, inciso I, CFRB): impõe que a Seguridade Social deve abarcar o maior número de riscos sociais, ou seja, infortúnios como morte, doença, acidentes, incluindo o máximo de beneficiários. Esse princípio, no campo da Previdência Social, é mitigado, por se tratar de um subsistema contributivo, diferentemente da Assistência Social e da Saúde (Castro, Lazzari, 2023). A digitalização, portanto, não pode resultar em exclusão de grupos que carecem de conectividade ou habilidades tecnológicas.

- *Uniformidade e equivalência dos benefícios e serviços* (art. 194, inciso II, CFRB): este princípio estabelece a vedação de tratamento discriminatório entre trabalhadores rurais ou urbanos, como ocorria antes da Constituição de 1998 com a Previdência Social (Castro, Lazzari, 2023). A uniformidade diz respeito à disponibilidade dos mesmos benefícios e serviços, enquanto a equivalência é relativa aos mesmos critérios para cálculos do valor dos benefícios (Castro, Lazzari, 2023). Importante ressaltar que este princípio não impede uma discriminação positiva, como ocorre com a redução da idade para aposentadoria programada rural ou para mulheres, em razão da divisão

sexual do trabalho (Hirata, Kergoat, 2007).¹

Portanto, em relação ao acesso a direitos previdenciários, este princípio impõe que seja ele presencial, eletrônico ou híbrido, deve garantir igualdade substancial de tratamento e de qualidade na prestação.

- Seletividade e distributividade (art. 194, inciso III, CFRB): permitem que as políticas públicas priorizem grupos mais vulneráveis. Pressupõe que os benefícios e serviços sejam concedidos a quem efetivamente necessita (distributividade), razão pela qual a Seguridade Social deve selecionar os requisitos (seletividade) para a concessão (Castro, Lazzari, 2023).

- *Orçamento diferenciado da Seguridade Social* (art. 195 da CRFB): A Constituição estabelece que a receita da Seguridade Social terá orçamento próprio na lei orçamentária anual, distinto daquele previsto para a União, evitando que haja deslocamento de recursos da Seguridade Social para despesas públicas não pertencentes à sua área de atuação, em regra (Castro, Lazzari, 2023). Este princípio garante que a implementação de tecnologias e plataformas digitais seja acompanhada de investimentos em acessibilidade, capacitação e infraestrutura, garantindo que a modernização não agrave desigualdades interseccionais.

A doutrina especializada enfatiza que qualquer inovação no sistema de Seguridade Social deve ser avaliada à luz desses princípios. Em outras palavras, a tecnologia não está acima da Constituição, ao contrário, deve ser instrumento de realização de seus mandamentos.

Estabelecidos os parâmetros normativos que devem orientar a atuação estatal, cumpre agora confrontá-los com a realidade fática, analisando como se materializou o processo de virtualização no INSS, suas origens, motivações e alcance institucional.

¹ Entende-se por divisão sexual do trabalho a forma socialmente construída de distribuição diferenciada das atividades produtivas e reprodutivas entre homens e mulheres, na qual aos homens são atribuídas prioritariamente as atividades remuneradas e socialmente valorizadas, enquanto às mulheres recaem, de maneira desproporcional, as tarefas domésticas, de cuidado e trabalho não remunerado. Conforme analisam Hirata e Kergoat, essa divisão estrutura desigualdades materiais ao longo do ciclo de vida, repercutindo diretamente na inserção laboral, na renda e na proteção previdenciária das mulheres. No campo do Direito Previdenciário, o reconhecimento dessa desigualdade justifica a adoção de medidas de discriminação positiva, como a redução da idade para aposentadoria, sem que isso represente violação ao princípio da uniformidade e equivalência dos benefícios e serviços.

3. A VIRTUALIZAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS NO INSS

A virtualização dos procedimentos administrativos no âmbito da Previdência e da Assistência Social representa um marco na reorganização institucional do INSS. Esse processo, ainda em curso, envolve a reconfiguração de práticas históricas de atendimento, a redefinição de papéis entre Estado e cidadão e a incorporação de novas tecnologias de informação e comunicação na estrutura administrativa. Para compreender como essa transformação foi sendo implementada ao longo do tempo, é necessário examinar sua linha do tempo normativa e institucional, identificando os principais marcos legais, diretrizes e políticas públicas que impulsionaram a digitalização do sistema.

3.1 Linha do tempo normativa e institucional

O processo de virtualização administrativa do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) não é resultado de uma mudança pontual, mas de uma política de modernização gradual, orientada por diretrizes institucionais e normativas que, desde 2010, vêm redefinindo a forma de gestão e prestação dos serviços previdenciários.

A primeira norma estruturante desse processo foi a Resolução nº 166/INSS, de 11 de novembro de 2011, que instituiu o Processo Eletrônico no âmbito do INSS, inaugurando oficialmente o uso de sistemas digitais para tramitação de requerimentos e documentos. Essa resolução estabeleceu a substituição progressiva dos processos físicos por sistemas informatizados capazes de armazenar, processar e autenticar documentos digitalmente, com o objetivo declarado de aumentar a eficiência e reduzir custos operacionais.

Posteriormente, a Instrução Normativa nº 77/INSS, de 21 de janeiro de 2015, consolidou a regulamentação de rotinas e procedimentos administrativos sob o formato eletrônico, detalhando regras para reconhecimento de direitos, manutenção de benefícios e uso de plataformas digitais. Essa norma representou um marco ao formalizar a digitalização como política institucional permanente, alinhada à Estratégia de Governo Digital e à política de simplificação administrativa da administração pública federal.

Em 2022, a Instrução Normativa nº 128/PRES-INSS revogou e atualizou a IN 77/2015, ampliando o alcance da virtualização. Essa nova diretriz normatizou a

tramitação eletrônica integral dos processos previdenciários e assistenciais, regulamentando o uso do portal “Meu INSS” como principal meio de acesso aos serviços e requerimentos, bem como o INSS Digital, voltado à cooperação com entidades conveniadas (como prefeituras, sindicatos e OABs) para atendimento remoto e protocolização eletrônica de demandas.

As motivações centrais dessas medidas foram explicitadas tanto nas justificativas das normativas quanto nos planos estratégicos internos. O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação do INSS (PDTIC 2024–2027) reafirma que a digitalização é vista como um instrumento para “maximização e otimização dos resultados e ferramentas que fundamentam o processo de atendimento ideal aos anseios da sociedade” (Brasil, 2024), alinhando-se à Estratégia de Governo Digital (EGD) e às metas de eficiência operacional e redução de filas

Essas diretrizes abrangem praticamente todos os serviços previdenciários, desde o agendamento e requerimento de benefícios (como aposentadorias, pensões e Benefício de Prestação Continuada – BPC) até revisões, recursos administrativos e consultas de extratos. O sistema Meu INSS passou a concentrar funcionalidades que anteriormente dependiam do atendimento presencial, e o canal telefônico 135 foi mantido como apoio complementar. Conforme observa Gusmão (2020), essa transformação alterou profundamente o modelo de relação entre segurados e Estado, transferindo parte da responsabilidade operacional ao próprio cidadão, que deve agora dispor de meios tecnológicos adequados para exercer seus direitos.

O panorama normativo e institucional apresentado demonstra que a digitalização do INSS foi resultado de um processo planejado e progressivo, sustentado por políticas de governo digital e de racionalização administrativa. Contudo, para compreender plenamente o alcance dessa mudança, é necessário identificar quais serviços foram afetados e como se estruturam tecnicamente as plataformas utilizadas.

Compreendido o normativo que estruturou a virtualização, é necessário agora abrir a “caixa preta” operacional, analisando os serviços abrangidos e a arquitetura técnica do sistema, para então aferir como essa engenharia digital impacta a efetividade dos direitos sociais.

3.2 Serviços abrangidos e motivações da virtualização

O “Meu INSS” passou a concentrar um vasto conjunto de serviços, que

incluem: agendamento de perícias, requerimento de benefícios (como aposentadorias e BPC/LOAS), emissão de extratos e certidões, acompanhamento processual e envio de documentos digitalizados. A plataforma foi concebida para ser um ambiente autônomo, onde o cidadão pudesse resolver virtualmente quase todas as demandas administrativas.

No entanto, a arquitetura técnica desse sistema pressupõe interoperabilidade entre diferentes bases de dados, tais como CadÚnico, GOV, INCRA, Receita Federal e registros trabalhistas, o que exige padrões de dados unificados e atualizados. Em regiões com baixa conectividade ou registros incompletos, essa dependência tecnológica pode comprometer a confiabilidade das decisões e dificultar o reconhecimento de direitos (INSS, 2022).

A arquitetura técnica do “Meu INSS” revela, portanto, uma aposta na autonomia do usuário e na centralização digital. Contudo, por trás de toda inovação tecnológica há um projeto político que a sustenta. Revelada a arquitetura técnica do sistema, cumpre agora investigar a arquitetura discursiva, desvendando as intenções oficiais que orientam a virtualização e distinguindo a retórica administrativa do compromisso substantivo com o interesse público.

Os documentos oficiais que justificam a virtualização destacam benefícios como maior celeridade, transparência, redução de custos operacionais e mitigação de fraudes. O discurso da eficiência permeia relatórios institucionais e políticas de transformação digital do Estado brasileiro. Contudo, tais benefícios precisam ser ponderados com os custos sociais da exclusão digital e com o dever estatal de garantir atendimento universal e equitativo.

Cumprir questionar se o discurso da eficiência, tão caro à retórica administrativa, não encobre uma opção política pela redução de custos que transfere para o cidadão, especialmente o mais vulnerável, ônus que deveriam ser suportados pelo Estado.

Se o discurso oficial celebra a eficiência, os dados de uso revelam outra história: a da exclusão velada e do acesso desigual. Superada a retórica e alcançar a realidade prática, é preciso confrontar as promessas institucionais com as evidências concretas sobre quem de fato acessa e quem fica para trás na era digital do INSS.

Levantamentos recentes indicam que o “Meu INSS” concentra a maioria dos requerimentos administrativos. Segundo Lago e Paiva Sales (2022), em determinados períodos, o canal digital respondeu por cerca de dois terços das demandas totais da autarquia. Essa centralidade demonstra a relevância estrutural do sistema, mas também

amplia o risco de exclusão de quem não possui meios de acesso digital. Quando o canal eletrônico se torna praticamente o único ponto de entrada, a falta de conectividade ou letramento digital converte-se em barreira sistêmica ao exercício de direitos.

O exame da implementação concreta da virtualização revela, portanto, não apenas seus avanços operacionais, mas também suas contradições. O processo de virtualização do INSS, embora fundamentado em princípios de modernização, tem revelado um conjunto de tensões que merecem análise crítica.

3.3 Tensões e problemas centrais na transição para o digital: um balanço crítico

Os sistemas digitais partem de um modelo implícito de usuário: alguém com acesso constante à internet, familiaridade com interfaces digitais e capacidade de compreender procedimentos técnicos. Essa presunção ignora a heterogeneidade social do público atendido composto, em grande parte, por idosos, trabalhadores rurais, pessoas com deficiência e populações de baixa renda. A homogeneização do perfil de usuário invisibiliza as diferenças e transforma desigualdades sociais em dificuldades técnicas. (Raichelis e Arregui, 2021, p. 208–210)

Essa homogeneização não é apenas uma falha de design, mas uma distorção epistemológica que contamina todo o processo decisório. Quando sistemas automatizados substituem a avaliação humana contextualizada, a própria noção de prova e verdade administrativa é reconfigurada transformação radical através das lentes da dataficação e dos algoritmos.

A automatização crescente dos procedimentos administrativos redefine a forma de produção e interpretação das provas, transferindo para os sistemas digitais a função de identificar vínculos e atividades laborais. Essa transformação, ao reduzir a intervenção humana, pode desumanizar o processo e ampliar o distanciamento entre o segurado e o servidor público. Se a dataficação redefine a natureza da prova, seu impacto não se esgota na esfera do usuário. É preciso também iluminar como a digitalização ressoa no âmbito interno da instituição, reconfigurando as condições de trabalho dos servidores e a qualidade do atendimento que o próximo subitem explora.

A digitalização também impacta o trabalho institucional. Estudos de Raichelis e Arregui (2021) mostram que a informatização ampliou o controle sobre os servidores, intensificou o ritmo de trabalho e reduziu o contato direto com os usuários. A lógica quantitativa da gestão por indicadores substitui o atendimento humanizado por um

processo técnico e impessoal. Isso fere o princípio da dignidade do usuário e a própria natureza social do serviço previdenciário.

Souza e Silva (2024, p. 6-7) destacam as seguintes denúncias sindicais relacionadas à situação do INSS em relação às condições de trabalho dos servidores, quadro de pessoal, INSS-Digital e o teletrabalho:

i) redução do número de trabalhadores no período de 2016 a 2021, sem a necessária reposição;

ii) definição de metas abusivas, cuja principal consequência consistiu na intensificação do trabalho a ser cumprido por aqueles que se encontravam;

iii) ausência de definição sobre a jornada de trabalho;

iv) dificuldade de adaptação de parcela dos trabalhadores à nova dinâmica de trabalho digital, o que contribui para um aumento no número de pedidos de aposentadoria de servidores;

v) aumento do adoecimento e afastamento de trabalhadores no período de 2016 a 2019;

vi) diminuição na qualidade do serviço prestado pelos trabalhadores, haja vista o aumento nas metas, a diminuição no número de trabalhadores e a pressão pelo cumprimento de metas abusivas;

vii) ausência de infraestrutura necessária para o desenvolvimento do trabalho (mobiliário, equipamentos e acesso à Internet);

viii) reprodução de valores da iniciativa privada incompatíveis com a natureza do funcionalismo público

A precarização das condições de trabalho e o afastamento do servidor do contato direto com o segurado revelam que a transformação digital não é apenas técnica, mas profundamente institucional.

Ao mesmo tempo, a desigualdade de acesso às tecnologias amplia a distância entre o Estado e os cidadãos em regiões menos favorecidas, onde a infraestrutura é deficiente. Para além da desumanização do atendimento, a virtualização encontra seu limite material na geografia da exclusão. Compreender a dimensão territorial desse fenômeno exige analisar como desigualdades regionais e infraestrutura insuficiente criam um abismo entre a oferta digital e o acesso real.

Regiões rurais e periferias urbanas ainda carecem de infraestrutura adequada de banda larga e cobertura móvel. Nesses contextos, a oferta digital não equivale a acesso real, pois o meio técnico simplesmente não existe. A ausência de políticas

complementares, como telecentros públicos, pontos de apoio e capacitação digital, amplia a exclusão.

A carência de infraestrutura digital e de conectividade revela que a simples oferta de serviços online não garante acesso real à população. Quando o Estado não assegura meios técnicos e informacionais adequados, transfere ao cidadão o ônus de superar as barreiras que ele próprio impõe. Essa dinâmica resulta em novos custos econômicos, emocionais e temporais que recaem sobre os mais vulneráveis.

A carência infraestrutural evidencia que a virtualização, longe de ser um processo neutro, opera uma silenciosa transferência de ônus. Ou seja, o resultado é a transferência de encargos do Estado para o cidadão, especialmente o mais vulnerável, contrariando o princípio da solidariedade que fundamenta a Seguridade Social.

A identificação do deslocamento de custos para os segurados evidencia o ponto culminante das contradições da digitalização: o risco de transformar um processo pensado para ampliar direitos em um mecanismo de exclusão. Diante dessa realidade, é necessário sintetizar os aprendizados e delinear caminhos para uma digitalização inclusiva, compatível com os princípios constitucionais da Seguridade Social

A falta de mediação humana converte demandas administrativas simples em processos judicializados. Na prática forense, observa-se que clientes de escritórios de advocacia especializados não conseguem acessar benefícios previdenciários sem assistência técnica qualificada, evidenciando a incapacidade do sistema puramente digital em acolher usuários com baixo letramento tecnológico.

A presunção de conectividade manifesta-se concretamente na necessidade de agendamento prévio para ações anteriormente resolvidas em balcão. O atendimento telefônico sobrecarregado (canal 135) revela-se estruturalmente incapaz de absorver a demanda dos excluídos digitais.

Por fim, a exclusão por falta de infraestrutura materializa-se na impossibilidade prática de cumprimento de exigências digitais em regiões periféricas e rurais. Todos os meios de acesso pressupõem posse prévia de tecnologia, criando barreira intransponível para populações historicamente marginalizadas.

A síntese dos problemas não pode, contudo, encerrar-se em um diagnóstico catastrófico. É preciso, a partir dele, avaliar o potencial transformador da virtualização, discutindo-a como uma oportunidade condicional cujo êxito depende de escolhas políticas fundamentadas.

A partir das reflexões anteriores, pode-se concluir que a virtualização dos

serviços previdenciários constitui uma oportunidade condicional. Quando associada a políticas de inclusão digital, capacitação e acessibilidade, ela pode ampliar o alcance e a efetividade dos direitos sociais. No entanto, quando implementada sem considerar as desigualdades estruturais, tende a reproduzir exclusões e criar novos obstáculos ao exercício da cidadania.

Em termos teóricos, a “onda digital” de acesso à justiça representa tanto uma promessa quanto um risco: a promessa de modernização e ampliação de cobertura, e o risco de uma exclusão sistêmica mascarada por discursos de eficiência. O desafio contemporâneo consiste em transformar a tecnologia em instrumento de justiça social, garantindo transparência, controle democrático, financiamento público adequado e atendimento humano complementar.

Assim, a análise das tensões entre inovação tecnológica e direitos sociais revela que a verdadeira modernização estatal não se resume à automação de processos, mas depende da capacidade de o Estado incorporar princípios constitucionais de equidade e solidariedade ao desenho das políticas digitais. A construção de um INSS verdadeiramente digital e inclusivo exige, portanto, que a transformação tecnológica venha acompanhada de políticas públicas comprometidas com a redução das desigualdades interseccionais e com a promoção de uma cidadania digital efetiva.

Uma vez desvendados os contornos teóricos e normativos da virtualização, impõe-se agora descer ao terreno das consequências práticas, onde a promessa de eficiência se confronta com a realidade da exclusão digital.

4. CONSEQUÊNCIAS DA VIRTUALIZAÇÃO NO INSS: OBSTÁCULO OU INCENTIVO AO ACESSO A DIREITOS SOCIAIS?

A virtualização administrativa dos serviços do INSS, incluindo a concessão de benefícios das Previdência e da Assistência Social, embora represente um avanço tecnológico e institucional, traz consigo desafios complexos no que se refere à efetivação dos direitos sociais.

A introdução de plataformas digitais como o Meu INSS e o INSS Digital modificou profundamente a forma de interação entre Estado e cidadão, deslocando parte das responsabilidades do atendimento presencial para o ambiente virtual. Essa transformação, ainda em consolidação, exige uma análise crítica que ultrapasse o discurso da eficiência e se debruce sobre o impacto concreto da digitalização sobre os sujeitos destinatários das políticas públicas.

A Seguridade Social brasileira foi concebida pela Constituição da República de 1988 como um sistema de proteção integral, voltado à universalização do acesso e à promoção da justiça social. Entretanto, o processo de digitalização do Estado, ao redefinir as relações entre administração pública e sociedade, pode tanto ampliar o alcance dos direitos quanto acentuar desigualdades interseccionais preexistentes. A pergunta que norteia este capítulo é: a virtualização é um obstáculo ou um incentivo ao acesso a direitos sociais?

Para responder este questionamento, exige-se uma abordagem que combine evidência empírica, análise normativa e proposição de soluções.

Por esse motivo, o capítulo organiza-se em três movimentos articulados: (i) diagnóstico da exclusão digital no Brasil a partir de uma leitura interseccional; (ii) balanço das vantagens e desvantagens da digitalização; (iii) proposição de caminhos jurídicos e políticas públicas para uma virtualização inclusiva. Cada seção contribui para tornar a resposta argumentativa robusta e fundamentada.

Iniciamos pelo diagnóstico: quem são os grupos mais afetados pela exclusão digital e como as desigualdades de raça, gênero, idade, deficiência e território se articulam para condicionar o acesso ao INSS.

4.1 Dados sobre exclusão digital no Brasil: uma análise interseccional

A exclusão digital é um dos fenômenos mais reveladores das desigualdades estruturais da sociedade brasileira contemporânea. O acesso desigual à internet, a falta de equipamentos adequados e o baixo nível de letramento digital criam barreiras invisíveis que limitam o exercício de direitos fundamentais. No contexto da Seguridade Social, tais barreiras se traduzem em obstáculos concretos ao requerimento de benefícios, à apresentação de documentos e ao acompanhamento processual (Silva, Souza, 2024).

Segundo dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – TIC 2023, divulgada pelo IBGE, aproximadamente 22% dos domicílios brasileiros ainda não possuem acesso regular à internet (IBGE, 2023). Essa exclusão é fortemente condicionada por fatores socioeconômicos: entre as famílias com renda inferior a um salário mínimo, o percentual de desconectados ultrapassa 40% (IBGE, 2023). As disparidades também são marcantes quando se considera o território enquanto nas regiões Sul e Sudeste a cobertura de internet supera 85%, nas regiões Norte e Nordeste ela não alcança 65% (IBGE, 2023).

As desigualdades digitais, contudo, não se explicam apenas pela renda ou pela infraestrutura. Elas são resultado de uma teia de fatores históricos e sociais que se sobrepõem, o que a literatura contemporânea identifica pelo conceito de interseccionalidade. Proposto por Kimberlé Crenshaw (1989, p. 149), esse conceito descreve como as formas de opressão racismo, sexismo e classismo interagem entre si, gerando experiências de exclusão que não podem ser compreendidas isoladamente. No Brasil, onde o legado da escravidão e a divisão sexual e racial do trabalho estruturaram desigualdades duradouras, a interseccionalidade é essencial para compreender a exclusão digital como uma extensão das exclusões históricas (Gonzalez, 1988).

Nessa perspectiva, as reflexões de Lélia Gonzalez (1988, p. 34) são fundamentais. Ao denunciar o racismo e o patriarcado como dimensões inseparáveis das relações sociais brasileiras, Gonzalez (1988) antecipou a compreensão de que a marginalização das mulheres negras no mercado de trabalho e no espaço público tem repercussões também no acesso à informação e à tecnologia. Assim, quando as plataformas digitais se tornam o principal canal para acessar benefícios sociais, mulheres negras, idosas e chefes de família tornam-se duplamente excluídas pela pobreza e pela ausência de inclusão tecnológica (Silva, Souza, 2024).

No campo da Previdência e da Assistência Social, essa desigualdade tecnológica se traduz em invisibilidade institucional. A ausência de conectividade impede

o registro de contribuições, o envio de documentos e a atualização cadastral, tornando inacessíveis direitos que, formalmente, são universais. Segundo Pereira de Castro e Lazzari (2023), a efetividade da Seguridade Social depende da superação de barreiras estruturais que impedem a concretização dos direitos, e entre essas barreiras, a tecnológica assume papel central na contemporaneidade.

Em síntese, a exclusão digital não é apenas um problema técnico, mas um fenômeno jurídico e social que atinge diretamente o princípio da universalidade da cobertura e do atendimento, previsto pelo art. 194, parágrafo único, I da Constituição. Ela expressa, de modo simbólico e prático, a distância entre o cidadão e o Estado, transformando a promessa de acesso igualitário a direitos em uma experiência desigual de cidadania.

O diagnóstico interseccional revela, portanto, que a virtualização da Seguridade Social opera sobre um terreno social historicamente desigual. No entanto, seria reducionista ignorar que a transformação digital também produziu ganhos institucionais mensuráveis. Para superar a dicotomia simplista entre otimistas e críticos, impõe-se agora examinar o duplo movimento da virtualização: suas promessas de eficiência e seus riscos de exclusão.

A digitalização da administração pública foi impulsionada por uma lógica de modernização estatal que busca eficiência, transparência e racionalização de custos. No caso do INSS, a implementação de sistemas eletrônicos como o Meu INSS e o INSS Digital representou uma ruptura significativa com o modelo burocrático tradicional. Como apontam Pereira de Castro e Lazzari (2023), a virtualização trouxe benefícios administrativos relevantes, permitindo a tramitação eletrônica de requerimentos, a eliminação de documentos físicos e a ampliação da cobertura territorial dos serviços.

Entre as principais vantagens do modelo estão a agilidade na análise de processos, a redução de filas e o fortalecimento da transparência, já que o cidadão pode acompanhar, em tempo real, o andamento de seu benefício. Em locais onde não há agência física, o atendimento remoto ampliou o alcance institucional, materializando o princípio da eficiência previsto no art. 37 da Constituição da República.

Entretanto, as desvantagens são igualmente expressivas: o próprio usuário precisa lidar com erros de envio, formatos de arquivos, autenticação eletrônica e navegação complexa resultam em indeferimentos que muitas vezes não decorrem da inexistência do direito, mas de barreiras técnicas. O Tribunal de Contas da União (TCU, 2023) registrou aumento de indeferimentos por “erro formal” e crescimento da

judicialização por falhas de operacionalização; um indicador de que tecnologia, sem mediação humana, pode agravar o problema que se pretendia resolver. Silva e Souza expõem estes dados do INSS (2014, p. 4):

Outro aspecto a ser considerado é a expansão da operacionalização das análises automáticas de benefícios ocorrida a partir de 2021, fazendo com que a quantidade de decisões automáticas atingisse a quantidade de 1.325.387 em 2022, mais do que o dobro alcançado no ano anterior, de 490.264. Esse incremento, entretanto, esteve associado, principalmente, ao aumento na quantidade de indeferimentos, que passou de 204 mil em 2021 para 869 mil em 2022.

Além disso, quando o atendimento ocorre de forma presencial é possível esclarecer as dúvidas antes mesmo da formalização do requerimento (Silva, Souza, 2024). A ausência de políticas de mediação tecnológica e a redução de espaços presenciais de atendimento têm acentuado a sensação de desamparo institucional, justamente por desumanizar o atendimento.

Estudos de Raichelis e Arregui (2021, p. 211-213) mostram que a automatização substitui a escuta e a avaliação contextual do servidor por decisões baseadas em dados cruzados, muitas vezes incapazes de capturar realidades informais (trabalho de subsistência, economia doméstica, documentos não formalizados). Isso tem efeitos práticos: segurados especiais e trabalhadores informais podem ser indevidamente excluídos pelo critério algorítmico.

Conforme Souza e Silva (2024), além das dificuldades de acesso aos serviços enfrentados pela população, a digitalização dos serviços do INSS não se mostrou efetiva quanto à diminuição do tempo de espera para análise de um benefício, o que reforça a natureza contraditória da digitalização completa dos serviços.

Os dados do Boletim Estatístico da Previdência Social (BEPS) de setembro de 2017 apontam que foram concedidos 433.846 benefícios, ao passo que o tempo médio de concessão em dias era de 55 dias. Por sua vez, os dados do BEPS de dezembro de 2022 apontam que foram concedidos 422.965 benefícios, mas o tempo médio de concessão era de 79 dias. Ou seja, reduziu-se o número de concessões, porém, o tempo de análise do pedido foi prologado. Ressalta-se que em 2022, o tempo médio de espera superou 90 dias (Souza, Silva, 2024, p. 5-6)

Souza e Silva (2024) ressaltam que outros fatores podem ter contribuído para o aumento do tempo de análise ou para o indeferimento de benefícios, a exemplo das regras precarizantes impostas pela Reforma da Previdência (Emenda Constitucional 103/19). Contudo, isso também não isenta o impacto das inovações tecnológicas na

qualidade/acesso do serviço prestado e na efetivação de direitos previdenciários mediante a virtualização do INSS (Silva, Souza, 2024).

Diante desse cenário, é necessário repensar o modelo de atendimento adotado pelo INSS à luz dos princípios da Seguridade Social. Pontos de apoio presenciais devem ser mantidos com orçamento diferenciado, conforme prevê o art. 194 da Constituição, para garantir atendimento acessível e humanizado. Tais espaços devem contar com equipes interdisciplinares formadas por assistentes sociais, advogados e técnicos em informática, capazes de traduzir a linguagem técnica em linguagem cidadã e de orientar o usuário quanto ao uso das plataformas.

Paralelamente, é urgente repensar a interface do sistema digital sob a ótica da acessibilidade. Fontes ampliadas, contrastes adequados, legendas, leitura automatizada e linguagem simplificada são recursos que tornam o ambiente virtual mais inclusivo. A tecnologia deve ser projetada para o cidadão médio, não para o usuário idealizado e altamente letrado. A democratização do acesso à justiça e às instituições exige reconhecer as desigualdades concretas e adaptar o sistema às necessidades da população real (Cappelletti, Garth, 1988).

O exame das vantagens e desvantagens evidencia, assim, a natureza profundamente ambivalente da virtualização no INSS: avança na eficiência administrativa, mas retrocede na equidade social. Diante deste paradoxo entre eficiência e qualidade, a questão que se impõe não é se devemos aceitar ou rejeitar a tecnologia, mas como domá-la e orientá-la para servir aos fins constitucionais da Seguridade Social. Tal desafio orientará a construção das propostas que apresentaremos a seguir.

4.2 Caminhos para uma virtualização inclusiva: propostas de equidade e cidadania digital

A consolidação de um modelo de atendimento público centrado na tecnologia exige que o Estado não apenas incorpore ferramentas digitais, mas também democratize as condições de acesso e uso dessas ferramentas. A virtualização, para ser constitucionalmente legítima, deve estar orientada pelos princípios da universalidade, da solidariedade e da dignidade da pessoa humana, previstos nos art. 1º, III, e 194 da Constituição da República. Isso significa que a inovação tecnológica deve ser compreendida como meio de ampliação da cidadania e não como substituto da presença estatal.

Nesse sentido, uma virtualização inclusiva requer o redesenho do papel do Estado e da administração pública, que precisa reconhecer que a efetividade dos direitos sociais depende tanto de infraestrutura tecnológica quanto de mediação humana. A mera criação de sistemas eletrônicos não garante inclusão. Ao contrário, sem políticas de educação digital, capacitação técnica e oferta territorializada de atendimento, a digitalização se converte em nova fronteira de desigualdade (Gusmão, 2020).

Diferentemente das soluções convencionais, que se limitam a demandar maior investimento estatal, propõe-se aqui modelo inovador de baixo custo e alto impacto social: a articulação entre INSS e instituições de ensino superior para conversão de horas curriculares em ações práticas de inclusão digital.

A operacionalização deste modelo prevê a utilização da infraestrutura existente dos laboratórios de informática das universidades, evitando custos adicionais. Estudantes de Direito, Serviço Social, Pedagogia e Computação atuariam como monitores, cumprindo horas curriculares obrigatórias no atendimento a idosos, beneficiários do BPC, trabalhadores informais e populações de baixa renda. As ações específicas incluiriam ensino do uso do "Meu INSS", orientação jurídica preventiva, auxílio no preenchimento de requerimentos e mediação com o canal 135.

As vantagens são multidimensionais: para o Estado, implementação com investimento mínimo utilizando estrutura já existente; para as Universidades, cumprimento da função social institucional e enriquecimento da formação discente através de experiências reais; para os Estudantes, desenvolvimento de competências práticas e contato com demandas sociais concretas; para os Usuários, acesso gratuito a suporte qualificado e humanizado.

A experiência demonstra que a mera disponibilização de plataformas digitais é insuficiente. É necessária mediação técnica que traduza a complexidade jurídico-administrativa em linguagem acessível – papel que pode ser exercido com excelência por estudantes supervisionados.

Cumpre, contudo, enfrentar criticamente o risco de que iniciativas dessa natureza sejam instrumentalizadas como forma indireta de substituição de servidores públicos por mão de obra discente precarizada, fenômeno já observado em determinadas políticas de expansão do ensino superior. A proposta aqui delineada não se confunde, em nenhuma medida, com a terceirização ou com a transferência das atribuições estatais a bolsistas ou estagiários.

Trata-se de atuação complementar, pedagógica e supervisionada, que não pode

nem deve substituir o papel dos servidores efetivos do INSS, sob pena de violação ao princípio da legalidade e da continuidade do serviço público. A mediação realizada por estudantes deve estar estritamente vinculada a atividades de orientação, alfabetização digital e apoio operacional, sempre sob coordenação institucional e sem poder decisório, preservando-se a centralidade do Estado na análise, concessão e revisão de direitos previdenciários e assistenciais. Assim, o modelo proposto afasta a lógica da precarização e se insere como mecanismo de fortalecimento da cidadania e da formação acadêmica, e não como estratégia de redução estrutural de pessoal ou de esvaziamento das funções públicas.

Além disso, a virtualização inclusiva exige reformulação completa das plataformas digitais sob a ótica do desenho universal. O "Meu INSS" e sistemas correlatos devem incorporar obrigatoriamente padrões de contrastes e fontes ampliadas para usuários com baixa visão, funcionalidade de leitura por voz integrada, linguagem simplificada e fluxos guiados para pessoas com baixa escolaridade. Conforme dispõe o Decreto nº 10.645/2021, a acessibilidade digital é dever indisponível da administração pública e condição essencial para efetiva inclusão social.

Auditorias periódicas de usabilidade com participação de grupos representativos (idosos, pessoas com deficiência) devem ser institucionalizadas, garantindo que o desenvolvimento tecnológico acompanhe as reais necessidades dos usuários.

Reconhecendo a insuficiência do modelo puramente digital, propõe-se a manutenção de pontos de atendimento presencial com funções redefinidas. Os CRAS e prefeituras atuariam como polos de apoio digital, com servidores capacitados para mediação tecnológica. As agências do INSS retomariam o atendimento para demandas complexas que exigem avaliação humana criteriosa, enquanto o canal 135 seria fortalecido com equipes ampliadas e formação especializada em acolhimento. Esta proposta alinha-se com o princípio da seletividade e distributividade, priorizando o atendimento aos grupos em situação de maior vulnerabilidade.

A automatização de decisões exige mecanismos de fiscalização que preservem o devido processo legal. Propõe-se a divulgação pública dos critérios algorítmicos utilizados na análise de benefícios, a possibilidade de revisão humana de decisões automatizadas e canais específicos para contestação de indeferimentos baseados em cruzamento automatizado de dados.

A tecnologia não pode converter-se em "caixa preta" incompatível com os

princípios da administração pública. O direito à transparência e ao contraditório deve ser preservado mesmo nos processos decisórios suportados por inteligência artificial.

A implementação dessas medidas exige alocação orçamentária específica nos moldes do art. 195 da Constituição. Recursos do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (FUST) poderiam ser destinados à manutenção dos centros de inclusão digital e à formação continuada dos estudantes, garantindo que o investimento tecnológico cumpra também finalidade social.

A construção de uma cidadania digital plena implica reconhecer que o direito à inclusão digital é também um direito social fundamental, intrinsecamente ligado ao acesso à Previdência e à Assistência Social. O Estado tem o dever de garantir que nenhuma inovação tecnológica possa resultar em exclusão de pessoas vulneráveis, especialmente daquelas que a Constituição de 1988 prometeu proteger.

4.3 Síntese integradora e resposta final à pergunta: obstáculo ou incentivo?

Retomando a pergunta central, a virtualização no INSS constitui obstáculo ou incentivo ao acesso a direitos sociais? A análise integrada permite formular uma resposta clara: a virtualização é um incentivo potencial ao acesso, mas na prática, e por agora, tende a funcionar como obstáculo para parcelas relevantes da população.

A condição de transformação positiva depende de políticas compensatórias: sem infraestrutura, inclusão digital, atendimento presencial assistido, design acessível, transparência algorítmica e valorização do trabalho público, a tecnologia opera como barreira. Em contrapartida, se essas contramedidas forem implementadas, a tecnologia pode reduzir custos, ampliar cobertura territorial e acelerar decisões, constituindo-se em instrumento de efetividade dos direitos.

Em termos práticos, para o cidadão com acesso, letramento e dispositivo, a virtualização tende a ser incentivo (maior autonomia e celeridade). Ao passo que, para o cidadão sem acesso ou com acesso frágil frequentemente idoso, com deficiência, periférico ou rural - o que no Brasil possui um forte elemento racial - a virtualização tende a ser obstáculo técnico, formal e procedimental.

Portanto, a resposta é formada por nuances. A virtualização é uma oportunidade condicional que depende das escolhas políticas, orçamentárias e institucionais que o Estado fizer nas próximas décadas.

O diagnóstico e as propostas aqui elaboradas tentaram trazer à tona a

complexidade que envolve a virtualização dos serviços do INSS, ressaltando que a cidadania digital deve ser tratada como condição necessária para a efetividade dos direitos previdenciários.

5. CONCLUSÃO²

Este trabalho nasceu de uma inquietação que vai além da academia: testemunhar, como futura operadora do Direito, como a promessa de modernização pode se transformar em mecanismo de exclusão. A virtualização administrativa da Previdência e da Assistência Social revelou-se, em minha análise, uma encruzilhada civilizatória: de um lado, a eficiência tecnológica; de outro, a garantia de direitos dos mais vulneráveis.

Ao percorrer os caminhos desta pesquisa, compreendi que a tecnologia não é neutra, pelo contrário, ela carrega em seus algoritmos as mesmas assimetrias que estruturam nossa sociedade. O que começou como uma investigação acadêmica transformou-se, para mim, em um compromisso ético: denunciar que, sob o manto sedutor da modernização, escondem-se velhas formas de exclusão, agora potencializadas pela mediação digital.

No segundo capítulo, assumi o desafio de desvendar não apenas os aspectos técnicos da virtualização, mas seu impacto concreto sobre o acesso a direitos fundamentais. Mais do que analisar sistemas, busquei ouvir os silêncios daqueles que, por falta de conectividade ou letramento digital, veem-se duplamente excluídos: da tecnologia e da cidadania.

Há uma profunda ironia histórica que caracteriza a virtualização da nossa Seguridade Social: criada para incluir, a tecnologia pode estar aprofundando exclusões. Ao estudar os princípios constitucionais, constatei pessoalmente o abismo entre o texto legal e a realidade prática. A universalidade, bandeira da Constituição de 1988, esbarra na cruel seletividade digital.

Contudo, foi no terceiro capítulo e no quarto capítulo que encontrei a essência do problema: a virtualização não é intrinsecamente boa ou má, ela é o que fazemos dela. Defendo, com a convicção de quem viu idosos serem humilhados por sistemas incompreensíveis, que a tecnologia só será legítima quando servir aos hipossuficientes. Minha proposta de parceria com instituições de ensino não é apenas uma solução técnica,

² Parte-se do reconhecimento de que toda pesquisa acadêmica é atravessada por experiências, inquietações e posicionamentos situados. Assim, a opção pela escrita da conclusão em primeira pessoa não decorre de escolha estilística aleatória, mas do compromisso metodológico de tornar visível a pesquisadora que produz o conhecimento: mulher, parda, oriunda das camadas populares, que trabalha com o direito previdenciário a três anos e portanto, atravessada por múltiplos marcadores sociais que formam sua percepção sobre o acesso a direitos sociais. Ao explicitar esse lugar de fala, busca-se não comprometer, mas qualificar a análise, evidenciando que a produção científica, especialmente no campo jurídico-social, é indissociável das condições materiais e simbólicas de quem a constrói.

é um manifesto político pela educação como instrumento de emancipação digital.

Chego ao final desta jornada com uma certeza: não podemos aceitar a exclusão digital como preço do progresso. Cada indeferimento por "erro formal", cada idoso que desiste de seu benefício por não conseguir navegar em plataformas complexas, representa uma traição ao pacto social firmado em 1988.

Como estudante de Direito que sou, comprometo-me a levar adiante esta bandeira: a de que nenhuma inovação tecnológica pode ser aceita se significar o sacrifício dos mais vulneráveis. A virtualização que precisamos não é a que substitui o humano, mas a que amplifica sua capacidade de acolher.

Concluo, portanto, não com respostas definitivas, mas com um chamado à responsabilidade: que possamos construir uma Seguridade Social em que a tecnologia não seja fim, mas meio para garantir que o Estado cumpra sua promessa constitucional de chegar a todos, especialmente àqueles que a história sempre deixou para trás.

O futuro da proteção social no Brasil dependerá, em grande medida, de nossa capacidade de humanizar o digital, tarefa à qual espero contribuir, não apenas como pesquisadora, mas como cidadã comprometida com um país mais justo e solidário.

6. REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria da Silva; NASCIMENTO, João Carlos de. Exclusão digital e políticas públicas no Brasil: desafios para os grupos vulneráveis. **Revista Brasileira de Políticas Públicas**, São Paulo, v. 9, n. 3, p. 157-172, jul./set. 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbpp/a/TXjBwv6r5Q6JxW8rkSx7yR6>. Acesso em: 11 fev. 2025.

BALERA, Wagner. **Sistema de Seguridade Social**. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017.

BOSCHETTI, Ivanete. Implicações da reforma da previdência na seguridade social brasileira. **Psicologia & Sociedade**, Belo Horizonte, v. 15, n. 1, p. 57-96, jan./jun. 2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/psoc/a/GQ38r6yqDBY7cBN4QtbsjSN/?format=pdf>. Acesso em: 11 fev. 2025.

BRASIL. Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br). **Resumo Executivo: pesquisa TIC Governo Eletrônico 2021**. São Paulo: CGI.br, 2022. Disponível em: https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20220725170710/tic_governo_eletronico_2021_livro_eletronico.pdf. Acesso em: 11 fev. 2025.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Relatório de avaliação: Instituto Nacional do Seguro Social**, exercício 2023. Brasília: CGU, 09 out. 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/noticias/2023/10/cgu-divulga-relatorio-de-avaliacao-do-inss>. Acesso em: 11 fev. 2025.

BRASIL. Instituto Nacional do Seguro Social. **Instrução Normativa PRES/INSS nº 128**, de 28 de março de 2022. Dispõe sobre os procedimentos administrativos no âmbito do INSS. Diário Oficial da União, Brasília, 29 mar. 2022.

BRASIL. Instituto Nacional do Seguro Social. **Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação do INSS – PDTIC 2024–2027**. Brasília: INSS, 2024.

BRASIL. Secretaria de Políticas de Previdência Social. **Boletim Estatístico da Previdência Social**, v. 22, n. 09, set. 2017. Brasília: SPS, 2017. Disponível em: <http://sa.previdencia.gov.br/site/2017/11/beps17.09.pdf>. Acesso em: 11 fev. 2025.

BRASIL. Secretaria de Políticas de Previdência Social. **Boletim Estatístico da Previdência Social**, v. 27, n. 12, dez. 2022. Brasília: SPS, 2022. Disponível em: https://www.gov.br/trabalho-e-previdencia/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos/dados-abertos-previdencia/previdencia-social-regime-geral-inss/arquivos/beps122022_final.pdf. Acesso em: 11 fev. 2025.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.

COLLINS, Patricia Hill; BILGE, Sirma. **Interseccionalidade**. São Paulo: Editora Boitempo, 2021.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. **Programas e Ações**. Protocolos para Julgamento em Perspectiva Racial e de Gênero. 2025. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/> Acesso em 12 dez 2026.

CRENSHAW, Kimberlé. **Demarginalizing the intersection of race and sex: a black feminist critique of antidiscrimination doctrine, feminist theory and antiracist politics**. University of Chicago Legal Forum, v. 1989, n. 1, p. 139-167, 1989.

GONZALEZ, Lélia. A categoria político-cultural de amefricanidade. **Tempo Brasileiro**, Rio de Janeiro, n. 92/93, p. 69-82, jan./jun. 1988.

GUSTIN, Miracy Barbosa de Sousa; DIAS, Maria Tereza Fonseca; NICÁCIO, Camila Silva. (Re)pensando a pesquisa jurídica: teoria e prática. 5. ed. rev., ampl. e atual. São Paulo: Almedina Brasil, 2020.

GUSMÃO, Paulo Dourado de. Transformação digital na Previdência Social: desafios e perspectivas. **Revista de Direito Previdenciário**, São Paulo, v. 25, n. 120, p. 45-67, jul./ago. 2020.

HILLESHEIM, Betina; ZANFRA, Letícia. Tecnologias de informação e de comunicação, políticas sociais e o trabalho profissional: reflexões a partir da pandemia da Covid-19. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 141, p. 400-419, jul./set. 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/JW9dK5Qt5wX4tVM8mxDDVJ>. Acesso em: 11 fev. 2025.

HIRATA, Helena; KERGOAT, Danièle. Novas configurações da divisão sexual do trabalho. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, v. 37, n. 132, p. 595-609.

IBRAHIM, Fábio Zambitte. **Curso de Direito Previdenciário**. 25. ed. Rio de Janeiro: Impetus, 2019.

LAGO, M. A. C.; PAIVA SALES, J. DE. Campanha Meu INSS na TV: impacto e importância da campanha veiculada em TVs no estado da Paraíba, sobre a demanda e utilização de ferramenta Meu INSS. **Revista de Estudos e Pesquisas Avançadas do Terceiro Setor**, v. 9, n. 1, p. 190-203, 2022.

LIMA, Mariana. **A 7ª onda de acesso à justiça - acesso à ordem jurídica justa globalizada**. Belo Horizonte, D'Plácido, 2020.

LLOYD, P. R. W.; WIVALDO, J. N. S. Meu INSS: inclusão ou exclusão. In: DORIA, A. L. N. **Assistência social em foco**. São Cristóvão (SE): André Dória Consultoria, 2019, p. 14-24.

MACHADO, Hugo de Brito. **Curso de Direito Tributário**. 40. ed. São Paulo: Malheiros, 2020.

MAPA, Amanda Michelle Faria Araújo; MACHADO, Gisele Fernandes. **A seguridade social e a proteção dos vulneráveis**. Belo Horizonte: Conhecimento Editora, 2022.

MARQUES, A.; CRUZ, H. DA.; GONÇALVES, A. A nova plataforma digital do "Meu

INSS" e as dificuldades de acesso do segurado da previdência social. **Direito Sem Fronteiras**, v. 2, n. 4, p. 85-93, 2018.

MARTINS, Sérgio Pinto. **Direito da Seguridade Social**. 40. ed. São Paulo: Atlas, 2022.

MENDES, B. L.; COSTA, J. R. C.; SILVA, G. F. DA. 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.

PAULA, Alberto de. **Financiamento da Seguridade Social**. 2. ed. Brasília: Editora Brasília Jurídica, 2018.

PEREIRA DE CASTRO, Carlos Alberto; LAZZARI, João Batista. **Direito Previdenciário e Seguridade Social: teoria e prática**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2023.

RAICHELIS, Raquel; ARREGUI, Patrícia. **Serviço Social e TICs: a prática profissional no contexto da Covid-19**. Revista Katálýsis, Florianópolis, v. 24, n. 3, p. 371-381, set./dez. 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rk/a/qvpsbNHvqTBwN3MDHFChDZm>. Acesso em: 11 fev. 2025.

RAICHELIS, Raquel; ARREGUI, Carola Carbajal. **Trabalho e gestão no contexto da digitalização das políticas sociais**. Serviço Social & Sociedade, São Paulo, n. 141, p. 203-222, 2021.

SILVA, Christiane de Oliveira e. **Direitos Sociais: Fundamentação e Regime Jurídico**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2021.

SILVA, D. R. F.; LUISATTO, F. O.; MACEDO, V. DOS S. Usabilidade da plataforma mobile da previdência social para idosos: estudo de caso INSS. **Revista Processando o Saber**, n. 14, p. 107-117, 2022.

SILVA, Maria Aparecida da; SOUZA, Murilo. Complexidades do INSS-digital na pandemia: restrições de direitos e denúncias sindicais. **Revista Katálýsis**, Florianópolis, v. 27, 2024. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rk/a/ShnQhBzJcHDsQdnfdh685Jn>. Acesso em: 11 fev. 2025.

SOUZA, João Carlos de. Impactos da digitalização nos serviços previdenciários: uma análise das denúncias sindicais. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 142, p. 420-439, out./dez. 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/kmbRg6JmVGWvm7T4rWyg4GK>. Acesso em: 11 fev. 2025.

TAVARES, Marcelo Leonardo. **Direito Previdenciário**. 18. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021.