



B1

ISSN: 2595-1661

ARTIGO

Listas de conteúdos disponíveis em [Portal de Periódicos CAPES](#)

Revista JRG de Estudos Acadêmicos

Página da revista:

<https://revistajrg.com/index.php/jrg>



Falta de Acessibilidade Tecnológica para Concessão de Benefícios Previdenciários

Lack Of Technological Accessibility For Granting Social Security Benefits

DOI: 10.55892/jrg.v8i18.2230

ARK: 57118/JRG.v8i18.2230

Recebido: 02/06/2025 | Aceito: 09/06/2025 | Publicado *on-line*: 10/06/2025

Maria Carolina Tavares dos Santos¹

<https://orcid.org/0009-0001-4498-1731>

<https://lattes.cnpq.br/6205453390392432>

Centro de Ensino Superior de Palmas, TO, Brasil

E-mail: tavaressmaria99@gmail.com

Mateus Pereira Gomes²

<https://orcid.org/0000-0002-6815-6875>

<http://lattes.cnpq.br/3681330863124873>

Centro de Ensino Superior de Palmas, TO, Brasil

E-mail: mateusgomes.mgadvocacia@gmail.com



Resumo

A Previdência Social, garantida como direito fundamental pela Constituição Federal de 1988, enfrenta desafios significativos com a digitalização dos serviços, especialmente através da plataforma meu INSS. Embora a tecnologia promova eficiência operacional, ela também exclui grupos vulneráveis, como idosos, pessoas de baixa renda e residentes em áreas rurais, que enfrentam barreiras como falta de acesso à internet, desconhecimento tecnológico e dificuldades com interfaces complexas. Este artigo analisa como a exclusão digital viola os princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana, universalidade e igualdade, destacando a necessidade de políticas públicas inclusivas que harmonizem inovação tecnológica e justiça social. São examinados os marcos legais da Previdência Social, o Marco Civil da Internet e a LGPD, além dos impactos práticos da digitalização no acesso aos benefícios. Por fim, propõem-se medidas como atendimento presencial ampliado, capacitação digital e desenvolvimento de interfaces acessíveis para garantir a efetividade dos direitos previdenciários.

Palavras-chave: Exclusão digital. Seguridade Social. Acessibilidade tecnológica. LGPD. Marco Civil da Internet. Inclusão social.

¹ Graduanda em Direito no Centro de Ensino Superior de Palmas (CESUP) (Palmas –TO, Brasil).

² Advogado. Especialista em Direito e Processo Administrativo (UFT). Especialista em Direito e Processo Civil (UNITINS). Especialista em Direito Tributário (UNIFTEC). Docente nos cursos de Direito na Universidade Luterana do Brasil (ULBRA) (Palmas –TO), no Centro de Ensino Superior de Palmas (CESUP)(Palmas –TO) e no Centro Universitário ITOP (Palmas –TO).

Abstract

Social Security, guaranteed as a fundamental right by the 1988 Federal Constitution, faces significant challenges with the digitalization of services, especially through the meu INSS platform. Although technology promotes operational efficiency, it also excludes vulnerable groups, such as the elderly, low-income individuals, and residents of rural areas, who face barriers such as lack of internet access, lack of technological knowledge, and difficulties with complex interfaces. This article analyzes how digital exclusion violates the constitutional principles of human dignity, universality, and equality, highlighting the need for inclusive public policies that harmonize technological innovation and social justice. The legal frameworks of Social Security, the Internet Civil Rights Framework, and the LGPD are examined, in addition to the practical impacts of digitalization on access to benefits. Finally, measures such as expanded in-person service, digital training, and the development of accessible interfaces are proposed to ensure the effectiveness of social security rights.

Keywords: *Digital exclusion. Social security. Technological accessibility. LGPD. Internet Civil Rights Framework. Social inclusion.*

1. Introdução

O presente trabalho tem como objetivo analisar os desafios contemporâneos para a efetivação do direito fundamental à Previdência Social no contexto da transformação digital do Estado brasileiro. Partindo do reconhecimento constitucional da seguridade social como direito fundamental (art. 6º da CF/88), representando um pilar essencial do sistema de seguridade social brasileiro, ao lado da saúde e da assistência social.

Sua finalidade é assegurar proteção aos cidadãos em situações de vulnerabilidade, como velhice, invalidez, desemprego, morte e maternidade, garantindo condições dignas de vida e reduzindo desigualdades.

No entanto, a efetivação desse direito enfrenta desafios cada vez mais complexos em um contexto de acelerada digitalização dos serviços públicos. Se, por um lado, a modernização promete maior eficiência e transparência, por outro, ela pode aprofundar exclusões, deixando à margem parcelas da população que não dispõem de acesso adequado a tecnologias ou habilidades digitais básicas.

Nesse cenário, emergem tensões entre os princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana, da universalidade da cobertura e da igualdade, que exigem do Estado não apenas a garantia formal dos benefícios previdenciários, mas também a superação de barreiras práticas que impedem seu acesso.

A pesquisa se justifica pela crescente digitalização dos serviços do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), processo que, embora potencialize a eficiência estatal, apresenta riscos concretos de marginalização de grupos vulneráveis. Dados recentes do IBGE (2024) revelam que cerca de 20% da população brasileira ainda enfrenta barreiras significativas no acesso a tecnologias digitais, cenário que demanda uma reflexão crítica sobre os limites da virtualização integral dos serviços previdenciários.

A exclusão digital, portanto, não é apenas uma questão tecnológica, mas um obstáculo à plena realização de direitos sociais, afetando especialmente idosos, pessoas com deficiência, populações de baixa renda e residentes em áreas remotas.

Este artigo primeiramente, examina os fundamentos constitucionais da Previdência Social como direito fundamental e suas interfaces com a proteção digital. Em seguimento, investiga como o Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014) e a Lei

Geral de Proteção de Dados (LGPD, Lei 13.709/2018) podem servir como instrumentos para garantir acessibilidade e segurança nos serviços previdenciários digitais. Adicionalmente, analisa criticamente a implementação do "Meu INSS", identificando as lacunas entre seu potencial tecnológico e as reais condições de uso pela população.

2. Previdência Social como Direito Constitucional Fundamental: Entre a Garantia Legal e os Desafios da Inclusão Digital

A Previdência Social está expressamente reconhecida como direito fundamental no artigo 6º da Constituição Federal de 1988, integrando o sistema de seguridade social juntamente com a saúde e a assistência social, conforme o artigo 194 da Carta Magna. Seu objetivo principal é assegurar proteção aos cidadãos diante de situações de vulnerabilidade, como a velhice, invalidez, desemprego involuntário, maternidade e morte, oferecendo aos segurados condições mínimas de existência digna e promovendo a redução das desigualdades sociais.

No entanto, a efetivação desse direito constitucional esbarra em desafios contemporâneos, especialmente diante do processo de digitalização dos serviços públicos. A transformação digital, embora represente um avanço tecnológico, pode representar uma barreira significativa ao acesso à Previdência Social, sobretudo na exclusão de uma parcela significativa dos grupos mais vulneráveis da população, como os idosos, pessoas com baixa escolaridade e moradores de zonas rurais.

Nesse contexto, surgem desafios constitucionais relacionados à efetivação dos princípios da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III), da universalidade da cobertura (art. 194) e da igualdade (art. 5º). O princípio da dignidade da pessoa humana impõe ao Estado o dever de assegurar as condições mínimas para uma existência digna, não apenas por meio da concessão de benefícios previdenciários, mas também garantindo que estes sejam efetivamente acessíveis à população.

Porto e Araujo (2024) destacam que os direitos sociais, como a previdência, impõem ao Estado não apenas obrigações negativas, mas sobretudo prestações positivas concretas, cuja omissão representa violação à dignidade da pessoa humana. Dessa forma, a ausência de políticas públicas que garantam o acesso digital aos serviços previdenciários compromete não apenas o exercício do direito à previdência, mas também a fruição de outros direitos fundamentais.

Em tempos de transformação digital, esse princípio da dignidade humana ganha contornos ainda mais relevantes, tendo em vista que a digitalização dos serviços públicos, embora represente modernização e eficiência, pode se tornar um obstáculo real para milhões de brasileiros que não possuem condições técnicas, financeiras ou cognitivas para lidar com as novas tecnologias.

O princípio da universalidade, por sua vez, exige que todos os cidadãos, independentemente de idade, classe social ou localidade, possam acessar os serviços previdenciários sem qualquer forma de discriminação ou limitação injustificada. Contudo, a realidade demonstra que a ausência de inclusão digital.

Porto e Araujo (2024) observam que esse princípio da universalidade é relativizado na prática quando o sistema previdenciário ignora as desigualdades reais, diante da exclusão digital e ausência de inclusão tecnológica.

O princípio da igualdade, previsto no art. 5º da Constituição Federal de 1988, estabelece que o Estado deve oferecer tratamento diferenciado às pessoas que se encontram em situações distintas, de modo a promover justiça social. No âmbito da Seguridade Social, a ausência de políticas públicas voltadas à inclusão digital faz com

que cidadãos com diferentes níveis de acesso à tecnologia sejam tratados de forma uniforme, o que gera desigualdades ainda maiores.

O desafio contemporâneo do Estado brasileiro, portanto, não se limita a manter a estrutura do sistema previdenciário, mas também a garantir que todos os cidadãos tenham acesso real e efetivo aos seus serviços. Isso implica não apenas em promover a inclusão digital como um direito instrumental, mas em reconhecer como parte integrante do direito à previdência, à cidadania e à dignidade da pessoa humana.

Meira (2019) observa que a exclusão digital reflete e aprofunda desigualdades sociais preexistentes, tornando um entrave ao pleno exercício da cidadania e ao acesso a direitos sociais básicos, como a previdência. Assim, o acesso à internet torna-se uma condição indispensável para a efetividade desses direitos fundamentais.

Na sociedade da informação, estar conectado deixou de ser uma vantagem opcional para tornar-se requisito para a vida cívica ativa e o usufruto de direitos. Nesse sentido, Meira (2019) destaca que os direitos fundamentais devem ser reinterpretados à luz das transformações tecnológicas e sociais, assumindo novas dimensões conforme os contextos históricos e os avanços da realidade digital.

Teixeira (2022) ao tratar da informatização do setor público, ressalta que a digitalização deve ser acompanhada de ações compensatórias que garantam a acessibilidade a todos os cidadãos. Assim, pode-se concluir que o direito à Previdência Social na era digital só será plenamente respeitado quando o acesso à tecnologia for garantido como meio necessário à sua fruição.

A realização dos princípios constitucionais da dignidade, universalidade e igualdade depende da capacidade do Estado de oferecer um ambiente digital inclusivo, acessível e adaptado às necessidades reais da população.

3. A Convergência do Marco Civil da Internet e da LGPD na Proteção dos Direitos dos Usuários Digitais

A integração entre a Lei do Marco Civil da Internet e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) constitui um avanço paradigmático na salvaguarda dos direitos dos usuários no contexto digital brasileiro. O Marco Civil estabelece os princípios que regem o uso da internet, contemplando a proteção da privacidade, a neutralidade da rede e a liberdade de expressão, ao passo que a LGPD dispõe de maneira detalhada sobre o tratamento, armazenamento e compartilhamento dos dados pessoais.

Essa sinergia normativa proporciona um arcabouço jurídico robusto, apto a assegurar um ambiente digital caracterizado pela segurança, transparência e respeito à dignidade dos indivíduos. Ademais, tal convergência fortalece a responsabilidade dos provedores de serviços digitais, garantindo o acesso equitativo e a proteção dos direitos dos usuários, promovendo, assim, uma internet inclusiva, confiável e pautada no respeito aos direitos fundamentais.

3.1 Lei Marco Civil

A Lei nº 12.965/2014, conhecida como Marco Civil da Internet, estabelece os princípios e direitos que regulam o uso da internet no Brasil, incluindo a garantia da acessibilidade e da inclusão digital. No entanto, apesar do avanço normativo, a aplicação prática desses direitos ainda enfrenta desafios, especialmente no que tange à concessão de benefícios previdenciários por meio de plataformas digitais.

O ordenamento jurídico brasileiro estabelece parâmetros claros para a superação das desigualdades digitais que impactam o acesso a serviços públicos essenciais. Conforme dispõe o artigo 24 do Marco Civil da Internet, cabe ao Estado desenvolver políticas estruturantes para universalização da conectividade, com

ênfase na modernização da infraestrutura tecnológica e na garantia de funcionalidade conjunta dos sistemas. Essa previsão legal reconhece a internet como ferramenta indispensável para participação social e exercício de direitos na sociedade atual.

Nesse contexto, o artigo 25 avança ao estabelecer parâmetros de acessibilidade digital, exigindo que plataformas governamentais sejam concebidas para atender à diversidade de usuários, incluindo pessoas com deficiência e idosos. Tal disposição se mostra particularmente relevante para sistemas como o Meu INSS, cuja usabilidade deve contemplar as distintas capacidades dos cidadãos.

Para completar, o artigo 26 vincula a política educacional à formação de competências digitais, assegurando que a população desenvolva autonomia no uso das ferramentas eletrônicas para requerer direitos. Esta previsão assume especial importância considerando a crescente digitalização dos serviços previdenciários.

Embora tenhamos um robusto conjunto normativo, a efetiva implementação do disposto no artigo 27, que trata da redução de assimetrias regionais e promoção da inclusão digital permanece como desafio urgente. A superação deste quadro exige ação coordenada entre os entes federativos, com alocação de recursos e implementação de medidas concretas para garantir que a transformação digital dos serviços públicos não reproduza ou amplie desigualdades sociais existentes.

Muitos beneficiários, sobretudo idosos, pessoas com deficiência ou residentes em áreas remotas, encontram dificuldades para acessar os canais digitais do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e demais órgãos responsáveis pela concessão de benefícios. A ausência de interfaces intuitivas, ferramentas assistivas e atendimento personalizado limita o exercício pleno do direito ao benefício previdenciário.

Essa falta de acessibilidade digital gera exclusão e dificulta o acesso a direitos sociais básicos, contrariando os princípios estabelecidos pelo Marco Civil da Internet. Além disso, a dependência exclusiva de plataformas digitais sem suporte presencial ou alternativas adequadas agrava a vulnerabilidade de grupos já marginalizados, impedindo que esses cidadãos usufruam dos benefícios previdenciários a que têm direito.

Portanto, a Lei do Marco Civil da Internet, embora pioneira na defesa do acesso à internet como direito fundamental, ainda demanda uma implementação efetiva de políticas públicas que promovam a acessibilidade tecnológica nos serviços digitais do setor previdenciário. Só assim será possível garantir que a transformação digital seja inclusiva, justa e respeite os direitos sociais de todos os brasileiros.

3.2 Proteção de Dados

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), instituída pela Lei nº 13.709/2018, representa um importante marco legal para a proteção dos direitos fundamentais à privacidade e à liberdade dos cidadãos brasileiros. O artigo 23 da LGPD estabelece as regras para o tratamento de dados pessoais pelos órgãos públicos, determinando que esse processamento deve ocorrer exclusivamente para fins de interesse público e no exercício de competências legais.

A norma exige transparência, com a divulgação clara das finalidades e procedimentos de tratamento em sites oficiais, além da obrigatoriedade de nomear um encarregado pelo tratamento de dados.

Já os artigos 24 a 26 regulam situações específicas, equiparando empresas estatais em regime concorrencial às privadas, mas mantendo o regime público quando atuam em políticas governamentais. O artigo 25 prevê a obrigatoriedade de manter dados em formato interligável para facilitar o compartilhamento seguro entre órgãos públicos, enquanto o artigo 26 estabelece limites rigorosos para esse

compartilhamento, permitindo-o apenas para execução de políticas públicas específicas e vedando expressamente a transferência de dados para entidades privadas, salvo em casos excepcionais de atividades públicas descentralizadas. Essas normas buscam equilibrar a eficiência administrativa com a proteção dos dados dos cidadãos.

No contexto da concessão de benefícios previdenciários, especialmente por meio de plataformas digitais como o Meu INSS, a LGPD impõe obrigações específicas aos entes públicos, assegurando que os dados pessoais dos segurados sejam tratados com segurança, transparência e respeito à dignidade humana (BRASIL, 2018). Com o avanço da digitalização nos serviços públicos, impulsionado especialmente pela pandemia de COVID-19, tornou-se mais evidente a exclusão digital, segundo um estudo divulgado pela Agência Brasil, a pandemia intensificou o uso das tecnologias digitais no Brasil, passando de 71% dos domicílios com acesso à internet em 2019 para 83% em 2020.

No entanto, o mesmo estudo destaca que as desigualdades sociais foram agravadas pelas diferenças no acesso à tecnologia, afetando principalmente os grupos mais vulneráveis da sociedade.

Nessa realidade, a falta de acessibilidade tecnológica compromete diretamente a efetividade dos direitos garantidos pela LGPD, como o direito ao consentimento livre e informado e à transparência sobre o uso de dados pessoais.

Segundo o Guia de Boas Práticas para Acessibilidade Digital, publicado pela Secretaria de Gestão e Inovação em 2023, a acessibilidade digital deve ser incorporada desde o desenvolvimento das plataformas até o atendimento ao usuário, assegurando uma experiência equitativa para todos os cidadãos (BRASIL, 2023).

A ausência de práticas adequadas pode resultar em violações à LGPD, como demonstrado no caso recente em que o INSS foi sancionado pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) por falhas na comunicação de um incidente de segurança que expôs dados pessoais de beneficiários. A justificativa do órgão, baseada na suposta “inviabilidade técnica” para identificar os atingidos, não foi aceita pela ANPD, que determinou a publicação do aviso da infração por 60 dias no site oficial e no aplicativo Meu INSS (BRASIL, 2024).

Um relatório publicado pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) mostrou que, entre 2022 e 2023, o número de decisões judiciais no Brasil que aplicaram a LGPD como fundamento jurídico cresceu mais de 80%, refletindo sua relevância prática, mas também a recorrência de conflitos e descumprimentos (PNUD, 2024).

Portanto, é fundamental que o poder público promova investimentos em acessibilidade digital e alfabetização tecnológica, além da capacitação dos servidores quanto às obrigações impostas pela LGPD. A implementação plena dessa legislação não se restringe ao controle do uso de dados, mas exige a promoção da inclusão digital como garantia de acesso igualitário aos direitos previdenciários e sociais.

4. A Digitalização do Procedimento Administrativo no INSS e seus Reflexos sobre o Acesso aos Benefícios Previdenciários

A transformação digital dos serviços públicos no Brasil, intensificada nos últimos anos, tem como um de seus pilares a plataforma Meu INSS, desenvolvida pela Dataprev. Essa ferramenta permite que os cidadãos solicitem benefícios previdenciários, como aposentadorias e auxílios, de forma remota, eliminando a necessidade de deslocamento até uma agência física.

O processo envolve a análise eletrônica dos documentos enviados, como comprovantes de tempo de contribuição, laudos médicos e registros trabalhistas, realizada por servidores do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).

Esses documentos são analisados por servidores do INSS, com o suporte de sistemas informatizados que verificam a autenticidade e a conformidade das informações apresentadas. Além disso, quando necessário, há mecanismos que permitem a convocação do segurado para participar de perícias médicas presenciais ou a solicitação de documentos adicionais, sempre que necessário, com toda a comunicação sendo preferencialmente realizada de forma remota.

Apesar dos avanços da tecnologia contribuir para a Seguridade Social, persistem desafios significativos relacionados à exclusão digital. Muitos cidadãos enfrentam dificuldades para interagir com os canais remotos da Previdência Social, dentre essa população fragilizada digitalmente, encontram-se os grupos vulneráveis, como idosos, pessoas com deficiência, moradores de áreas rurais e indivíduos de baixa renda, são especialmente afetados por esse cenário, em razão da falta de acesso a dispositivos tecnológicos ou da limitação no uso de recursos digitais.

Conforme observam Porto e Araujo (2024), a digitalização dos serviços previdenciários deve ser acompanhada por políticas públicas de inclusão digital, sob pena de se perpetuar desigualdades sociais já existentes. Ademais, a Administração deve garantir que a informatização não comprometa a efetividade dos direitos sociais, sobretudo quando se trata de direitos fundamentais como o acesso à previdência.

Castro e Lazzari (2022) ressaltam que o processo administrativo previdenciário deve se pautar pelos princípios da verdade material, da oficialidade e da eficiência. Eles destacam que a automatização dos serviços não pode suprimir o papel ativo da Administração na busca pela efetivação do direito, devendo o INSS adotar medidas de orientação, apoio técnico e atendimento acessível sempre que necessário.

Estudos apontam que a carência de habilidades tecnológicas compromete o pleno exercício da cidadania digital e, nesse caso específico, o direito à previdência social (Faculdade ANASPS, 2024). Assim, o procedimento administrativo, ainda que digitalizado, não deve desconsiderar as desigualdades reais da população brasileira.

5. Limitações de Acesso Digital e seus Impactos sobre os Beneficiários da Previdência Social

A Previdência Social, garantida constitucionalmente como direito fundamental, enfrenta um paradoxo na era digital: enquanto a modernização dos serviços promove agilidade e desburocratização, também impõe barreiras tecnológicas para uma parcela significativa da população. O problema central está na distância entre a estrutura técnica exigida pelas plataformas e a realidade de milhões de brasileiros que não dispõem de meios para acessar esses serviços.

Dados do IBGE, divulgados em 2024, revelam que aproximadamente 5,9 milhões de domicílios ainda não possuíam acesso à internet no país. Entre os conectados, 84,5% utilizavam exclusivamente o telefone celular como meio de acesso, o que limita funcionalidades como digitalização de documentos, autenticação em duas etapas e interação com interfaces complexas (Olhar Digital, 2024).

O portal “Meu INSS”, principal canal digital de acesso a benefícios previdenciários, exige autenticação em duas etapas, digitalização de documentos e familiaridade com interfaces nem sempre intuitivas. Essa exigência técnica torna-se um empecilho concreto para muitos cidadãos. Além disso, muitas plataformas governamentais não seguem as diretrizes internacionais de acessibilidade, como compatibilidade com leitores de tela, navegação por teclado ou design acessível.

(GOV.BR, 2025; Oliveira, 2023). Tais limitações afetam especialmente os beneficiários do BPC-LOAS, muitos dos quais são pessoas com deficiência, aumentando ainda mais sua exclusão (Universidade Federal de Lavras, 2025).

Segundo Porto e Araujo (2024), é dever do Estado promover não apenas o acesso à tecnologia, mas também sua usabilidade real, ou seja, garantir que as ferramentas tecnológicas utilizadas no processo previdenciário sejam intuitivas, acessíveis e adaptadas à realidade da população. Diante desse cenário, a exclusão digital está representando uma violação ao princípio da dignidade da pessoa humana, e que a administração pública deve adotar medidas concretas para superá-la.

Castro e Lazzari (2022) acrescentam que, mesmo com o avanço tecnológico, o Estado continua obrigado a garantir meios adequados de acesso à Previdência Social. Para eles, a utilização exclusiva de plataformas digitais deve ser evitada sempre que represente um obstáculo ao direito dos segurados. O atendimento presencial e outras formas de suporte devem ser mantidos como mecanismos compensatórios da desigualdade de acesso à internet.

A transformação digital dos serviços públicos é inevitável e desejável, mas não pode ser implementada às custas da exclusão dos mais vulneráveis. Garantir que todos os cidadãos, independentemente de sua condição socioeconômica, idade ou capacidades físicas e intelectuais, possam acessar seus direitos previdenciários é um desafio que define o próprio caráter civilizatório de nossa sociedade. A verdadeira modernização não é aquela que apenas implementa novas tecnologias, mas sim aquela que as utiliza para incluir, e não para excluir.

6. Considerações Finais

A análise desenvolvida ao longo deste estudo evidenciou que a Previdência Social, consagrada como direito fundamental pela Constituição Federal de 1988, enfrenta entraves significativos no contexto da transformação digital dos serviços públicos. A modernização administrativa, representada por plataformas como o “Meu INSS”, constitui um avanço relevante em termos de eficiência e racionalização de recursos. Contudo, sua implementação sem estratégias adequadas de inclusão digital acarreta o risco de ampliar desigualdades históricas, restringindo o acesso de milhões de brasileiros aos direitos previdenciários.

A exclusão digital configura um entrave real à efetivação de princípios constitucionais fundamentais, como a dignidade da pessoa humana, a universalidade da cobertura e a igualdade material. A inexistência de políticas públicas eficazes voltadas à alfabetização digital, ao desenvolvimento de tecnologias acessíveis e ao suporte presencial nos atendimentos compromete a função social do sistema de seguridade e o próprio ideal democrático de justiça social.

Embora o Marco Civil da Internet e a Lei Geral de Proteção de Dados ofereçam fundamentos legais relevantes para a garantia de privacidade, segurança e transparência no ambiente digital, sua aplicação ainda encontra limites práticos, sobretudo na administração pública. A efetiva proteção de dados pessoais e o acesso claro à informação devem ser assegurados como condições estruturantes para que os serviços previdenciários digitais se realizem de forma igualitária e inclusiva, principalmente para os grupos em situação de vulnerabilidade.

A digitalização da Previdência Social precisa ser acompanhada por um processo de transformação social e institucional que garanta acesso universal, seguro e humanizado aos seus serviços. O desafio imposto ao Estado brasileiro transcende a dimensão técnica, exigindo compromisso político, sensibilidade social e responsabilidade ética para assegurar que a tecnologia seja um instrumento de

inclusão, e não de exclusão. A inclusão digital, nesse contexto, revela-se não apenas como um complemento à modernização, mas como elemento essencial à concretização dos direitos sociais e à consolidação de uma sociedade justa, plural e verdadeiramente democrática.

Referências

AGÊNCIA BRASIL. **Estudo mostra que pandemia intensificou uso das tecnologias digitais.** Agência Brasil, 23 nov. 2021. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-11/estudo-mostra-que-pandemia-intensificou-uso-das-tecnologias-digitais>. Acesso em: 4 jun. 2025.

BASTOS, Luciana de Castro; SILVA, Leide Jane Macedo (Orgs.). **Aspectos relevantes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.** Belo Horizonte: Expert Editora Digital, 2021.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 10 mar. 2025.

BRASIL. Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018. **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).** Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 15 ago. 2018.

BRASIL. **Autoridade Nacional de Proteção de Dados. ANPD sanciona INSS por infração à LGPD.** Brasília: ANPD, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/anpd-sanciona-inss-e-secretaria-de-educacao-do-df-por-violacoes-a-lgpd>. Acesso em: 4 jun. 2025.

BRASIL. **Governo Digital. Autenticação gov.br.** Brasília, 18 dez. 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/transformacao-digital/ferramentas/autenticacao-gov.br>. Acesso em: 4 jun. 2025.

BRASIL. Instituto Nacional do Seguro Social. **Meu INSS: ferramenta digital para acompanhar processos e requerer benefícios do INSS.** Dataprev, Brasília, 13 set. 2023. Disponível em: <https://portal.dataprev.gov.br/noticias/meu-inss-ferramenta-digital-para-acompanhar-processos-e-requerer-beneficios-do-inss>. Acesso em: 4 jun. 2025.

BRASIL. Ministério da Cidadania. **Relatório de Acessibilidade e Transformação Digital.** Brasília: Ministério da Cidadania, 2023a. Disponível em: <https://www.gov.br/cidadania>. Acesso em: 4 jun. 2025.

BRASIL. Secretaria de Gestão e Inovação. **Guia de boas práticas para acessibilidade digital.** Brasília: Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, 2023b. Disponível em: <https://www.gov.br/gestao/pt-br/assuntos/noticias/2023/setembro/gestao-lanca-guia-de-boas-praticas-para-acessibilidade-digital>. Acesso em: 4 jun. 2025.

CASTRO, Carlos Alberto Pereira de; LAZZARI, João Batista. **Manual de direito previdenciário**. 25. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022.

CHAVES, Natália Cristina. Nota da organizadora. In: CHAVES, Natália Cristina (Org.). **Direito, tecnologia e globalização**. Porto Alegre: Editora Fi, 2019. p. 9-11.

FACULDADE ANASPS. **Vulnerabilidade social e exclusão digital no acesso aos serviços públicos do Regime Geral de Previdência Social**. Brasília, 14 nov. 2024. Disponível em: <https://faculdadeanasps.com.br/vulnerabilidade-social-e-exclusao-digital-no-acesso-aos-servicos-publicos-do-regime-geral-de-previdencia-social/>. Acesso em: 4 jun. 2025.

GOV.BR. **Acessibilidade digital – Governo Digital**. Brasília, 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/acessibilidade-digital>. Acesso em: 04 jun. 2025.

LONGHI, João Victor Rozatti; FALEIROS JÚNIOR, José Luiz de Moura. **Estudos essenciais de direito digital**. Uberlândia: LAECC, 2019.

MEIRA, Matheus Junqueira de Almeida. **Acesso à internet como direito fundamental: a necessidade de garantia ao ingresso no mundo virtual**. In: LONGHI, João Victor Rozatti; FALEIROS JÚNIOR, José Luiz de Moura (Coord.). **Estudos essenciais de direito digital**. Uberlândia: LAECC, 2019. p. 291-327.

OLHAR DIGITAL. **Quase 6 milhões de casas ainda não têm acesso à internet no Brasil, diz IBGE**. 16 ago. 2024. Disponível em: <https://olhardigital.com.br/2024/08/16/internet-e-redes-sociais/quase-6-milhoes-de-casas-ainda-nao-tem-acesso-a-internet-no-brasil-diz-ibge/>. Acesso em: 4 jun. 2025.

OLIVEIRA, Guilherme Henrique de. **Análise comparativa da conformidade das páginas iniciais do Meu INSS de acordo com diretrizes do gov.br**. Manaus: Universidade Federal do Amazonas, 2023. Disponível em: <https://www.ufam.edu.br/anais/tecnologia-acessibilidade-meu-inss>. Acesso em: 04 jun. 2025.

PORTO, Rafael Vasconcelos; ARAUJO, Gustavo Beirão. **Manual de Direito Previdenciário**. Indaiatuba, SP: Editora Foco, 2024.

PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO – PNUD. **Presença da LGPD com relevância nas decisões judiciais quase dobrou no Brasil em um ano**. Brasília: PNUD, 2024. Disponível em: <https://www.undp.org/pt/brazil/news/presenca-da-lgpd-com-relevancia-nas-decisoes-judiciais-quase-dobraram-no-brasil-em-um-ano>. Acesso em: 4 jun. 2025.

SERPRO. **Portal gov.br oferece camada extra de segurança**. Brasília, 25 maio 2021. Disponível em: <https://www.serpro.gov.br/menu/noticias/noticias-2021/autenticacao-2fa-gov-br>. Acesso em: 4 jun. 2025.

TEIXEIRA, Tarcisio. **Direito digital e processo eletrônico**. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2022.



UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS. **Acessibilidade digital e UX para idosos no Meu INSS. Lavras, 2025.** Disponível em:
<https://repositorio.ufla.br/jspui/handle/1/56005>. Acesso em: 04 jun. 2025.