

INSTITUTO BRASILEIRO DE ENSINO, PESQUISA E DESENVOLVIMENTO  
ESCOLA DE DIREITO E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL *STRICTO SENSU* EM  
DIREITO

MESTRADO PROFISSIONAL EM DIREITO

FLAVIA BARBOSA BRAGA

**VULNERABILIDADES E O DIREITO PREVIDENCIÁRIO:**

UMA ANÁLISE A PARTIR DA EXCLUSÃO DIGITAL NO ACESSO AOS SERVIÇOS  
PÚBLICOS DO REGIME GERAL DE PREVIDÊNCIA SOCIAL

**SÃO PAULO**

**2025**

FLAVIA BARBOSA BRAGA

**VULNERABILIDADES E O DIREITO PREVIDENCIÁRIO:**

**UMA ANÁLISE A PARTIR DA EXCLUSÃO DIGITAL NO ACESSO AOS SERVIÇOS PÚBLICOS DO REGIME GERAL DE PREVIDÊNCIA SOCIAL**

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado Profissional em Direito do Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa – IDP, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Direito.

Orientador: Professor Doutor Joao Paulo Lordelo Guimaraes Zanatta

**SÃO PAULO**

**2025**

FLAVIA BARBOSA BRAGA

**VULNERABILIDADES E O DIREITO PREVIDENCIÁRIO:**

UMA ANÁLISE A PARTIR DA EXCLUSÃO DIGITAL NO ACESSO AOS SERVIÇOS PÚBLICOS DO REGIME GERAL DE PREVIDÊNCIA SOCIAL

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado Profissional em Direito do Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa – IDP, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Direito.

Orientador: Professor Doutor Joao Paulo Lordelo Guimaraes Zanatta

Cidade, dia, mês e ano.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Título Nome

---

Título Nome

---

Título Nome

---

Título Nome

## **DEDICATÓRIA**

A Gilberto, meu companheiro de vida, que acreditou em mim, me apoiou e esteve ao meu lado em cada desafio desta caminhada, oferecendo amor, força e compreensão incondicionais. Aos mestres e professores que, com paciência, rigor e dedicação, me proporcionaram não apenas conhecimento, mas também a possibilidade da realização e concretização deste sonho acadêmico e profissional.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, pela sabedoria e força concedida em cada etapa desta jornada.

Ao meu esposo Gilberto, pela parceria, amor, incentivo e apoio incondicional, que foram essenciais para que este sonho se tornasse realidade.

Aos mestres e professores do Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa – IDP, que, com excelência, paciência e rigor acadêmico, proporcionaram não apenas conhecimento, mas uma verdadeira transformação pessoal e profissional.

Aos colegas de curso, que compartilharam desafios, trocas enriquecedoras e aprendizados inesquecíveis.

Aos meus clientes, que, com suas histórias de vida, me inspiram diariamente na defesa dos direitos sociais, especialmente no enfrentamento das injustiças previdenciárias.

## RESUMO

Este trabalho analisa as implicações jurídicas e sociais da exclusão digital no acesso aos serviços públicos previdenciários, especialmente no âmbito do Regime Geral de Previdência Social (RGPS). O objetivo principal foi compreender como as vulnerabilidades digitais comprometem o exercício de direitos fundamentais em um Estado que adota progressivamente a digitalização dos serviços. Para isso, adotou-se uma abordagem qualitativa, com análise crítica de fontes bibliográficas, legislativas e jurisprudenciais, bem como a observação de experiências internacionais no direito comparado. Os resultados evidenciaram que, embora a digitalização prometa eficiência e modernização, ela agrava desigualdades sociais já existentes, excluindo populações como idosos, pessoas com deficiência, analfabetos digitais e moradores de zonas rurais. A substituição do atendimento presencial por plataformas como o “Meu INSS”, sem suporte adequado, representa um paradoxo jurídico: o direito é reconhecido, mas seu exercício é inviabilizado por barreiras tecnológicas. A conclusão aponta para a necessidade urgente de políticas públicas que promovam inclusão digital, acesso assistido e justiça administrativa acessível, sob pena de a transformação digital do Estado comprometer os princípios da dignidade humana, da universalidade e da equidade.

**Palavras-chave:** Exclusão digital, Previdência social, Vulnerabilidade jurídica, Estado digital.

## ABSTRACT

This paper analyzes the legal and social implications of the digital divide in access to public social security services, especially within the scope of the General Social Security Regime (RGPS). The main objective was to understand how digital vulnerabilities compromise the exercise of fundamental rights in a State that progressively adopts the digitalization of services. For this, a qualitative approach was adopted, with critical analysis of bibliographical, legislative and jurisprudential sources, as well as the observation of international experiences in comparative law. The results showed that, although digitalization promises efficiency and modernization, it aggravates existing social inequalities, excluding populations such as the elderly, people with disabilities, digital illiterates and residents of rural areas. The replacement of face-to-face service by platforms such as "Meu INSS", without adequate support, represents a legal paradox: the right is recognized, but its exercise is made unfeasible by technological barriers. The conclusion points to the urgent need for public policies that promote digital inclusion, assisted access, and accessible administrative justice, otherwise the digital transformation of the State will compromise the principles of human dignity, universality, and equity.

**Keywords:** Digital exclusion, Social security, Legal vulnerability, Digital state.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>9</b>
<b>2 METODOLOGIA .....</b>	<b>13</b>
<b>3 NOVO ESTADO DIGITAL: ENTRE A EFICIÊNCIA E A EXCLUSÃO .....</b>	<b>15</b>
3.1 CONCEITO DE ESTADO DIGITAL.....	15
3.2 POLÍTICA PÚBLICA DIGITAL NO BRASIL: CONTEXTO DO INSS .....	17
3.3 PRINCIPAIS TENSÕES JURÍDICAS NO PROCESSO DE DIGITALIZAÇÃO ....	20
<b>4 A PREVIDÊNCIA SOCIAL COMO DIREITO FUNDAMENTAL E A NECESSIDADE DE ACESSO EFICAZ .....</b>	<b>24</b>
4.1 RGPS COMO INSTRUMENTO DE DIGNIDADE E SEGURANÇA SOCIAL .....	27
4.2 ACESSO À INFORMAÇÃO E À JUSTIÇA ADMINISTRATIVA COMO PRESSUPOSTO DO DIREITO PREVIDENCIÁRIO.....	30
<b>5 FRAUDES E VULNERABILIDADES DIGITAIS: OMISSÃO LEGISLATIVA E PROPOSTAS PARA UMA PREVIDÊNCIA DIGITAL INCLUSIVA.....</b>	<b>34</b>
4.1 OMISSÃO LEGISLATIVA X EXIGÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO DIGITAL .....	37
<b>4.2 PROPOSTAS PARA UMA PREVIDÊNCIA DIGITAL INCLUSIVA.....</b>	<b>40</b>
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>43</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>45</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A Previdência Social brasileira, estruturada como um dos pilares da seguridade social na Constituição Federal de 1988, tem por objetivo assegurar proteção social aos cidadãos diante de contingências como doença, invalidez, morte e idade avançada. Tal estrutura, operada principalmente pelo Regime Geral de Previdência Social (RGPS), historicamente se constituiu como uma rede de suporte essencial para milhões de trabalhadores formais e informais. No entanto, os processos de modernização administrativa, intensificados nas últimas décadas, transformaram profundamente a forma de acesso a esses direitos, especialmente por meio da digitalização dos serviços previdenciários (DO COUTO NETO, 2021)<sup>1</sup>.

O advento do Estado Digital no Brasil, consagrado na Lei nº 14.129/2021<sup>2</sup>, instituiu diretrizes para a prestação digital de serviços públicos, promovendo eficiência e economicidade, mas sem apresentar garantias suficientes para o enfrentamento das desigualdades estruturais que permeiam a sociedade brasileira. Essa transição, que deveria ampliar o acesso, tem resultado, paradoxalmente, na exclusão de milhares de segurados que não dominam os meios tecnológicos exigidos pelas novas plataformas. Como afirma Castells (2007)<sup>3</sup>, a sociedade da informação estrutura-se em redes que beneficiam aqueles já integrados e marginalizam ainda mais os que não têm acesso pleno à infraestrutura digital.

Embora a transformação digital seja uma necessidade contemporânea, ela não pode ignorar a realidade social brasileira. Dados do IBGE (2021) apontam que, apesar do avanço da conectividade, ainda há cerca de 17% dos domicílios sem acesso à internet, número que se torna mais expressivo entre pessoas idosas, pobres e residentes de zonas rurais. Esse cenário revela uma “divisão digital”, na concepção de Van Dijk e Hacker (2003)<sup>4</sup>, que não se restringe à ausência de dispositivos, mas

---

<sup>1</sup> DO COUTO NETO, Martiniano Ribeiro. **A Previdência Social: efetivo Direito Fundamental**. São Paulo: Editora Dialética, 2021. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=25pREAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3>. Acesso em: 20 jun. 2025.

<sup>2</sup> BRASIL. **Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021**. Governo Digital. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-2022/2021/Lei/L14129.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2021/Lei/L14129.htm). Acesso em: 20 jun. 2025.

<sup>3</sup> CASTELLS, Manuel; ESPANHA, Rita. **A era da informação: economia, sociedade e cultura**. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2007. Disponível em: <https://www.academia.edu/download/36873093/77164512-A-era-da-informacao-Manuel-Castells.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2025.

<sup>4</sup> VAN DIJK, Jan A. G. M.; HACKER, Kenneth. The digital divide as a complex and dynamic phenomenon. **The Information Society**, v. 19, n. 4, p. 315-326, 2003.

abrange a falta de habilidades cognitivas, letramento digital e suporte técnico para o uso das ferramentas. A exclusão digital, assim, não é meramente técnica, mas uma expressão moderna da desigualdade social.

Na seara previdenciária, esse fenômeno revela-se de forma alarmante. O atendimento presencial, outrora fundamental para a resolução de demandas, foi progressivamente substituído pela plataforma Meu INSS, com reduzida oferta de suporte humanizado. Klein e Santos (2019)<sup>5</sup> apontam que essa transição digital tem se configurado como uma “inclusão excludente”, na qual o acesso formal aos serviços é garantido, mas a efetivação prática do direito torna-se cada vez mais limitada, especialmente para populações vulneráveis. Trata-se de um paradoxo normativo: o direito à previdência existe, mas seu exercício depende de condições externas que não são garantidas pelo Estado.

A jurisprudência recente tem revelado os efeitos concretos dessa falha estrutural. O relatório do STF (2025), elaborado em parceria com o CNJ, evidencia que a judicialização contra o poder público, especialmente na área previdenciária, decorre do colapso dos mecanismos administrativos de solução de conflitos, em grande parte inviabilizados pela falta de acesso eficaz às plataformas digitais. Paralelamente, a investigação da Polícia Federal em conjunto com a CGU revelou práticas abusivas que envolvem descontos indevidos em benefícios previdenciários, num total estimado de R\$ 6,3 bilhões entre 2019 e 2024, demonstrando que a falta de controle e acessibilidade digital tem reflexos diretos sobre a integridade do sistema (BRASIL, 2025a)<sup>6</sup>.

Desta forma, a presente pesquisa busca responder como a digitalização dos serviços do INSS tem produzido um paradoxo jurídico: o Estado assegura o direito ao benefício previdenciário, mas ao exigir cumprimento de exigências exclusivamente por via digital, restringe o acesso desse direito a parte da população. Como superar esse dilema jurídico no Estado Digital?

---

<sup>5</sup> KLEIN, Angelica Denise; SANTOS, Everton Rodrigo. A utilização das tecnologias da informação no âmbito da Previdência Social: a inclusão excludente da internet aos segurados previdenciários. **Brazilian Journal of Development, Curitiba**, v. 5, n. 1, p. 1692-1701, jan. 2019. Disponível em: <https://brazilianjournals.com/ojs/index.php/BRJD/article/view/1164>. Acesso em: 20 jun. 2025.

<sup>6</sup> BRASIL. **Ministério da Justiça e Segurança Pública. Polícia Federal. PF e CGU investigam descontos irregulares em benefícios do INSS**. Entidades investigadas descontaram de aposentados e pensionistas o valor estimado de R\$ 6,3 bi, entre 2019 e 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/pf/pt-br/assuntos/noticias/2025/04/pf-e-cgu-investigam-descontos-irregulares-em-beneficios-do-inss>. Acesso em: 20 jun. 2025.

Assim, o objetivo geral busca analisar como as vulnerabilidades e a exclusão digital impactam o acesso aos serviços públicos do regime geral de previdência social (RGPS) entre as populações socialmente vulneráveis no Brasil. Os objetivos específicos buscam: (i) Estudar o que são vulnerabilidades e como estas impactam o direito previdenciário; (ii) Verificar como as vulnerabilidades são tratadas no direito comparado; (iii) Avaliar o impacto da exclusão digital na capacidade dos cidadãos vulneráveis de acessar informações, solicitar benefícios e acompanhar processos no sistema previdenciário

A presente pesquisa se justifica pela necessidade de refletir criticamente sobre os efeitos da digitalização da administração pública sobre populações em situação de vulnerabilidade. A modernização dos serviços, embora promissora do ponto de vista da eficiência, tem desconsiderado desigualdades estruturais de acesso às tecnologias da informação e comunicação, aprofundando barreiras já existentes. Como destaca Lloyd (2019), a exclusão digital reforça a exclusão social e impede o exercício pleno da cidadania. No campo do direito previdenciário, isso representa a negação prática de direitos fundamentais, especialmente para idosos, pessoas de baixa renda e moradores de áreas rurais públicos majoritários do RGPS.

Do ponto de vista acadêmico e político, a presente pesquisa contribui para suprir lacunas na literatura e na atuação estatal, ao discutir os limites da transição digital sem garantir previamente a acessibilidade. Segundo Gusmão (2020)<sup>7</sup>, a digitalização dos serviços públicos deve vir acompanhada de políticas inclusivas que contemplem letramento digital e infraestrutura adequada. A falta dessas medidas pode transformar um direito garantido em um privilégio acessível apenas a quem domina as ferramentas digitais. A pesquisa, nesse sentido, alinha-se aos esforços por uma administração pública mais democrática, capaz de respeitar os princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana, da eficiência e da universalidade da seguridade social.

Socialmente, a relevância do estudo é evidente diante de dados como os do IBGE (2021), que revelam que cerca de 20% da população brasileira ainda não possui acesso à internet. Ao investigar os entraves enfrentados por esses cidadãos no

---

<sup>7</sup> GUSMÃO, Rayssa Andrade. **A digitalização da previdência social**: os impactos para os segurados em relação ao acesso às plataformas digitais. 2020. 17 f. Artigo (Especialização em Prática Previdenciária e Trabalhista) – Centro Universitário Fametro, Fortaleza, 2020. Disponível em: [http://repositorio.unifametro.edu.br/bitstream/123456789/836/1/RAYSSA%20ANDRADE%20GUSM%20c3%83O\\_TCC.pdf](http://repositorio.unifametro.edu.br/bitstream/123456789/836/1/RAYSSA%20ANDRADE%20GUSM%20c3%83O_TCC.pdf). Acesso em: 20 jun. 2025.

acesso aos serviços previdenciários, a pesquisa busca propor soluções que tornem a digitalização um vetor de inclusão, e não de exclusão. Como afirma Klein (2019)<sup>8</sup>, a inclusão digital é um requisito essencial para a construção de uma sociedade mais justa e igualitária. Dessa forma, este trabalho visa contribuir tanto com o campo acadêmico quanto com a formulação de políticas públicas que fortaleçam os direitos sociais em sua dimensão mais concreta e acessível.

---

<sup>8</sup> KLEIN, Angelica Denise; SANTOS, Everton Rodrigo. A utilização das tecnologias da informação no âmbito da Previdência Social: a inclusão excludente da internet aos segurados previdenciários. **Brazilian Journal of Development, Curitiba**, v. 5, n. 1, p. 1692-1701, jan. 2019. Disponível em: <https://brazilianjournals.com/ojs/index.php/BRJD/article/view/1164>. Acesso em: 20 jun. 2025.

## 2 METODOLOGIA

A presente pesquisa adota uma abordagem qualitativa, de natureza exploratória e descritiva, com ênfase na análise crítica de fontes bibliográficas e documentais. Tal escolha metodológica fundamenta-se na necessidade de compreender, em profundidade, as múltiplas dimensões que envolvem as vulnerabilidades sociais e a exclusão digital no acesso aos serviços públicos oferecidos pelo Regime Geral de Previdência Social (RGPS), em especial aqueles geridos pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).

A investigação configura-se como uma pesquisa bibliográfica e documental, conforme a concepção de Gil (2009), que a define como o exame sistemático de materiais já publicados, tais como legislações, doutrina jurídica, artigos científicos, dissertações, teses, relatórios institucionais, normas técnicas, boletins governamentais e decisões judiciais. A pesquisa bibliográfica permite ao pesquisador acessar o conhecimento consolidado sobre determinado tema, promovendo reflexões críticas e teóricas acerca de fenômenos ainda pouco explorados empiricamente.

A abordagem qualitativa privilegia a interpretação de dados não mensuráveis, voltada à compreensão dos sentidos e significados atribuídos às experiências de exclusão digital vivenciadas por sujeitos em situação de vulnerabilidade. Como destaca Minayo (2012), a pesquisa qualitativa busca captar a realidade em sua complexidade, considerando as dimensões simbólicas, sociais e políticas envolvidas nas práticas institucionais. Assim, não se objetiva a mensuração estatística dos dados, mas sim a identificação de padrões, recorrências e lacunas nos mecanismos de acesso aos direitos. A coleta de dados será indireta e derivada da seleção criteriosa de documentos que representem as diretrizes normativas, administrativas e jurisprudenciais relacionadas ao tema. Essa escolha metodológica também se justifica pelo interesse em realizar uma incursão no direito comparado, a fim de identificar boas práticas internacionais que possam subsidiar soluções para o contexto brasileiro.

A análise dos dados será orientada por uma perspectiva crítica, à luz do referencial teórico selecionado, com o intuito de evidenciar as implicações jurídicas, sociais e políticas da exclusão digital no âmbito do acesso aos direitos previdenciários. Dessa forma, o estudo pretende contribuir para o debate acadêmico e para a formulação de políticas públicas mais inclusivas e acessíveis, reafirmando os

princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana, da igualdade e da universalidade da seguridade social.

### 3 NOVO ESTADO DIGITAL: ENTRE A EFICIÊNCIA E A EXCLUSÃO

#### 3.1 CONCEITO DE ESTADO DIGITAL

O conceito de Estado Digital surge da necessidade de repensar as estruturas administrativas e políticas frente à intensa digitalização das relações sociais. Essa nova conformação do Estado vai além da mera informatização de serviços: ela envolve uma reconfiguração da gestão pública em que o digital não é apenas um meio, mas um componente estruturante. De acordo com Di Pietro (2010)<sup>9</sup>, o Estado moderno precisa ser compreendido como uma organização que evolui conforme as transformações tecnológicas, adaptando sua atuação à lógica das redes e à instantaneidade das comunicações digitais. No Estado Digital, portanto, a relação entre cidadão e administração pública se transforma radicalmente, o que impõe novos desafios no campo do direito administrativo e das garantias fundamentais.

Segundo Castells (2007)<sup>10</sup>, a humanidade vive na era da informação, na qual as redes digitais se tornam a espinha dorsal da estrutura social, econômica e política. Esse fenômeno repercute diretamente na forma como o Estado opera, influenciando desde o funcionamento interno da burocracia até a prestação de serviços ao público. O Estado Digital, assim, é caracterizado por uma administração em rede, fluida e conectada, que exige do cidadão habilidades tecnológicas mínimas para o pleno exercício da cidadania. Isso se torna problemático quando se considera que uma parcela significativa da população brasileira ainda enfrenta barreiras tecnológicas estruturais, agravando desigualdades já existentes.

Nesse cenário, a exclusão digital configura um novo tipo de vulnerabilidade social. Conforme apontado por Van Dijk e Hacker (2003)<sup>11</sup>, a divisão digital não se limita ao acesso à internet, mas envolve aspectos mais profundos, como competências digitais, qualidade da conexão e capacidade crítica de uso das plataformas. Isso revela que a digitalização dos serviços públicos, ainda que bem-

---

<sup>9</sup> DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito administrativo**. São Paulo: Atlas, 2010. Disponível em: [https://www.kufunda.net/publicdocs/Direito\\_Administrativo\\_-\\_Livro\\_Maria\\_Silvia\\_Di\\_Pietro.pdf](https://www.kufunda.net/publicdocs/Direito_Administrativo_-_Livro_Maria_Silvia_Di_Pietro.pdf). Acesso em: 20 jun. 2025.

<sup>10</sup> CASTELLS, Manuel; ESPANHA, Rita. **A era da informação: economia, sociedade e cultura**. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2007. Disponível em: <https://www.academia.edu/download/36873093/77164512-A-era-da-informacao-Manuel-Castells.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2025.

<sup>11</sup> VAN DIJK, Jan A. G. M.; HACKER, Kenneth. The digital divide as a complex and dynamic phenomenon. **The Information Society**, v. 19, n. 4, p. 315-326, 2003.

intencionada, pode paradoxalmente excluir os mesmos cidadãos que se busca incluir. A dinâmica do Estado Digital, ao não considerar tais desigualdades, corre o risco de reforçar estruturas de marginalização.

A Lei nº 14.129/2021<sup>12</sup>, que institui os princípios para o Governo Digital no Brasil, é emblemática nesse processo. Ela estabelece diretrizes para a transformação digital da administração pública, incluindo o uso de meios eletrônicos para a prestação de serviços. Entretanto, ao enfatizar a eficiência e a desburocratização, a norma não oferece garantias materiais suficientes para assegurar que os grupos vulneráveis terão meios reais de acesso a esses serviços. A ausência de medidas de inclusão digital efetivas transforma o direito de acesso em um privilégio condicionado à capacidade tecnológica do usuário (BRASIL, 2021).

A Constituição Federal de 1988, em seu artigo 5º, garante a todos o direito à informação e à igualdade de acesso aos serviços públicos. Entretanto, esses direitos assumem uma nova complexidade quando analisados sob a ótica do Estado Digital. Se o acesso aos serviços previdenciários depende, por exemplo, do uso de aplicativos como o "Meu INSS", é preciso assegurar que todos tenham condições reais de utilizar essas ferramentas, sob pena de violação do princípio da isonomia (BRASIL, 1988).

Gusmão (2020)<sup>13</sup> observa que a digitalização da Previdência Social tem ampliado as dificuldades de acesso dos segurados, sobretudo aqueles com baixa escolaridade ou sem familiaridade com dispositivos eletrônicos. A autora aponta que o atendimento exclusivamente digital fragiliza o princípio da universalidade da seguridade social, uma vez que grande parte dos usuários ainda depende do atendimento presencial para compreender e executar seus direitos. O Estado Digital, nesse contexto, precisa ser reinterpretado à luz dos compromissos constitucionais com a justiça social e a inclusão.

A exclusão digital também está vinculada à lógica da distinção social, conforme argumenta Bourdieu (2006)<sup>14</sup>. A posse de capital digital, conhecimento, habilidades e

---

<sup>12</sup> BRASIL. **Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021.** Governo Digital. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-2022/2021/Lei/L14129.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2021/Lei/L14129.htm). Acesso em: 20 jun. 2025.

<sup>13</sup> GUSMÃO, Rayssa Andrade. **A digitalização da previdência social: os impactos para os segurados em relação ao acesso às plataformas digitais.** 2020. 17 f. Artigo (Especialização em Prática Previdenciária e Trabalhista) – Centro Universitário Fаметro, Fortaleza, 2020. Disponível em: [http://repositorio.unifametro.edu.br/bitstream/123456789/836/1/RAYSSA%20ANDRADE%20GUSM%20c3%83O\\_TCC.pdf](http://repositorio.unifametro.edu.br/bitstream/123456789/836/1/RAYSSA%20ANDRADE%20GUSM%20c3%83O_TCC.pdf). Acesso em: 20 jun. 2025.

<sup>14</sup> BOURDIEU, Pierre. **A distinção: crítica social do julgamento.** São Paulo: Edusp, 2006. Disponível em: [https://favaretoufabr.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/09/bourdieu-pierre\\_-a-distinc3a7c3a3o\\_-\\_c3a3aditica\\_social\\_do\\_julgamento.pdf](https://favaretoufabr.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/09/bourdieu-pierre_-a-distinc3a7c3a3o_-_c3a3aditica_social_do_julgamento.pdf). Acesso em: 20 jun. 2025.

recursos tecnológicos, torna-se um novo fator de hierarquização social. Aqueles que dominam o uso dos instrumentos digitais têm acesso privilegiado à informação, aos serviços e às oportunidades. Já os que não o dominam, mesmo que tenham direito formalmente reconhecido, vivem sob constante insegurança informacional e desproteção institucional.

A perspectiva crítica de Santos (2010)<sup>15</sup> contribui ao demonstrar que a globalização técnica pode aprofundar desigualdades quando não acompanhada de políticas redistributivas e territorialmente sensíveis. O Estado Digital, portanto, não deve ser apenas eficiente, mas também ético e sensível às realidades locais. A construção de uma infraestrutura digital cidadã requer mais do que plataformas digitais: exige políticas públicas inclusivas, participação social e dispositivos legais que reconheçam as múltiplas formas de exclusão contemporânea.

### 3.2 POLÍTICA PÚBLICA DIGITAL NO BRASIL: CONTEXTO DO INSS

O avanço das tecnologias digitais e sua incorporação nas políticas públicas no Brasil têm gerado transformações significativas na forma como o Estado interage com os cidadãos. O Decreto nº 10.543/2020<sup>16</sup> instituiu o INSS Digital e o Programa de Gestão da Atividade de Reconhecimento de Direitos (PGRD), consolidando a virtualização de serviços previdenciários com o objetivo de aumentar a celeridade, reduzir filas e tornar o atendimento mais eficiente. Contudo, ao desconsiderar as desigualdades estruturais de acesso à tecnologia, tais medidas podem reforçar o distanciamento entre o cidadão vulnerável e a efetivação de seus direitos sociais (BRASIL, 2020).

Segundo o IBGE (2021)<sup>17</sup>, embora 82,7% dos domicílios brasileiros tenham acesso à internet, essa estatística mascara uma realidade desigual: em áreas rurais e entre populações mais pobres, o acesso continua precário, instável ou inexistente.

---

<sup>15</sup> SANTOS, Milton. **Por uma outra globalização: do pensamento único à consciência universal**. Rio de Janeiro: Record, 2010. Disponível em: <https://revistas.usp.br/geousp/article/download/123620/119844/232645>. Acesso em: 20 jun. 2025.

<sup>16</sup> BRASIL. **Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020**. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-2022/2020/Decreto/D10543.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Decreto/D10543.htm). Acesso em: 20 jun. 2025.

<sup>17</sup> IBGE. **Pesquisa mostra que 82,7% dos domicílios brasileiros têm acesso à internet, 2021**. Disponível em: <https://www.gov.br/mcom/pt-br/noticias/2021/abril/pesquisa-mostra-que-82-7-dos-domicilios-brasileiros-tem-acesso-a-internet>. Acesso em: 20 jun. 2025.

O uso de smartphones como principal meio de conexão revela limitações quanto à navegação em portais complexos como o “Meu INSS”, dificultando o pleno exercício de direitos por parte de idosos, analfabetos digitais e trabalhadores informais. A ausência de uma política pública robusta de inclusão digital impede que a digitalização da administração pública seja, de fato, universal.

Nesse contexto, a Constituição Federal de 1988, em seu artigo 5º, inciso XXXV, que assegura o acesso à justiça, e no artigo 6º, que reconhece a previdência social como direito social, deve ser interpretada de forma ampliada, considerando a necessária acessibilidade tecnológica como condição material para o exercício desses direitos. A política pública digital, quando não acompanhada de mecanismos compensatórios, transforma direitos em prerrogativas acessíveis apenas a uma parcela da população conectada (BRASIL, 1988).

Segundo Gusmão (2020)<sup>18</sup>, a digitalização do INSS criou um paradoxo: ao tentar eliminar gargalos e promover eficiência, acabou por gerar exclusão para os segurados menos familiarizados com ferramentas digitais. A ausência de postos físicos de atendimento ou de suporte técnico adequado evidencia uma transição abrupta e mal planejada, que ignora o perfil etário e educacional da maior parte do público-alvo da Previdência Social. Essa exclusão não é acidental, mas estrutural, revelando uma fragilidade do desenho da política pública digital.

Como destacam Klein e Santos (2019)<sup>19</sup>, a digitalização da Previdência trouxe um novo tipo de exclusão: a “inclusão excludente”, na qual o sistema está tecnicamente disponível, mas socialmente inacessível. Esse modelo compromete os princípios da seguridade social expressos na Lei nº 8.213/1991<sup>20</sup>, especialmente os da universalidade de cobertura e do atendimento (BRASIL, 1991). O resultado é um distanciamento crescente entre as promessas constitucionais e a experiência vivida pelos segurados.

---

<sup>18</sup> GUSMÃO, Rayssa Andrade. **A digitalização da previdência social**: os impactos para os segurados em relação ao acesso às plataformas digitais. 2020. 17 f. Artigo (Especialização em Prática Previdenciária e Trabalhista) – Centro Universitário Fametro, Fortaleza, 2020. Disponível em: [http://repositorio.unifametro.edu.br/bitstream/123456789/836/1/RAYSSA%20ANDRADE%20GUSM%C3%83O\\_TCC.pdf](http://repositorio.unifametro.edu.br/bitstream/123456789/836/1/RAYSSA%20ANDRADE%20GUSM%C3%83O_TCC.pdf). Acesso em: 20 jun. 2025.

<sup>19</sup> KLEIN, Angelica Denise; SANTOS, Everton Rodrigo. A utilização das tecnologias da informação no âmbito da Previdência Social: a inclusão excludente da internet aos segurados previdenciários. **Brazilian Journal of Development, Curitiba**, v. 5, n. 1, p. 1692-1701, jan. 2019. Disponível em: <https://brazilianjournals.com/ojs/index.php/BRJD/article/view/1164>. Acesso em: 20 jun. 2025.

<sup>20</sup> BRASIL. **Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991**. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8213cons.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm). Acesso em: 20 jun. 2025.

Helberger et al. (2021)<sup>21</sup> observam que as chamadas "arquiteturas de escolha" nas plataformas digitais públicas podem induzir vulnerabilidades, sobretudo quando as interfaces não são intuitivas ou acessíveis. No caso do INSS, a navegação em seus sistemas exige habilidades específicas que muitos cidadãos não detêm, o que transforma o simples requerimento de um benefício em um obstáculo técnico. Esse fenômeno acentua as desigualdades sociais sob uma nova roupagem: a da exclusão algorítmica e funcional.

A lógica da meritocracia tecnológica criticada por Han (2015)<sup>22</sup> torna-se particularmente evidente na forma como o Estado delega ao cidadão a responsabilidade de gerir seu acesso a direitos por meio de dispositivos digitais. Essa sobrecarga individual é acompanhada de um desmonte dos canais tradicionais de atendimento presencial, promovendo uma desumanização do vínculo entre o Estado e seus segurados. O resultado é o aumento do sentimento de abandono institucional por parte das populações já vulnerabilizadas.

No caso da digitalização do INSS, a busca por celeridade procedimental tem sido conduzida de forma descompensada, sacrificando a acessibilidade e a dignidade dos beneficiários em nome de metas de produtividade. Essa inversão de valores compromete a própria finalidade da administração pública.

A pesquisa de Marques e Mucelin (2022)<sup>23</sup> destaca que a vulnerabilidade digital é uma nova categoria jurídica que demanda atenção específica dos formuladores de políticas públicas. Quando o Estado presume uma homogeneidade de acesso e habilidades digitais, ele negligencia fatores como idade, escolaridade, condição socioeconômica e deficiência. No caso do INSS, isso é ainda mais grave, pois a maioria de seus usuários pertence exatamente aos segmentos com maiores dificuldades de inclusão tecnológica.

---

<sup>21</sup> HELBERGER, N.; SAX, M.; STRYCHARTZ, J.; MICKLITZ, H.-W. Choice Architectures in the Digital Economy: Towards a New Understanding of Digital Vulnerability. **Journal of Consumer Policy**, dez. 2021, p. 1-26. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10603-021-09500-5>. Acesso em: 20 jun. 2025.

<sup>22</sup> HAN, Byung-Chul. **Sociedade do cansaço**. Petrópolis: Editora Vozes Limitada, 2015. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=IYWZCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3>. Acesso em: 20 jun. 2025.

<sup>23</sup> MARQUES, Claudia Lima; MUCELIN, Guilherme. **Vulnerabilidade na era digital**: um estudo sobre os fatores de vulnerabilidade da pessoa natural nas plataformas a partir da dogmática do Direito do Consumidor. *Civillistica.com*, Rio de Janeiro, a. 11, n. 13, 2022. Disponível em: <https://civillistica.emnuvens.com.br/redc/article/view/872>. Acesso em: 20 jun. 2025.

A Lei nº 14.129/2021<sup>24</sup>, que estabelece os princípios para o Governo Digital, prevê diretrizes como acessibilidade, segurança e transparência. No entanto, sua aplicação prática ainda carece de regulamentação efetiva e de investimentos públicos em capacitação digital. A ausência de políticas estruturadas de letramento digital, especialmente voltadas para o público da seguridade social, demonstra que o Estado Digital brasileiro ainda opera sob uma lógica excludente e tecnocrática (BRASIL, 2021).

Como sintetiza Bauman (2001),<sup>25</sup> os seres humanos vivem tempos líquidos em que as instituições se tornam frágeis e as relações sociais são cada vez mais mediadas por tecnologias impessoais. A Previdência Social, ao ser absorvida por essa lógica, corre o risco de perder sua função protetiva e humanizadora. A transição digital, se não for acompanhada por garantias reais de acesso, transforma-se em mais uma forma de precarização dos direitos, especialmente para os grupos historicamente marginalizados.

### 3.3 PRINCIPAIS TENSÕES JURÍDICAS NO PROCESSO DE DIGITALIZAÇÃO

A transição para um modelo digital de administração pública, em especial no âmbito do INSS, trouxe consigo uma série de tensões jurídicas que envolvem a efetivação de direitos fundamentais, a proteção dos dados pessoais e a integridade das decisões administrativas. A digitalização, inicialmente concebida como uma ferramenta de modernização e eficiência, passou a suscitar questionamentos sobre sua compatibilidade com os princípios constitucionais, em especial o acesso à justiça, o devido processo legal e a dignidade da pessoa humana. No plano previdenciário, a substituição quase integral do atendimento presencial pelas plataformas digitais resultou em uma série de barreiras materiais ao exercício dos direitos sociais (BRASIL, 2021).

Uma das principais tensões jurídicas decorrentes da digitalização reside na ausência de mecanismos de controle efetivo das plataformas públicas, que têm sido alvo de fraudes, vazamentos e manipulações, como demonstrado nas recentes

---

<sup>24</sup> BRASIL. **Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021**. Governo Digital. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-2022/2021/Lei/L14129.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2021/Lei/L14129.htm). Acesso em: 20 jun. 2025.

<sup>25</sup> BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade líquida**. Tradução de Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

investigações da Polícia Federal e da Controladoria-Geral da União. Segundo apurado, entre 2019 e 2024, entidades diversas realizaram descontos indevidos em benefícios previdenciários de aposentados e pensionistas, totalizando R\$ 6,3 bilhões em prejuízos aos segurados. Essa situação revela a fragilidade do aparato digital de proteção jurídica dos beneficiários e a necessidade urgente de revisão nos processos de validação e consentimento eletrônico (BRASIL, 2025a).

Essas falhas institucionais se intensificam quando a prestação digital de serviços é associada a decisões automatizadas, muitas vezes sem garantias de contraditório ou ampla defesa. Como observa Hoffmann-Riem (2020)<sup>26</sup>, a informatização estatal exige o desenvolvimento de marcos normativos específicos que assegurem a revisibilidade das decisões e a explicabilidade dos sistemas algorítmicos. A ausência de canais acessíveis para contestação das decisões no “Meu INSS” expõe os segurados a um novo tipo de vulnerabilidade processual, evidenciando o déficit de juridicidade na lógica automatizada.

O Supremo Tribunal Federal (STF) reconheceu, em relatório conjunto com o CNJ, que a litigiosidade contra o poder público aumentou nas últimas décadas em razão, entre outros fatores, da má qualidade dos serviços administrativos e da ineficiência nos mecanismos de solução administrativa de conflitos. A digitalização dos serviços, sem acompanhamento de garantias jurídicas efetivas, tende a aprofundar esse quadro, ampliando a judicialização e transferindo ao Judiciário a responsabilidade por corrigir falhas sistêmicas da administração (BRASIL, 2025b).

Nesse cenário, a ausência de mediação adequada entre o cidadão e o Estado digital compromete a própria noção de Estado de Direito. A substituição do atendimento humano por fluxos automatizados despersonaliza a relação jurídica e dificulta o acesso a informações claras e compreensíveis. Como destacam Klein e Santos (2019)<sup>27</sup>, isso resulta em decisões indeferitórias padronizadas, muitas vezes com base em documentos que o próprio sistema não processou corretamente, e sem oportunidade de intervenção efetiva por parte do usuário.

---

<sup>26</sup> HOFFMANN-RIEM, Wolfgang. **Teoria geral do direito digital**: transformação digital desafios para o direito. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2020.

<sup>27</sup> KLEIN, Angelica Denise; SANTOS, Everton Rodrigo. A utilização das tecnologias da informação no âmbito da Previdência Social: a inclusão excludente da internet aos segurados previdenciários. **Brazilian Journal of Development, Curitiba**, v. 5, n. 1, p. 1692-1701, jan. 2019. Disponível em: <https://brazilianjournals.com/ojs/index.php/BRJD/article/view/1164>. Acesso em: 20 jun. 2025.

Além disso, a manipulação indevida dos dados dos segurados evidencia uma tensão entre o princípio da legalidade administrativa e a realidade das práticas digitais. A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) estabelece diretrizes claras sobre o tratamento de dados sensíveis, exigindo consentimento expreso, segurança da informação e transparência. Entretanto, a sistemática de cadastros e validações no ambiente digital do INSS tem demonstrado falhas que comprometem não apenas a privacidade, mas também a integridade dos direitos previdenciários (BRASIL, 2018).

Segundo Helberger et al. (2021)<sup>28</sup>, a arquitetura das plataformas digitais públicas pode favorecer a reprodução de vulnerabilidades, uma vez que nem todos os usuários possuem o mesmo grau de letramento digital. Isso configura, sob a ótica jurídica, uma discriminação indireta, pois submete os mais vulneráveis a obstáculos técnicos e cognitivos que restringem o acesso igualitário aos serviços públicos. O Estado, ao digitalizar, não pode abdicar de seu dever de garantir a universalidade do acesso.

A Constituição Federal de 1988 estabelece, no artigo 37, que a administração pública deve pautar-se pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. No entanto, a ênfase desmedida na eficiência, descolada da realidade sociotécnica da população, viola os demais princípios e revela um desequilíbrio sistêmico na implementação da governança digital previdenciária. É imprescindível que o ordenamento jurídico responda a esse descompasso com medidas legislativas e jurisprudenciais que reforcem o caráter protetivo das políticas públicas (BRASIL, 1988).

A migração das políticas previdenciárias para o meio virtual exige a reformulação dos instrumentos de controle, fiscalização e responsabilização. A responsabilização objetiva do Estado por falhas nas plataformas digitais precisa ser juridicamente delimitada para garantir reparação adequada aos danos sofridos pelos segurados.

---

<sup>28</sup> HELBERGER, N.; SAX, M.; STRYCHARTZ, J.; MICKLITZ, H.-W. Choice Architectures in the Digital Economy: Towards a New Understanding of Digital Vulnerability. **Journal of Consumer Policy**, dez. 2021, p. 1-26. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10603-021-09500-5>. Acesso em: 20 jun. 2025.

A crítica de Han (2015)<sup>29</sup> à sociedade do desempenho também se aplica à relação entre cidadão e plataformas digitais do governo. A responsabilização total do usuário pelos erros de navegação, pela perda de prazos ou pela submissão incompleta de documentos revela uma lógica que transfere ao indivíduo o ônus da falência do sistema. Essa configuração não apenas fere o princípio da razoabilidade, como transforma o acesso ao direito em um processo de autogerenciamento desigual e excludente.

O relatório do STF (2025b) recomenda, inclusive, o fortalecimento de mecanismos administrativos de resolução de conflitos, o que implica reestruturação do atendimento digital para garantir escuta, mediação e revisão administrativa com base nos princípios do contraditório. O atual modelo centrado no autoatendimento ignora as especificidades de grupos vulneráveis, contrariando o próprio Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003)<sup>30</sup>, que estabelece o direito à prioridade e à simplificação dos procedimentos administrativos (BRASIL, 2003).

---

<sup>29</sup> HAN, Byung-Chul. **Sociedade do cansaço**. Petrópolis: Editora Vozes Limitada, 2015. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=IYWZCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3>. Acesso em: 20 jun. 2025.

<sup>30</sup> BRASIL. **Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003**. Estatuto do Idoso. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/L10.741.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/L10.741.htm). Acesso em: 20 jun. 2025.

## 4 A PREVIDÊNCIA SOCIAL COMO DIREITO FUNDAMENTAL E A NECESSIDADE DE ACESSO EFICAZ

A Previdência Social, no contexto constitucional brasileiro, não se limita a um mecanismo técnico de seguridade. Trata-se, antes, de um verdadeiro direito fundamental de natureza social, consagrado no artigo 6º da Constituição de 1988 e reforçado pela lógica do Estado Democrático de Direito. A positivação desse direito impõe ao Estado não apenas o dever de instituí-lo, mas de torná-lo acessível, eficaz e universal. Como defende Do Couto Neto (2021)<sup>31</sup>, a Previdência Social é parte integrante do sistema de proteção dos direitos fundamentais e deve ser lida à luz da dignidade da pessoa humana, do valor do trabalho e da justiça social.

Fredo (2010)<sup>32</sup> observa que a efetividade da Previdência Social depende da articulação de três esferas: a legislativa, a administrativa e a jurisdicional. A primeira deve garantir normas claras e inclusivas; a segunda, implementar políticas públicas que viabilizem o acesso; e a terceira, garantir a proteção dos segurados em face de omissões ou violações. Sem essa tríade harmônica, o direito previdenciário tende a se reduzir a uma promessa vazia, principalmente em contextos de exclusão digital e desigualdade socioeconômica.

Segundo Zacharias (2023)<sup>33</sup>, a concretização da Previdência como direito fundamental requer um modelo distributivo de justiça social capaz de reconhecer a diversidade dos sujeitos protegidos, como idosos, pessoas com deficiência e trabalhadores informais. Isso exige que o Estado, ao desenvolver sistemas automatizados ou digitais de concessão de benefícios, assegure mecanismos acessíveis, adaptáveis e não discriminatórios. A universalização do direito pressupõe a personalização do atendimento e a eliminação de barreiras estruturais.

A Constituição Federal, ao estabelecer a Previdência como um dos pilares da seguridade social, impõe ao poder público um dever positivo de garantir sua

---

<sup>31</sup> DO COUTO NETO, Martiniano Ribeiro. **A Previdência Social: efetivo Direito Fundamental**. São Paulo: Editora Dialética, 2021. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=25pREAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3>. Acesso em: jun. 2025.

<sup>32</sup> FREDO, Cinara Wagner. **A efetividade da previdência social como direito fundamental**. 2010. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/186335762.pdf>. Acesso em: jun. 2025.

<sup>33</sup> ZACHARIAS, Rodrigo. **Possibilidades de avanços na concretização do direito fundamental à previdência social das pessoas com deficiência: distributividade, justiça social e liberalismo igualitário**. São Paulo: Editora Dialética, 2023. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=yE-tEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4>. Acesso em: jun. 2025.

concretização. Como defendem Freitas e Silva (2015)<sup>34</sup>, esse dever não pode ser limitado pela chamada "reserva do possível", argumento muitas vezes utilizado para justificar cortes ou omissões estatais. O direito à previdência social, como direito fundamental de eficácia plena, deve ser priorizado nos orçamentos públicos e planejamentos administrativos, especialmente em momentos de retração econômica ou reforma institucional.

A sustentabilidade da Previdência Social não pode servir de pretexto para negar sua natureza de direito fundamental. Vitorino (2020)<sup>35</sup> sustenta que, diante da complexidade do Regime Geral da Previdência Social (RGPS) e da sua crescente demanda, é necessário pensar instrumentos complementares e políticas públicas articuladas, sem que isso signifique a substituição do sistema por modelos privatizantes ou seletivos. A universalidade, princípio basilar da seguridade social, deve ser sempre preservada.

Os dados do RGPS indicam uma relação direta entre a atividade laboral e o risco de invalidez permanente, revelando a importância da Previdência como garantia de continuidade da dignidade da vida. Gomes et al. (2010)<sup>36</sup> analisaram o período de 1999 a 2002 e demonstraram que a concessão de benefícios por invalidez tem sido um instrumento de proteção essencial para os trabalhadores expostos a condições degradantes ou insalubres. Essa dimensão protetiva é uma das expressões mais claras da previdência como direito fundamental.

Alves et al. (2021)<sup>37</sup> demonstram que o aumento das despesas previdenciárias está ligado, entre outros fatores, ao envelhecimento populacional e à informalidade no mercado de trabalho. Essa realidade impõe ao Estado a obrigação de reformular

---

<sup>34</sup> FREITAS, Franchesco Maraschin; SILVA, Jaqueline Mielke. Direito fundamental social à previdência social e o dever de (in) aplicabilidade da reserva do possível: uma visão no acordo da ação civil pública nº 0002320-59.2012.4.03.6183. **Revista de Direito Brasileira**, v. 12, n. 5, p. 255-276, 2015. Disponível em: <http://www.indexlaw.org/index.php/rdb/article/view/2878>. Acesso em: 20 jun. 2025.

<sup>35</sup> VITORINO, Alexandre Augusto. **A necessidade de um instrumento complementar ao RGPS**. São Paulo: Editora Thoth, 2020. Disponível em: [https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=P7\\_nDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7](https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=P7_nDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7). Acesso em: 20 jun. 2025.

<sup>36</sup> GOMES, Marília Miranda Forte; FIGOLI, Moema Gonçalves Bueno; RIBEIRO, Aloísio Joaquim Freitas. Da atividade à invalidez permanente: um estudo utilizando dados do Regime Geral de Previdência Social (RGPS) do Brasil no período 1999-2002. **Revista Brasileira de Estudos de População**, v. 27, p. 297-316, 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbepop/a/hg8KTyH4MgjKpV3fqzfyzTv/?lang=pt>. Acesso em: jun. 2025.

<sup>37</sup> ALVES, Stephanie Pereira et al. **Regime Geral da Previdência Social (RGPS):** fatores que contribuem para o aumento das despesas previdenciárias. *Revista de Administração e Contabilidade da UNIFAT*, v. 13, n. 1, 2021. Disponível em: <https://reacfat.com.br/reac/article/view/248>. Acesso em: 20 jun. 2025.

estratégias de arrecadação e cobertura, mas sem comprometer a lógica do sistema solidário. A gestão fiscal, embora relevante, deve estar subordinada aos objetivos constitucionais de justiça social e proteção continuada.

A efetividade da previdência social exige também uma postura ativa do Judiciário na correção de omissões administrativas e na proteção dos segurados contra atos ilegais ou arbitrários. A atuação jurisdicional tem sido essencial para assegurar o respeito ao devido processo legal, à razoabilidade dos prazos e à ampla defesa, especialmente em um contexto em que o processo de digitalização tem substituído a interação humana por fluxos automatizados muitas vezes opacos e inacessíveis aos mais vulneráveis.

A doutrina contemporânea entende que o acesso à Previdência Social não se restringe ao ingresso no sistema, mas inclui também o acesso à informação, à orientação jurídica e à justiça. O modelo digital de atendimento, se não for acompanhado de suporte humanizado e acessível, viola esse direito. Como sustenta Fredo (2010),<sup>38</sup> a cidadania previdenciária deve ser exercida de forma plena e contínua, desde a filiação ao RGPS até o reconhecimento e manutenção dos direitos.

Não se pode ignorar que a judicialização da política previdenciária decorre, em grande parte, das falhas administrativas, da ausência de canais eficazes de recurso e da opacidade dos critérios utilizados nas análises automatizadas. Essa realidade compromete a ideia de que a Previdência é um direito assegurado por meios administrativos céleres e eficazes, obrigando o cidadão a recorrer ao Judiciário para obter aquilo que lhe é constitucionalmente garantido (FREITAS; SILVA, 2015)<sup>39</sup>.

Dessa forma, é imperativo que o Estado brasileiro revise e reforce as estruturas normativas e institucionais que sustentam o direito à Previdência Social. A digitalização, os ajustes fiscais e as reformas previdenciárias devem ser compatíveis com os princípios constitucionais e com o valor intrínseco da proteção social. Como afirma Do Couto Neto (2021)<sup>40</sup>, não se trata apenas de assegurar o acesso à

---

<sup>38</sup> FREDO, Cinara Wagner. **A efetividade da previdência social como direito fundamental**. 2010. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/186335762.pdf>. Acesso em: jun. 2025.

<sup>39</sup> FREITAS, Franchesco Maraschin; SILVA, Jaqueline Mielke. Direito fundamental social à previdência social e o dever de (in) aplicabilidade da reserva do possível: uma visão no acordo da ação civil pública nº 0002320-59.2012.4.03.6183. **Revista de Direito Brasileira**, v. 12, n. 5, p. 255-276, 2015. Disponível em: <http://www.indexlaw.org/index.php/rdb/article/view/2878>. Acesso em: jun. 2025.

<sup>40</sup> DO COUTO NETO, Martiniano Ribeiro. **A Previdência Social: efetivo Direito Fundamental**. São Paulo: Editora Dialética, 2021. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=25pREAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3>. Acesso em: jun. 2025.

previdência, mas de garantir que este acesso seja real, contínuo, humanizado e justo, como exige a dignidade da pessoa humana.

#### 4.1 RGPS COMO INSTRUMENTO DE DIGNIDADE E SEGURANÇA SOCIAL

O Regime Geral de Previdência Social (RGPS) representa uma das principais engrenagens do sistema de proteção social brasileiro. Sua função vai além de prover benefícios econômicos: ele configura-se como um verdadeiro instrumento de promoção da dignidade humana e de concretização do Estado Social, conforme delineado na Constituição Federal de 1988. A partir da lógica da seguridade social, o RGPS garante amparo diante dos riscos sociais, como velhice, invalidez, morte e maternidade, assegurando aos segurados a possibilidade de manterem um padrão mínimo de existência digno (DO COUTO NETO, 2021).

Segundo Fredo (2010)<sup>41</sup>, o RGPS deve ser compreendido como um vetor de efetividade do princípio da dignidade da pessoa humana. Isso significa que o benefício previdenciário não é mera prestação administrativa, mas uma manifestação concreta do direito à vida, à subsistência e à segurança econômica diante de eventos que comprometem a capacidade laboral. O caráter contributivo-solidário do sistema amplia sua legitimidade e fortalece sua função redistributiva, especialmente entre os trabalhadores de baixa renda.

O vínculo entre dignidade humana e seguridade é particularmente evidente no caso dos benefícios por incapacidade. A proteção social diante da invalidez temporária ou permanente assegura não apenas a sobrevivência do segurado, mas também o respeito à sua condição humana frente à adversidade. Para Zacharias (2023)<sup>42</sup>, o RGPS deve ser aperfeiçoado à luz de uma justiça distributiva que reconheça as desigualdades estruturais e corrija os efeitos da exclusão social, garantindo a cobertura de pessoas com deficiência e de trabalhadores em situações precárias.

---

<sup>41</sup> FREDO, Cinara Wagner. **A efetividade da previdência social como direito fundamental**. 2010. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/186335762.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2025.

<sup>42</sup> ZACHARIAS, Rodrigo. **Possibilidades de avanços na concretização do direito fundamental à previdência social das pessoas com deficiência: distributividade, justiça social e liberalismo igualitário**. São Paulo: Editora Dialética, 2023. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=yE-tEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4>. Acesso em: 20 jun. 2025.

A previdência pública, quando bem estruturada, constitui elemento essencial de estabilidade econômica e coesão social. Vitorino (2020)<sup>43</sup> destaca que, diante da complexidade da sociedade brasileira, marcada por desigualdades regionais, raciais e de gênero, o RGPS atua como um instrumento de segurança jurídica e proteção econômica. Ele oferece previsibilidade ao trabalhador e estabilidade ao sistema social, desempenhando papel chave na prevenção da pobreza na velhice ou após a perda da capacidade de trabalho.

Além disso, o RGPS cumpre importante função regulatória no mercado de trabalho, servindo como incentivo à formalização das relações laborais e à proteção do trabalhador contra a precarização. De acordo com Alves et al. (2021)<sup>44</sup>, ao garantir benefícios previdenciários vinculados à contribuição, o sistema estimula o ingresso no mercado formal, ao mesmo tempo que combate a informalidade crônica, um dos maiores desafios estruturais do país. Tal aspecto demonstra a relevância econômica e jurídica do RGPS como indutor de cidadania.

No período de 1999 a 2002, como analisado por Gomes et al. (2010)<sup>45</sup>, observou-se um expressivo número de concessões de benefícios por invalidez, principalmente entre os trabalhadores submetidos a ambientes laborais insalubres. Essa estatística reforça a natureza protetiva do RGPS e sua capacidade de atuar como uma resposta institucional diante das falhas do mercado de trabalho em oferecer condições dignas. O benefício previdenciário, nesse caso, transcende a função econômica e torna-se ferramenta de justiça social.

Serafim (2022)<sup>46</sup> chama atenção para o papel dos microempreendedores individuais (MEIs) dentro da lógica do RGPS. Ao incluí-los como segurados

---

<sup>43</sup> VITORINO, Alexandre Augusto. **A necessidade de um instrumento complementar ao RGPS**. São Paulo: Editora Thoth, 2020. Disponível em: [https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=P7\\_nDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7](https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=P7_nDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7). Acesso em: 20 jun. 2025.

<sup>44</sup> ALVES, Stephanie Pereira et al. **Regime Geral da Previdência Social (RGPS):** fatores que contribuem para o aumento das despesas previdenciárias. Revista de Administração e Contabilidade da UNIFAT, v. 13, n. 1, 2021. Disponível em: <https://reacfat.com.br/reac/article/view/248>. Acesso em: 20 jun. 2025.

<sup>45</sup> GOMES, Marília Miranda Forte; FÍGOLI, Moema Gonçalves Bueno; RIBEIRO, Aloísio Joaquim Freitas. Da atividade à invalidez permanente: um estudo utilizando dados do Regime Geral de Previdência Social (RGPS) do Brasil no período 1999-2002. **Revista Brasileira de Estudos de População**, v. 27, p. 297-316, 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbepop/a/hg8KTyH4MgjKpV3fqzfyzTv/?lang=pt>. Acesso em: jun. 2025.

<sup>46</sup> SERAFIM, Fábio Bernardo. **Microempreendedores individuais (MEI):** análise dos impactos financeiros no Regime Geral da Previdência Social (RGPS). 2022. – Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/50565>. Acesso em: 20 jun. 2025.

obrigatórios, o sistema amplia sua capilaridade e abrange uma categoria historicamente marginalizada. Ainda que os desafios de arrecadação e sustentabilidade se intensifiquem com essa inclusão, o reconhecimento do MEI como sujeito de direitos previdenciários é um avanço normativo e político que consolida o RGPS como instrumento universalista.

Sob o ponto de vista jurídico, os benefícios previdenciários são direitos patrimoniais fundamentais, não podendo ser reduzidos ou indeferidos com base em critérios meramente administrativos. O princípio da continuidade da proteção social, consagrado implicitamente no artigo 201 da Constituição, obriga o Estado a manter mecanismos de concessão, revisão e manutenção dos benefícios de forma eficiente e transparente (FREITAS; SILVA, 2015)<sup>47</sup>.

A digitalização dos processos administrativos do INSS, embora represente avanço tecnológico, coloca novos desafios à função garantidora do RGPS. Como visto anteriormente, o acesso exclusivamente digital pode gerar exclusão para parte significativa da população, comprometendo o caráter universal e igualitário do sistema. Conforme Do Couto Neto (2021)<sup>48</sup>, a dignidade do segurado exige que o Estado assegure canais diversos de atendimento e acesso à informação, sob pena de ferir o princípio da isonomia material.

Outro fator relevante está na percepção pública da Previdência como “gasto” e não como direito. Essa visão reducionista compromete a função social do RGPS e favorece discursos de desmonte e privatização. Para Fredo (2010)<sup>49</sup>, é imprescindível resgatar o entendimento de que a Previdência Social é uma forma de justiça intergeracional e um investimento na coesão da sociedade, não uma simples despesa orçamentária.

O RGPS, ao garantir o mínimo existencial diante dos riscos sociais, cumpre papel semelhante ao do salário mínimo: assegura ao trabalhador uma rede mínima de proteção para que possa exercer suas liberdades de forma plena. Isso confere ao regime uma natureza constitucional robusta, que não pode ser mitigada por reformas

---

<sup>47</sup> FREITAS, Franchesco Maraschin; SILVA, Jaqueline Mielke. Direito fundamental social à previdência social e o dever de (in) aplicabilidade da reserva do possível: uma visão no acordo da ação civil pública nº 0002320-59.2012.4.03.6183. **Revista de Direito Brasileira**, v. 12, n. 5, p. 255-276, 2015. Disponível em: <http://www.indexlaw.org/index.php/rdb/article/view/2878>. Acesso em: 20 jun. 2025.

<sup>48</sup> DO COUTO NETO, Martiniano Ribeiro. **A Previdência Social: efetivo Direito Fundamental**. São Paulo: Editora Dialética, 2021. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=25pREAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3>. Acesso em: 20 jun. 2025.

<sup>49</sup> FREDO, Cinara Wagner. **A efetividade da previdência social como direito fundamental**. 2010. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/186335762.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2025.

legislativas de viés meramente fiscalista. Como aponta Zacharias (2023)<sup>50</sup>, a Previdência deve ser lida à luz do liberalismo igualitário, que reconhece os direitos sociais como condição da liberdade real.

O RGPS é mais do que um regime de repartição: é um instrumento estruturante da cidadania social no Brasil. Sua manutenção e aperfeiçoamento são imprescindíveis à consolidação do Estado Democrático de Direito, à promoção da dignidade humana e à construção de uma sociedade menos desigual. Defender o RGPS é, portanto, defender um pacto coletivo de solidariedade, justiça e inclusão que transcende o campo técnico e adentra o domínio ético e constitucional (VITORINO, 2020).

#### 4.2 ACESSO À INFORMAÇÃO E À JUSTIÇA ADMINISTRATIVA COMO PRESSUPOSTO DO DIREITO PREVIDENCIÁRIO

O acesso à informação e à justiça administrativa configura-se como um pilar fundamental para a efetividade dos direitos previdenciários no Brasil. A Constituição Federal de 1988 consagra, nos artigos 5º e 37, os princípios da publicidade, da eficiência e da acessibilidade, que vinculam diretamente a administração pública à prestação transparente e universal dos seus serviços. No campo previdenciário, o desconhecimento dos procedimentos, direitos e recursos administrativos ainda é um dos maiores obstáculos enfrentados por segurados, especialmente os pertencentes a grupos vulnerabilizados (FREDO, 2010)<sup>51</sup>.

Segundo Do Couto Neto (2021)<sup>52</sup>, a cidadania previdenciária só pode ser plenamente exercida quando o indivíduo tem acesso a informações claras, compreensíveis e disponíveis em múltiplos canais. A transição dos atendimentos físicos para o ambiente digital não pode prescindir da garantia de que todos os cidadãos tenham os meios necessários para compreender, navegar e interagir com os sistemas, sob pena de violação do princípio da universalidade da seguridade social.

---

<sup>50</sup> ZACHARIAS, Rodrigo. **Possibilidades de avanços na concretização do direito fundamental à previdência social das pessoas com deficiência: distributividade, justiça social e liberalismo igualitário.** São Paulo: Editora Dialética, 2023. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=yE-tEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4>. Acesso em: 20 jun. 2025.

<sup>51</sup> FREDO, Cinara Wagner. **A efetividade da previdência social como direito fundamental.** 2010. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/186335762.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2025.

<sup>52</sup> DO COUTO NETO, Martiniano Ribeiro. **A Previdência Social: efetivo Direito Fundamental.** São Paulo: Editora Dialética, 2021. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=25pREAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3>. Acesso em: 20 jun. 2025.

A justiça administrativa previdenciária, por sua vez, deve ser pautada pela razoabilidade, celeridade e ampla defesa. Fredo (2010)<sup>53</sup> destaca que o exercício do contraditório em sede administrativa deve respeitar os mesmos preceitos do processo judicial, garantindo ao segurado meios eficazes de recorrer, apresentar provas e ser ouvido. No entanto, a automatização dos processos decisórios e a ausência de canais de recurso acessíveis têm prejudicado esse direito, gerando um aumento expressivo da judicialização de demandas que poderiam ser resolvidas na via administrativa.

O Plano Estratégico 2021–2026 do Superior Tribunal de Justiça inclui a acessibilidade como valor institucional, orientando suas ações no sentido de tornar a justiça mais inclusiva e universal. Em 2023, o STJ instituiu o Ponto de Inclusão Digital (PID) e a Sala Acessível do Balcão Virtual, com o objetivo de “universalizar o atendimento por videoconferência” e atender usuários com deficiência ou dificuldades tecnológicas. Como destaca o próprio tribunal:

A Sala Acessível pode ser alcançada a partir do ícone de acessibilidade localizado na página inicial do Balcão Virtual. A sala funciona de segunda a sexta-feira, das 10h às 18h, e conta com o apoio de intérprete de Libras das 11h às 12h e das 15h às 16h (STJ, 2024).<sup>54</sup>

A partir do exemplo do STJ, percebe-se que é plenamente viável estruturar sistemas de atendimento compatíveis com as diferentes realidades dos cidadãos, promovendo uma justiça administrativa sensível às limitações tecnológicas, físicas e cognitivas. O mesmo princípio deve nortear o funcionamento do INSS e das agências da Previdência Social, sobretudo em contextos em que a exclusão digital se configura como uma nova forma de desigualdade material.

Zacharias (2023) salienta que a equidade no acesso à previdência exige do Estado uma atuação proativa na remoção de barreiras, tanto informacionais quanto operacionais. O princípio da acessibilidade, nesse sentido, não deve ser apenas físico, mas comunicacional, procedimental e digital. É dever do Estado garantir a existência de canais híbridos, presenciais e digitais, assegurando que os cidadãos possam compreender e reivindicar seus direitos com autonomia e segurança.

---

<sup>53</sup> FREDO, Cinara Wagner. **A efetividade da previdência social como direito fundamental**. 2010. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/186335762.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2025.

<sup>54</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Tribunal aprimora serviços para ampliar acessibilidade**. Brasília, 15 fev. 2024. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2024/15022024-Tribunal-aprimora-servicos-para-ampliar-acessibilidade.aspx>. Acesso em: 20 jun. 2025.

A ausência de uma política pública sólida de letramento previdenciário prejudica, principalmente, os idosos, analfabetos funcionais e pessoas com deficiência. Serafim (2022)<sup>55</sup> argumenta que os microempreendedores individuais, por exemplo, apesar de estarem formalmente inseridos no RGPS, muitas vezes não compreendem os direitos e deveres vinculados à sua condição de segurado, ficando à margem das prestações sociais. Essa lacuna informacional fragiliza a universalidade do regime previdenciário.

Além disso, a insuficiência de mecanismos administrativos para contestação de decisões gera uma sobrecarga do Judiciário, que passa a atuar como substituto de uma administração ineficiente. Freitas e Silva (2015) observam que a via administrativa deve ser fortalecida como instância legítima e confiável para resolução de demandas, o que exige, além de estrutura adequada, uma postura ética e pedagógica da administração pública.

A disponibilização de informações em linguagens acessíveis, com tradução em Libras, audiodescrição e suporte técnico, é indispensável para garantir a inclusão. O STJ já utiliza tecnologia assistiva como os óculos OrCam e sistemas OCR para que as decisões judiciais possam ser lidas por softwares de voz. Tais inovações devem ser replicadas na estrutura administrativa da Previdência, especialmente no que diz respeito aos documentos de análise de benefício, cartas de indeferimento e orientações de recurso (STJ, 2024).

Para Vitorino (2020), a ausência de acesso à informação configura uma forma de negação de direito, pois impede o exercício da liberdade em sua dimensão concreta. Nesse sentido, o direito à informação previdenciária deve ser compreendido como pressuposto de legitimidade do próprio ato administrativo, sendo a transparência uma obrigação institucional e não uma escolha discricionária.

No mesmo sentido, Do Couto Neto (2021)<sup>56</sup> afirma que o direito previdenciário não se esgota na concessão do benefício, mas inclui também o direito a um processo justo, acessível e transparente. O acesso à justiça administrativa é, portanto, uma

---

<sup>55</sup> SERAFIM, Fábio Bernardo. **Microempreendedores individuais (MEI): análise dos impactos financeiros no Regime Geral da Previdência Social (RGPS)**. 2022. – Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/50565>. Acesso em: 20 jun. 2025.

<sup>56</sup> DO COUTO NETO, Martiniano Ribeiro. **A Previdência Social: efetivo Direito Fundamental**. São Paulo: Editora Dialética, 2021. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=25pREAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3>. Acesso em: 20 jun. 2025.

garantia instrumental que permite a realização plena do direito previdenciário, funcionando como a via de autocorreção do próprio sistema.

Assim, assegurar o acesso à informação e à justiça administrativa não é um aprimoramento técnico, mas uma exigência constitucional inadiável, que estrutura o próprio conceito de cidadania previdenciária. O Estado brasileiro deve investir em plataformas acessíveis, atendimentos humanizados e campanhas públicas de esclarecimento, reconhecendo que o conhecimento do direito é, em si, uma condição de sua fruição.

## 5 FRAUDES E VULNERABILIDADES DIGITAIS: OMISSÃO LEGISLATIVA E PROPOSTAS PARA UMA PREVIDÊNCIA DIGITAL INCLUSIVA

As fraudes digitais envolvendo o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) cresceram significativamente nos últimos anos, impulsionadas pelo processo de digitalização dos serviços previdenciários e pela crescente dependência de plataformas online para solicitação e manutenção de benefícios. Golpes como falsos aplicativos, clonagem de dados pessoais, uso indevido de senhas e fraudes em empréstimos consignados têm atingido um número expressivo de beneficiários, especialmente aqueles em situação de maior vulnerabilidade, como idosos e pessoas com baixo nível de escolaridade (FARIAS; VASCONCELOS; SEVERIANO, 2024).<sup>57</sup>

Segundo Domingues Júnior (2023)<sup>58</sup>, a criminalidade previdenciária abrange diversas modalidades, incluindo falsificação de documentos, uso de identidades de pessoas falecidas e fraudes em sistemas de autenticação digital. A transição para plataformas virtuais trouxe agilidade aos processos administrativos, mas também abriu espaço para novos métodos de fraude, já que muitos segurados não possuem conhecimentos adequados para identificar comportamentos suspeitos ou adotar medidas preventivas.

A vulnerabilidade de idosos e analfabetos digitais se intensifica diante da falta de familiaridade com o uso de dispositivos eletrônicos e da linguagem técnica empregada nos sistemas digitais do INSS. Muitos beneficiários dependem de terceiros para realizar procedimentos simples, como a prova de vida digital ou o agendamento de perícias, o que aumenta o risco de exploração e fraudes por meio da apropriação indevida de dados (SOUSA, 2023)<sup>59</sup>. Essa dependência cria um cenário de hipervulnerabilidade, no qual o próprio exercício do direito previdenciário se torna limitado pela barreira tecnológica.

As fraudes em empréstimos consignados são outro problema recorrente, explorando fragilidades no controle de dados e na autorização digital de operações

---

<sup>57</sup> FARIAS, Thais Santos; VASCONCELOS, Maria Scarlet Lopes; SEVERIANO, Lara Jessica Viana. A ACCOUNTABILITY COMO SOLUÇÃO PARA FRAUDES PREVIDENCIÁRIAS: FORTALECIMENTO DE TRANSPARÊNCIA E INTEGRIDADE NO INSS. **Revista de Direitos Sociais, Seguridade e Previdência Social**, 2024, 10.2.

<sup>58</sup> DOMINGUES JÚNIOR, Antônio Carlos. **A incidência criminosa nas fraudes à Previdência Social e sua persecução penal**. FUCAMP, 2023.

<sup>59</sup> SOUSA, Karoline Fernandes Polary. **A hipervulnerabilidade do consumidor idoso nas relações consumeristas: a (in) eficácia dos mecanismos de proteção aos direitos dos idosos frente a fraudes em empréstimos consignados pelas instituições financeiras**. UNDB, 2023.

financeiras. Idosos, em especial, são alvos frequentes de empréstimos não solicitados, que comprometem parte significativa de seus benefícios e, em muitos casos, resultam em endividamento crônico (MOREY; DE AGUIAR; GOMES, 2022)<sup>60</sup>. Essa situação afeta diretamente a dignidade da pessoa humana, pois reduz a renda disponível para custear necessidades básicas.

A análise de Neiva et al. (2023)<sup>61</sup> evidencia que a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), embora represente um avanço normativo importante, ainda encontra dificuldades de implementação prática no contexto previdenciário. A ausência de mecanismos eficazes de fiscalização e a insuficiente conscientização dos segurados limitam o alcance da proteção legal, deixando lacunas para o uso indevido de dados pessoais em transações fraudulentas.

A responsabilização civil do INSS em casos de fraudes ou cancelamento indevido de benefícios permanece um tema controverso. Uhlig (2021)<sup>62</sup> argumenta que, embora o Estado tenha o dever de proteger os beneficiários, a falta de políticas de prevenção e de suporte tecnológico adequado aos segurados agrava o cenário de exclusão digital e aumenta a judicialização dos conflitos. Muitos idosos, por desconhecimento ou dificuldade de acesso, sequer conseguem contestar administrativamente a suspensão de seus benefícios.

A falta de políticas inclusivas de prevenção é um fator crítico na perpetuação das fraudes digitais. Farias, Vasconcelos e Severiano (2024)<sup>63</sup> destacam a importância da accountability e da transparência na gestão do INSS para mitigar esses problemas. A ausência de campanhas educativas e de canais simplificados de denúncia dificulta o empoderamento dos beneficiários e favorece a atuação de fraudadores que se aproveitam da desinformação generalizada.

O impacto psicossocial dessas fraudes é profundo, especialmente entre idosos. A perda financeira decorrente de golpes compromete não apenas a subsistência, mas também gera insegurança, ansiedade e desconfiança em relação às instituições

---

<sup>60</sup> MOREY, Lohran Reis Bernardino; DE AGUIAR, Lucas Alves; GOMES, Sebastião Edilson Rodrigues. Direitos do idoso: um olhar acerca das fraudes em empréstimos consignados. **Revista Ibero-Americana De Humanidades, Ciências E Educação**, 2022, 8.5: 740-755.

<sup>61</sup> NEIVA, Eliene, et al. A lei geral de proteção de dados e o desrespeito nas transações financeiras envolvendo aposentadorias de idosos. **Revista Contemporânea**, 2023, 3.12: 29939-29962.

<sup>62</sup> UHLIG, Lory Brioschi. Responsabilidade civil do instituto nacional do seguro social-inss por cessação de benefícios previdenciários concedidos judicialmente. **Derecho y Cambio Social**, 2021, 18.63.

<sup>63</sup> FARIAS, Thais Santos; VASCONCELOS, Maria Scarlet Lopes; SEVERIANO, Lara Jessica Viana. A ACCOUNTABILITY COMO SOLUÇÃO PARA FRAUDES PREVIDENCIÁRIAS: FORTALECIMENTO DE TRANSPARÊNCIA E INTEGRIDADE NO INSS. **Revista de Direitos Sociais, Seguridade e Previdência Social**, 2024, 10.2.

públicas. Conforme apontado por Da Silva e Dos Santos (2025)<sup>64</sup>, o superendividamento decorrente de fraudes bancárias e previdenciárias compromete a dignidade humana e acentua a exclusão social, reforçando a necessidade de políticas protetivas mais eficazes.

As barreiras tecnológicas enfrentadas pelos analfabetos digitais se manifestam não apenas na dificuldade de uso das plataformas, mas também na compreensão dos direitos e deveres previdenciários. Sem acesso a informações claras e em linguagem acessível, esses cidadãos permanecem à margem dos benefícios da digitalização e mais suscetíveis a fraudes, pois dependem de intermediários para interagir com o sistema (SOUSA, 2023)<sup>65</sup>.

Domingues Júnior (2023)<sup>66</sup> ressalta que o combate às fraudes deve incluir, além da persecução penal, medidas preventivas e educativas, voltadas para a capacitação do público-alvo e o fortalecimento dos sistemas de segurança digital. A integração entre órgãos públicos e privados, aliada ao uso de tecnologias de autenticação mais inclusivas, poderia reduzir significativamente os índices de fraude sem comprometer o acesso legítimo aos benefícios.

A digitalização, embora busque eficiência, tem reproduzido desigualdades estruturais, pois parte da população brasileira ainda carece de acesso à internet de qualidade ou a dispositivos compatíveis. Isso cria um paradoxo: ao mesmo tempo que a administração pública reduz custos e acelera processos, amplia-se a exclusão de grupos vulneráveis que não conseguem acompanhar essa modernização (NEIVA et al., 2023)<sup>67</sup>. A ausência de uma política pública inclusiva perpetua esse cenário.

É imprescindível que o debate sobre fraudes digitais e vulnerabilidades no INSS seja acompanhado da formulação de estratégias de inclusão e proteção efetiva. Isso envolve não apenas o fortalecimento da segurança cibernética, mas também a criação de canais de atendimento presenciais híbridos e a promoção de programas de alfabetização digital voltados para idosos e analfabetos, de modo a equilibrar

---

<sup>64</sup> DA SILVA, Erica Alcina Santos; DOS SANTOS, Jorge Luis Ribeiro. O superendividamento, as fraudes bancárias e a proteção jurídica no Brasil: o mínimo existencial e a dignidade da pessoa humana na proteção do idoso. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**, 2025, 8.18: e081968-e081968.

<sup>65</sup> SOUSA, Karoline Fernandes Polary. **A hipervulnerabilidade do consumidor idoso nas relações consumeristas: a (in) eficácia dos mecanismos de proteção aos direitos dos idosos frente a fraudes em empréstimos consignados pelas instituições financeiras**. UNDB, 2023.

<sup>66</sup> DOMINGUES JÚNIOR, Antônio Carlos. **A incidência criminosa nas fraudes à Previdência Social e sua persecução penal**. FUCAMP, 2023.

<sup>67</sup> NEIVA, Eliene, et al. A lei geral de proteção de dados e o desrespeito nas transações financeiras envolvendo aposentadorias de idosos. **Revista Contemporânea**, 2023, 3.12: 29939-29962.

eficiência administrativa e garantia de direitos fundamentais (FARIAS; VASCONCELOS; SEVERIANO, 2024).<sup>68</sup>

#### 4.1 OMISSÃO LEGISLATIVA X EXIGÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO DIGITAL

A transição da administração pública brasileira para o ambiente digital revelou importantes lacunas legislativas no que se refere à regulação de responsabilidades e garantias processuais nas interações entre cidadão e Estado. A ausência de normatização específica quanto aos limites da atuação das autarquias previdenciárias em ambiente digital tem gerado insegurança jurídica e alta litigiosidade, especialmente em casos de descontos indevidos em benefícios previdenciários. Esse fenômeno expõe uma grave tensão entre a omissão legislativa e as novas exigências de controle e transparência na administração digitalizada.

Uma das decisões paradigmáticas nesse cenário é o Agravo XXXXX-54.2019.4.04.7202/SC<sup>69</sup>, do TRF-4, em que se discute a responsabilidade civil do INSS por descontos não autorizados a título de contribuição associativa. O julgamento foi sobrestado em razão da afetação da matéria como Tema 326 pela TNU, com o objetivo de uniformizar o entendimento sobre a responsabilidade do INSS em casos de desconto sem autorização do segurado. O fato de essa controvérsia ainda depender de uniformização revela a fragilidade normativa do tema no plano federal e a omissão legislativa quanto à definição clara de deveres das autarquias em relação à verificação de consentimento (TRF-4, 2019).

Em outro julgado relevante, o Recurso Inominado XXXXX-36.2021.4.03.6316<sup>70</sup>, do TRF-3, o tribunal reconheceu a responsabilidade subsidiária do INSS pelos descontos indevidos realizados por associações em benefícios previdenciários, mesmo sem a necessidade de formação de litisconsórcio com a entidade beneficiária dos valores. A decisão enfatiza o dever legal do INSS de averiguar a prévia autorização do segurado, configurando omissão administrativa que tem respaldo na

---

<sup>68</sup> FARIAS, Thais Santos; VASCONCELOS, Maria Scarlet Lopes; SEVERIANO, Lara Jessica Viana. A accountability como solução para fraudes previdenciárias: fortalecimento de transparência e integridade no inss. **Revista de Direitos Sociais, Seguridade e Previdência Social**, 2024, 10.2.

<sup>69</sup> TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 4ª REGIÃO. **Agravo - JEF: XXXXX-54.2019.4.04.7202/SC**. Rel. Juíza Federal Gisele Lemke. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/trf-4/1871336722>. Acesso em: 20 jun. 2025.

<sup>70</sup> TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO. **Recurso Inominado Cível: XXXXX-36.2021.4.03.6316**. Rel. Juiz Federal Convocado. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/1205679818>. Acesso em: 20 jun. 2025.

negligência institucional. A responsabilização, ainda que subsidiária, reforça a função fiscalizatória da autarquia previdenciária no ambiente digital (TRF-3, 2021).

Na decisão do Recurso Inominado XXXXX-60.2024.4.03.6301<sup>71</sup>, também do TRF-3, observa-se a consolidação da tese de que a negligência do INSS em verificar a autorização para desconto compromete sua legalidade e atrai sua legitimidade passiva. O acórdão corrige uma decisão de primeiro grau que havia extinguido o processo sem julgamento do mérito, demonstrando que a falta de regulamentação específica não isenta a autarquia de observar o devido processo legal. A decisão é importante para reforçar que a ausência normativa não pode servir de escudo à má administração pública (TRF-3, 2024).

O Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul, na Apelação Cível XXXXX-61.2020.8.12.0024<sup>72</sup>, foi ainda mais incisivo ao reconhecer a responsabilidade objetiva da entidade responsável pelos descontos, condenando-a à devolução em dobro das parcelas indevidamente cobradas e ao pagamento de indenização por danos morais. O acórdão demonstra que, mesmo no âmbito estadual, o Judiciário vem preenchendo o vácuo legislativo com interpretações baseadas na proteção do consumidor e na dignidade da pessoa humana, princípios que ganham contornos ainda mais relevantes no contexto do Estado Digital (TJMS, 2020).

Já o Recurso XXXXX-26.2019.4.05.8502<sup>73</sup>, julgado pelo TRF-5, trata do mesmo tema sob a ótica da responsabilidade civil do Estado. A decisão reconhece a ocorrência de dano moral presumido (*in re ipsa*) e impõe ao INSS a responsabilidade subsidiária pelos descontos indevidos. O caso demonstra que, apesar da ausência de regulamentação específica, o ordenamento jurídico permite a responsabilização com base nos princípios da boa-fé objetiva, confiança legítima e proteção do hipossuficiente, todos desrespeitados no episódio (TRF-5, 2019).

Esses julgados ilustram como a atuação judicial tem sido fundamental para suprir as omissões legislativas que se tornam ainda mais graves quando associadas à administração digital. A ausência de normativas claras quanto aos deveres de

---

<sup>71</sup> TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO. **Recurso Inominado Cível: XXXXX-60.2024.4.03.6301.** Rel. Juiz Federal Convocado. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/trf-3/2964569084>. Acesso em: 20 jun. 2025.

<sup>72</sup> TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL. **Apelação Cível: XXXXX-61.2020.8.12.0024.** Rel. Des. Romero Osme Dias Lopes. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-ms/1305406061>. Acesso em: 20 jun. 2025.

<sup>73</sup> TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 5ª REGIÃO. **Recurso: XXXXX-26.2019.4.05.8502.** Rel. Des. Federal Vladimir Souza Carvalho. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/trf-5/1531431967>. Acesso em: 20 jun. 2025.

diligência, verificação de consentimento e transparência na realização de descontos em folha coloca os segurados em situação de extrema vulnerabilidade, especialmente quando o canal de contestação é, também, digital e tecnicamente inacessível a muitos (HELBERGER et al., 2021)<sup>74</sup>.

A digitalização da administração exige novos parâmetros legais para a tutela dos direitos fundamentais, principalmente daqueles exercidos por meios telemáticos. Como observa Hoffmann-Riem (2020)<sup>75</sup>, a transformação digital do direito deve vir acompanhada de salvaguardas jurídicas e procedimentais, o que não se verifica atualmente em diversos setores da administração pública brasileira. O resultado é a judicialização de situações que deveriam ter solução administrativa célere, simples e efetiva.

A ausência de legislação específica que regule os limites da digitalização e os deveres do INSS no processamento eletrônico de benefícios revela um cenário de insegurança jurídica sistêmica. Como lembra Di Pietro (2010)<sup>76</sup>, a legalidade é princípio basilar da Administração Pública, e qualquer omissão normativa que comprometa a proteção dos direitos fundamentais deve ser enfrentada com o desenvolvimento de normas infralegais e de políticas públicas corretivas.

O paradoxo reside no fato de que a digitalização foi instituída para racionalizar o sistema e desonerar o Judiciário, mas, na prática, tem produzido o efeito inverso. O relatório do STF (2025) evidencia esse fenômeno ao demonstrar o aumento da litigância contra o poder público em decorrência da ineficácia administrativa. Sem legislação que oriente claramente os limites da atuação digital do Estado, as decisões judiciais tornam-se o único caminho de reparação ao cidadão.

Essa situação reforça o entendimento de que o papel do Judiciário tem sido não apenas de árbitro, mas também de regulador subsidiário diante da omissão legislativa. A responsabilidade civil do Estado, nesses casos, é construída jurisprudencialmente, e não como decorrência de uma política pública pré-definida.

---

<sup>74</sup> HELBERGER, N.; SAX, M.; STRYCHARTZ, J.; MICKLITZ, H.-W. Choice Architectures in the Digital Economy: Towards a New Understanding of Digital Vulnerability. *Journal of Consumer Policy*, dez. 2021, p. 1-26. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10603-021-09500-5>. Acesso em: 20 jun. 2025.

<sup>75</sup> HOFFMANN-RIEM, Wolfgang. **Teoria geral do direito digital: transformação digital desafios para o direito**. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2020.

<sup>76</sup> DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito administrativo**. São Paulo: Atlas, 2010. Disponível em: [https://www.kufunda.net/publicdocs/Direito\\_Administrativo\\_-\\_Livro\\_Maria\\_Silvia\\_Di\\_Pietro.pdf](https://www.kufunda.net/publicdocs/Direito_Administrativo_-_Livro_Maria_Silvia_Di_Pietro.pdf). Acesso em: 20 jun. 2025.

Isso impõe limites à segurança jurídica, pois cada decisão depende de interpretações variáveis e não de normas estáveis (FREITAS; SILVA, 2015).

Os julgados analisados revelam a insuficiência do aparato normativo vigente para lidar com os desafios da administração digital, especialmente no que diz respeito à proteção do segurado previdenciário contra práticas lesivas. A omissão legislativa, diante das exigências de governança digital, compromete os princípios da boa administração, da confiança legítima e da dignidade da pessoa humana. A uniformização da jurisprudência, embora relevante, não substitui a urgência de uma legislação clara, acessível e protetiva.

## **4.2 PROPOSTAS PARA UMA PREVIDÊNCIA DIGITAL INCLUSIVA**

A construção de uma Previdência Digital verdadeiramente inclusiva passa, de forma inegociável, pela implementação de mecanismos de acessibilidade informacional. O direito à informação, garantido constitucionalmente (art. 5º, XIV, CF/88), deve ser materializado sob a ótica do princípio da adaptação razoável, previsto na Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (Decreto nº 6.949/2009), e que impõe à administração pública o dever de ajustar seus procedimentos e sistemas a fim de eliminar barreiras injustificadas à participação plena de todos os segurados.

Nesse sentido, é urgente uma proposta legislativa que determine, expressamente, a coexistência obrigatória de canais digitais e presenciais, inclusive com prazos diferenciados e atendimento prioritário. Tal previsão garantiria a eficácia do direito à seguridade social, conforme exigido pela Lei nº 8.213/1991<sup>77</sup> e pelo próprio artigo 6º da Constituição Federal. Como defendem Freitas e Silva (2015), a dignidade do segurado não pode ser relativizada pela alegação de racionalidade administrativa ou contenção de despesas.

O Superior Tribunal de Justiça já tem adotado, em seu âmbito institucional, práticas que podem servir de modelo à administração previdenciária. O Espaço do Advogado, que disponibiliza o Ponto de Inclusão Digital (PID), e a Sala Acessível do Balcão Virtual, criada em 2023, oferecem suporte a usuários com deficiência ou dificuldade em utilizar ferramentas digitais. Além disso, os julgamentos são

---

<sup>77</sup> BRASIL. Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8213cons.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm). Acesso em: 20 jun. 2025.

transmitidos com tradução simultânea em Libras e os documentos são compatíveis com softwares de leitura de tela (STJ, 2024). Tais medidas demonstram que é possível aliar tecnologia com inclusão real e efetiva.

A doutrina de Hoffmann-Riem (2020)<sup>78</sup> sustenta que a transformação digital do direito exige uma nova matriz jurídica, voltada não apenas à regulação de procedimentos, mas à tutela ativa da vulnerabilidade digital. Isso implica reconhecer que o acesso ao ambiente digital é, por si só, uma desigualdade jurídica relevante, e deve ser tratado como fator de discriminação indireta sempre que implicar restrição ao exercício de direitos.

Como observam Helberger et al. (2021)<sup>79</sup>, os ambientes digitais públicos, quando não são pensados com base em princípios de equidade, tornam-se arquiteturas de exclusão. Essa realidade já se manifesta nos serviços do INSS, onde muitos segurados não conseguem realizar requerimentos por falta de acesso técnico ou conhecimento digital mínimo. Essa exclusão sistemática fere diretamente o princípio da igualdade material, exigindo resposta legislativa urgente.

Nesse ponto, propostas legislativas podem partir de experiências já consolidadas no âmbito judicial. O próprio CNJ, por meio da Resolução nº 508/2023, já exige que os tribunais brasileiros implementem estruturas de atendimento presencial assistido para o uso de meios digitais. Essa diretriz deve ser expandida ao Executivo Federal, notadamente ao INSS, criando uma obrigação normativa de implantação de postos assistidos, salas acessíveis e agentes de apoio digital presencial em todos os municípios-polo.

A reflexão de Milton Santos (2010) é fundamental para compreender os limites da modernização excludente: “a técnica, quando orientada por interesses desiguais, torna-se instrumento de opressão”. No caso da previdência digital, o que se observa é a apropriação desigual dos benefícios da tecnologia, onde os mais vulneráveis, justamente os que mais dependem da seguridade social, são os que encontram mais barreiras no uso das plataformas.

---

<sup>78</sup> HOFFMANN-RIEM, Wolfgang. **Teoria geral do direito digital**: transformação digital desafios para o direito. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2020.

<sup>79</sup> HELBERGER, N.; SAX, M.; STRYCHARTZ, J.; MICKLITZ, H.-W. Choice Architectures in the Digital Economy: Towards a New Understanding of Digital Vulnerability. **Journal of Consumer Policy**, dez. 2021, p. 1-26. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10603-021-09500-5>. Acesso em: 20 jun. 2025.

Além disso, é necessário que normas de responsabilização administrativa e civil sejam revistas. O recente julgamento do TRF-3, no recurso XXXXX-60.2024.4.03.6301<sup>80</sup>, reafirma que o INSS pode ser responsabilizado por negligência na checagem de autorizações para descontos associativos em benefícios previdenciários. Tal negligência é potencializada pela ausência de sistemas auditáveis e transparentes, o que revela a urgência de infraestruturas digitais com lastro jurídico robusto e interfaces compreensíveis.

Uma Previdência Digital inclusiva exige mais do que conectividade e plataformas funcionais. Ela requer um projeto institucional e legislativo baseado na equidade, no reconhecimento das desigualdades digitais e na pluralidade de acessos. Como afirmam Marques e Mucelin (2022)<sup>81</sup>, a inclusão digital é hoje condição para o exercício pleno da cidadania, e o Estado que não reconhece essa realidade naturaliza a exclusão.

---

<sup>80</sup> TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO. **Recurso Inominado Cível: XXXXX-60.2024.4.03.6301.** Rel. Juiz Federal Convocado. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/trf-3/2964569084>. Acesso em: 20 jun. 2025.

<sup>81</sup> MARQUES, Claudia Lima; MUCELIN, Guilherme. **Vulnerabilidade na era digital:** um estudo sobre os fatores de vulnerabilidade da pessoa natural nas plataformas a partir da dogmática do Direito do Consumidor. *Civillistica.com*, Rio de Janeiro, a. 11, n. 13, 2022. Disponível em: <https://civillistica.emnuvens.com.br/redc/article/view/872>. Acesso em: 20 jun. 2025.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo central analisar as principais vulnerabilidades associadas à exclusão digital no acesso aos serviços públicos previdenciários do Regime Geral de Previdência Social (RGPS), especialmente diante do avanço da digitalização na administração pública. Com base em uma abordagem qualitativa e exploratória, o estudo evidenciou que, embora a transformação digital prometa eficiência e modernização no setor público, ela também impõe desafios significativos para parcelas vulnerabilizadas da população, como idosos, pessoas de baixa renda, analfabetos digitais e moradores de áreas rurais.

A análise demonstrou que a digitalização, ao ser implementada sem o devido planejamento inclusivo, reproduz e aprofunda desigualdades sociais já existentes, transformando-se, paradoxalmente, em uma barreira de acesso ao direito fundamental à seguridade social. Verificou-se que a ausência de políticas públicas efetivas voltadas à inclusão digital compromete a universalidade do RGPS, violando os princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana, da isonomia e do acesso aos serviços públicos. Nesse cenário, a exclusão digital se configura não apenas como um problema técnico, mas sobretudo como um fenômeno jurídico-social que demanda respostas estruturais do Estado.

As tensões identificadas no plano jurídico, sobretudo nas decisões judiciais analisadas, revelam a complexidade da responsabilização do poder público em casos de omissão, negligência ou abusos derivados da automatização de serviços. Os julgados indicam que o Judiciário tem enfrentado com crescente frequência ações relacionadas a descontos indevidos, falhas nos sistemas eletrônicos e violações de direitos informacionais, exigindo do Estado não apenas medidas reparatórias, mas também preventivas, no âmbito da governança digital.

Além disso, verificou-se que há uma omissão legislativa relevante no enfrentamento das lacunas regulatórias decorrentes da administração digital. A ausência de normativas específicas que garantam salvaguardas mínimas à população digitalmente excluída amplia sua vulnerabilidade, transformando a cidadania digital em um privilégio, quando deveria ser um direito assegurado a todos.

Diante desses achados, a pesquisa propõe que qualquer processo de digitalização dos serviços públicos, especialmente os previdenciários, deve estar necessariamente ancorado em diretrizes de acessibilidade universal, letramento

digital e justiça social. Reforça-se, assim, a importância de políticas públicas intersetoriais que articulem inclusão digital, educação tecnológica e fortalecimento das defensorias e instituições públicas de apoio aos grupos vulneráveis.

Por fim, conclui-se que a exclusão digital, enquanto fator de bloqueio de direitos previdenciários, é um problema sistêmico que exige respostas não apenas administrativas ou tecnológicas, mas também jurídicas e políticas. O fortalecimento do papel fiscalizador do Poder Judiciário, a responsabilização de órgãos omissos e a formulação de normativas inclusivas são caminhos indispensáveis para garantir que a digitalização não se torne instrumento de exclusão, mas sim uma ponte para a efetivação plena do Estado Social de Direito.

## REFERÊNCIAS

ALVES, Stephanie Pereira et al. **Regime Geral da Previdência Social (RGPS):** fatores que contribuem para o aumento das despesas previdenciárias. Revista de Administração e Contabilidade da UNIFAT, v. 13, n. 1, 2021. Disponível em: <https://reacfat.com.br/reac/article/view/248>. Acesso em: 20 jun. 2025.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade líquida.** Tradução de Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

BOURDIEU, Pierre. **A distinção: crítica social do julgamento.** São Paulo: Edusp, 2006. Disponível em: [https://favaretoufabr.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/09/bourdieu-pierre\\_-a-distinc3a7c3a3o\\_-\\_c3a3aditica\\_social\\_do\\_julgamento.pdf](https://favaretoufabr.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/09/bourdieu-pierre_-a-distinc3a7c3a3o_-_c3a3aditica_social_do_julgamento.pdf). Acesso em: 20 jun. 2025.

BRASIL. **Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 20 jun. 2025.

BRASIL. **Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.** Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-2022/2020/Decreto/D10543.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Decreto/D10543.htm). Acesso em: 20 jun. 2025.

BRASIL. **Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003.** Estatuto do Idoso. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/L10.741.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/L10.741.htm). Acesso em: 20 jun. 2025.

BRASIL. **Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021.** Governo Digital. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-2022/2021/Lei/L14129.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2021/Lei/L14129.htm). Acesso em: 20 jun. 2025.

BRASIL. **Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.** Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8213cons.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm). Acesso em: jun. 2025.

BRASIL. **Ministério da Justiça e Segurança Pública. Polícia Federal. PF e CGU investigam descontos irregulares em benefícios do INSS.** Entidades investigadas descontaram de aposentados e pensionistas o valor estimado de R\$ 6,3 bi, entre 2019 e 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/pf/pt-br/assuntos/noticias/2025/04/pf-e-cgu-investigam-descontos-irregulares-em-beneficios-do-inss>. Acesso em: 20 jun. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Tribunal aprimora serviços para ampliar acessibilidade.** Brasília, 15 fev. 2024. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2024/15022024-Tribunal-aprimora-servicos-para-ampliar-acessibilidade.aspx>. Acesso em: 20 jun. 2025.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal (STF). **Redução da litigância contra o poder público:** relatório final – fase 1: resumo executivo. Coordenação da obra: Luís Roberto Barroso, Patrícia Perrone Campos Mello, Lívia Gil Guimarães. Brasília: STF, Secretaria de Altos Estudos, Pesquisas e Gestão da Informação: CNJ, 2025. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2025/04/relatorio-lcpp.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2025.

CASTELLS, Manuel; ESPANHA, Rita. **A era da informação:** economia, sociedade e cultura. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2007. Disponível em: <https://www.academia.edu/download/36873093/77164512-A-era-da-informacao-Manuel-Castells.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2025.

DA SILVA, Erica Alcina Santos; DOS SANTOS, Jorge Luis Ribeiro. O superendividamento, as fraudes bancárias e a proteção jurídica no Brasil: o mínimo existencial e a dignidade da pessoa humana na proteção do idoso. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**, 2025, 8.18: e081968-e081968.

DO COUTO NETO, Martiniano Ribeiro. **A Previdência Social:** efetivo Direito Fundamental. São Paulo: Editora Dialética, 2021. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=25pREAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3>. Acesso em: jun. 2025.

DOMINGUES JÚNIOR, Antônio Carlos. A incidência criminosa nas fraudes à Previdência Social e sua persecução penal. FUCAMP, 2023.

FARIAS, Thais Santos; VASCONCELOS, Maria Scarlet Lopes; SEVERIANO, Lara Jessica Viana. A accountability como solução para fraudes previdenciárias: fortalecimento de transparência e integridade no inss. **Revista de Direitos Sociais, Seguridade e Previdência Social**, 2024, 10.2.

FREDO, Cinara Wagner. **A efetividade da previdência social como direito fundamental**. 2010. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/186335762.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2025.

FREITAS, Franchesco Maraschin; SILVA, Jaqueline Mielke. Direito fundamental social à previdência social e o dever de (in) aplicabilidade da reserva do possível: uma visão no acordo da ação civil pública nº 0002320-59.2012.4.03.6183. **Revista de Direito Brasileira**, v. 12, n. 5, p. 255-276, 2015. Disponível em: <http://www.indexlaw.org/index.php/rdb/article/view/2878>. Acesso em: 20 jun. 2025.

GOMES, Marília Miranda Forte; FÍGOLI, Moema Gonçalves Bueno; RIBEIRO, Aloísio Joaquim Freitas. Da atividade à invalidez permanente: um estudo utilizando dados do Regime Geral de Previdência Social (RGPS) do Brasil no período 1999-2002. **Revista Brasileira de Estudos de População**, v. 27, p. 297-316, 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbepop/a/hg8KTyH4MgjKpV3fqzfyzTv/?lang=pt>. Acesso em: 20 jun. 2025.

GUSMÃO, Rayssa Andrade. **A digitalização da previdência social**: os impactos para os segurados em relação ao acesso às plataformas digitais. 2020. 17 f. Artigo (Especialização em Prática Previdenciária e Trabalhista) – Centro Universitário Fametro, Fortaleza, 2020. Disponível em: [http://repositorio.unifametro.edu.br/bitstream/123456789/836/1/RAYSSA%20ANDRA DE%20GUSM%c3%83O\\_TCC.pdf](http://repositorio.unifametro.edu.br/bitstream/123456789/836/1/RAYSSA%20ANDRA DE%20GUSM%c3%83O_TCC.pdf). Acesso em: 20 jun. 2025.

HAN, Byung-Chul. **Sociedade do cansaço**. Petrópolis: Editora Vozes Limitada, 2015. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=IYWZCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3>. Acesso em: jun. 2025.

HELBERGER, N.; SAX, M.; STRYCHARTZ, J.; MICKLITZ, H.-W. Choice Architectures in the Digital Economy: Towards a New Understanding of Digital Vulnerability. **Journal of Consumer Policy**, dez. 2021, p. 1-26. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10603-021-09500-5>. Acesso em: jun. 2025.

HOFFMANN-RIEM, Wolfgang. **Teoria geral do direito digital: transformação digital desafios para o direito**. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2020.

IBGE. **Pesquisa mostra que 82,7% dos domicílios brasileiros têm acesso à internet, 2021**. Disponível em: <https://www.gov.br/mcom/pt-br/noticias/2021/abril/pesquisa-mostra-que-82-7-dos-domicilios-brasileiros-tem-acesso-a-internet>. Acesso em: 20 jun. 2025.

IBGE. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – Tecnologias de Informação e Comunicação 2021**. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101878.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2025.

KLEIN, Angelica Denise; SANTOS, Everton Rodrigo. A utilização das tecnologias da informação no âmbito da Previdência Social: a inclusão excludente da internet aos segurados previdenciários. **Brazilian Journal of Development, Curitiba**, v. 5, n. 1, p. 1692-1701, jan. 2019. Disponível em: <https://brazilianjournals.com/ojs/index.php/BRJD/article/view/1164>. Acesso em: 20 jun. 2025.

MARQUES, Claudia Lima; MUCELIN, Guilherme. **Vulnerabilidade na era digital: um estudo sobre os fatores de vulnerabilidade da pessoa natural nas plataformas a partir da dogmática do Direito do Consumidor**. Civilistica.com, Rio de Janeiro, a. 11, n. 13, 2022. Disponível em: <https://civilistica.emnuvens.com.br/redc/article/view/872>. Acesso em: 20 jun. 2025.

MOREY, Lohran Reis Bernardino; DE AGUIAR, Lucas Alves; GOMES, Sebastião Edilson Rodrigues. Direitos do idoso: um olhar acerca das fraudes em empréstimos consignados. **Revista Ibero-Americana De Humanidades, Ciências E Educação**, 2022, 8.5: 740-755.

NEIVA, Eliene, et al. A lei geral de proteção de dados e o desrespeito nas transações financeiras envolvendo aposentadorias de idosos. **Revista Contemporânea**, 2023, 3.12: 29939-29962.

**SANTOS, MILTON. POR UMA OUTRA GLOBALIZAÇÃO: DO PENSAMENTO ÚNICO À CONSCIÊNCIA UNIVERSAL. RIO DE JANEIRO: RECORD, 2010. DISPONÍVEL EM: [HTTPS://REVISTAS.USP.BR/GEOUSP/ARTICLE/DOWNLOAD/123620/119844/232645](https://revistas.usp.br/geousp/article/download/123620/119844/232645). ACESSO EM: DIREITO ADMINISTRATIVO - 38ª EDIÇÃO 2025 DIREITO ADMINISTRATIVO - 38ª EDIÇÃO 2025 jun. 2025.**

SERAFIM, Fábio Bernardo. **Microempreendedores individuais (MEI):** análise dos impactos financeiros no Regime Geral da Previdência Social (RGPS). 2022. – Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/50565>. Acesso em: jun. 2025.

SOUSA, Karoline Fernandes Polary. **A hipervulnerabilidade do consumidor idoso nas relações consumeristas:** a (in) eficácia dos mecanismos de proteção aos direitos dos idosos frente a fraudes em empréstimos consignados pelas instituições financeiras. UNDB, 2023.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL. **Apelação Cível: XXXXX-61.2020.8.12.0024.** Rel. Des. Romero Osme Dias Lopes. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-ms/1305406061>. Acesso em: 20 jun. 2025.

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO. **Recurso Inominado Cível: XXXXX-36.2021.4.03.6316.** Rel. Juiz Federal Convocado. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/1205679818>. Acesso em: 20 jun. 2025.

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO. **Recurso Inominado Cível: XXXXX-60.2024.4.03.6301.** Rel. Juiz Federal Convocado. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/trf-3/2964569084>. Acesso em: 20 jun. 2025.

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 4ª REGIÃO. **Agravo - JEF: XXXXX-54.2019.4.04.7202/SC.** Rel. Juíza Federal Gisele Lemke. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/trf-4/1871336722>. Acesso em: jun. 2025.

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 5ª REGIÃO. **Recurso: XXXXX-26.2019.4.05.8502.** Rel. Des. Federal Vladimir Souza Carvalho. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/trf-5/1531431967>. Acesso em: jun. 2025.

UHLIG, Lory Brioschi. Responsabilidade civil do instituto nacional do seguro social-inss por cessação de benefícios previdenciários concedidos judicialmente. **Derecho y Cambio Social**, 2021, 18.63.

VAN DIJK, Jan A. G. M.; HACKER, Kenneth. The digital divide as a complex and dynamic phenomenon. **The Information Society**, v. 19, n. 4, p. 315-326, 2003.

VITORINO, Alexandre Augusto. **A necessidade de um instrumento complementar ao RGPS. São Paulo:** Editora Thoth, 2020. Disponível em: [https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=P7\\_nDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7](https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=P7_nDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7). Acesso em: jun. 2025.

ZACHARIAS, Rodrigo. **Possibilidades de avanços na concretização do direito fundamental à previdência social das pessoas com deficiência:** distributividade, justiça social e liberalismo igualitário. São Paulo: Editora Dialética, 2023. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=yE-tEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4>. Acesso em: 20 jun. 2025.