

# **VII ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI**

## **DIREITOS SOCIAIS, SEGURIDADE E PREVIDÊNCIA SOCIAL**

**ALINE TEODORO DE MOURA**

**JOSÉ RICARDO CAETANO COSTA**

**EDINILSON DONISETE MACHADO**

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

**Diretoria - CONPEDI**

**Presidente** - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - FMU - São Paulo

**Diretor Executivo** - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

**Vice-presidente Norte** - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa - Pará

**Vice-presidente Centro-Oeste** - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG - Goiás

**Vice-presidente Sul** - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos - Rio Grande do Sul

**Vice-presidente Sudeste** - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio - Rio de Janeiro

**Vice-presidente Nordeste** - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

**Representante Discente:** Prof. Dr. Abner da Silva Jaques - UPM/UNIGRAN - Mato Grosso do Sul

**Conselho Fiscal:**

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - SKEMA/ESDHC/UFMG - Minas Gerais

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UFERSA - Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Fernando Passos - UNIARA - São Paulo

Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP - São Paulo

**Secretarias**

**Relações Institucionais:**

Prof. Dra. Claudia Maria Barbosa - PUCPR - Paraná

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Profa. Dra. Daniela Marques de Moraes - UNB - Distrito Federal

**Comunicação:**

Prof. Dr. Robison Tramontina - UNOESC - Santa Catarina

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

**Relações Internacionais para o Continente Americano:**

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto - UPM - São Paulo

**Relações Internacionais para os demais Continentes:**

Profa. Dra. Gina Vidal Marcílio Pompeu - UNIFOR - Ceará

Profa. Dra. Sandra Regina Martini - UNIRITTER / UFRGS - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Claudia da Silva Antunes de Souza - UNIVALI - Santa Catarina

**Eventos:**

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - FDF - São Paulo

Profa. Dra. Norma Sueli Padilha - UFSC - Santa Catarina

Prof. Dr. Juraci Mourão Lopes Filho - UNICHRISTUS - Ceará

**Membro Nato** - Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

D597

Direitos sociais, seguridade e previdência social [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Aline Teodoro de Moura; Edinilson Donisete Machado; José Ricardo Caetano Costa – Florianópolis: CONPEDI, 2024.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-85-5505-903-2

Modo de acesso: [www.conpedi.org.br](http://www.conpedi.org.br) em publicações

Tema: A pesquisa jurídica na perspectiva da transdisciplinaridade

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Direitos sociais. 3. Seguridade e previdência social. VII Encontro Virtual do CONPEDI (1: 2024 : Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



## **VII ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI**

### **DIREITOS SOCIAIS, SEGURIDADE E PREVIDÊNCIA SOCIAL**

---

#### **Apresentação**

Aos membros da comunidade de pesquisadores em Direito:

Com grande satisfação, sob a coordenação dos Professores Doutores Aline Teodoro de Moura (Universidade do Grande Rio), Edinilson Donisete Machado (Centro Universitário Eurípedes de Marília - UNIVEM e Universidade Estadual do Norte do Paraná – UENP) e José Ricardo Caetano Costa (UNIVERSIDADE DO RIO GRANDE), apresentamos os 16 trabalhos que compõem o Grupo de Trabalho Direitos Sociais, Seguridade e Previdência Social I, realizado no âmbito do VII Encontro Virtual do CONPEDI. Este GT tem como objetivo a promoção da discussão aprofundada de temas relevantes para a área, reunindo pesquisadores de todo o Brasil.

O GT oferece uma oportunidade valiosa para aprofundar o conhecimento sobre temas relevantes da área. Os artigos apresentados abordam questões de grande importância para a pesquisa jurídica e para o debate acadêmico, pois promovem o diálogo entre pesquisadores, tendo como norte a sociedade e o Direito. O GT reúne pesquisadores de diferentes instituições e regiões do país, possibilitando o intercâmbio de ideias e experiências.

Convidamos a todos os participantes a lerem os artigos com atenção e a participarem dos debates. Foram apresentados 16 artigos inscritos e aprovados no GT nº 58, de Direitos Sociais, Seguridade e Previdência Social. Segue uma sinopse de cada um dos trabalhos apresentados.

No artigo denominado **A APLICABILIDADE DO PRINCÍPIO DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA COMO QUESITO PARA A CONCESSÃO DOS BENEFÍCIOS POR INCAPACIDADE**, os autores Silvio Ulysses Sousa Lima , Erich Fabrício Felisola Rocha abordam a evolução histórica e jurídica da seguridade social e do direito à previdência social no Brasil, bem como, as mudanças ligadas a sociedade buscando demonstrar que a previdência social é um instrumento de promoção da dignidade da pessoa humana, contribuindo para a redução da pobreza, da desigualdade e da exclusão social, assegurando o exercício da cidadania e da autonomia dos indivíduos.

No artigo “**A EFICÁCIA HORIZONTAL DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS NOS CONTRATOS DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR**”, de Flávia Moreira Guimarães

Pessoa , José Tuany Campos de Menezes , Luis Felipe dos Santos Celestino, os autores analisam a possibilidade de prevalência, no contexto da previdência complementar, observando que estes tem uma natureza essencialmente contratual, do aspecto dos direitos fundamentais dos direitos previdenciários, inclusive com a adoção da perspectiva da eficácia horizontal dos direitos fundamentais.

No artigo denominado “A PESCA ARTESANAL NO AMAZONAS: PESCANDO CONQUISTAS E DESAFIOS, DA GARANTIA À EFETIVAÇÃO DE SEUS DIREITOS”, de Ana Maria Bezerra Pinheiro , Diana Sales Pivetta, Izaura Rodrigues Nascimento, apontam que a atividade pesqueira no Amazonas tem sido a atividade responsável pelo fornecimento de segurança alimentar à população local e mundial, bem como importante fonte de geração de renda e trabalho, buscando analisar a conquista de direitos constitucionalmente assegurados, bem como identificar os direitos a eles garantidos e os desafios que enfrentam esses trabalhadores para a comprovação de sua condição laboral e, por conseguinte, poderem usufruir de seus direitos já positivados, em busca de sua real efetivação.

No artigo “A VIOLAÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS DAS PESSOAS IDOSAS E A JUDICIALIZAÇÃO INTERNACIONAL DOS DIREITOS SOCIAIS”, de Vitória Agnoletto , Anna Paula Bagetti Zeifert, é abordado a violação dos direitos humanos das pessoas idosas, com especial atenção à judicialização internacional dos direitos sociais, utilizando a Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos das Pessoas Idosas (CIPDHPI) como principal referência. A despeito da alegada falta de recursos, as autoras apontam a presença da seletividade na alocação prejudica a efetivação dos direitos sociais.

No artigo denominado “APOSENTADORIA DAS PESSOAS INTERSEXO: UM APAGAMENTO LEGISLATIVO-PREVIDENCIÁRIO”, de Juan Roque Abilio , Luiz Henrique Batista De Oliveira Pedrozo , Fernando De Brito Alves, os autores buscam compreender o tratamento adequado previdenciário para as pessoas intersexo em meio à luta por reconhecimento social. Tendo como os principais marcos teóricos a Teoria do Reconhecimento Social de Honneth Axel, as dimensões do princípio da igualdade de Antonio Enrique Pérez Luño e a construção do discrimen de Celso Antônio Bandeira de Mello, os autores concluem pela insuficiência da proteção previdenciária e da necessidade da criação de requisitos mais benéficos às pessoas intersexo, em especial àquelas que não realizam o procedimento de “adequação do sexo”.

No artigo “DIÁLOGO DO PRINCÍPIO ACESSO À JUSTIÇA COM O PRINCÍPIO DA INAFASTABILIDADE: O PEDIDO DE PRORROGAÇÃO NA ALTA PROGRAMADA DE AUXÍLIO POR INCAPACIDADE PREVIDENCIÁRIO E A CONDIÇÃO DE AÇÃO,

de Luana Pereira Lacerda , Sandro Marcos Godoy, é aprofundado o conceito de acesso à justiça do “Projeto Florença de Acesso à justiça” no instituto do CPC/2015, e a condição da ação, que potencializa a sua utilização como meio impulsor e de concretização do princípio da inafastabilidade. São estudados os princípios sobre a teoria da ação no CPC/2015, bem como o interesse de agir no julgamento sem resolução de mérito do pedido de prorrogação da alta programada, pugnando que o CPC/2015 apresenta os meios alternativos de solução de conflitos como incentivo, e que CF/88 em seu artigo 5º, inciso XXXV possibilita restrições, mas não o seu exaurimento da via administrativa, e ainda que a previdência tem muitos obstáculos principalmente referente à primeira onda.

No artigo “DIREITO CONSTITUCIONAL E A PERSPECTIVA ECONÔMICA NA DUALIDADE DA JURISDIÇÃO PREVIDENCIÁRIA: UM OLHAR PARA A JUSTIÇA COMUM ESTADUAL DO TOCANTINS”, de Juliana Alencar Wolney Cavalcante Aires, os autores analisam as principais causas da judicialização dos benefícios previdenciários e trazem uma abordagem do direito constitucional previdenciário brasileiro como um direito fundamental e humano, sob a expressão do amadurecimento dos direitos sociais. Avaliam as consequências econômicas do fenômeno processual da competência constitucional delegada previdenciária aos Estados, prevista no §3º do artigo 109 da Constituição Federal de 1988, o impacto no Poder Judiciário a partir da interação da Justiça Estadual e Federal no Tocantins, e como essas consequências influenciam no custo do processo jurisdicional.

No artigo intitulado “DIREITOS SOCIAIS E AS CONCEPÇÕES RESTRITIVAS DE PLENA GARANTIA” de Heloisa Sami Daou, krishina Day Carrilho Bentes Lobato Ribeiro, as autoras analisam as concepções restritivas da plena garantia dos direitos sociais, a fim de saber qual a adequada garantia de direitos sociais no cenário brasileiro. São expostas concepções restritivas de plena garantia dos direitos sociais, primeiramente as que reduzem a fundamentalidade desses direitos e, em seguida, os argumentos restritivos de cunho econômico, relacionados aos custos dos direitos sociais e a reserva do possível, evidenciando-se a necessidade de superação de ambos.

No artigo “LIMITES PARA DECISÃO JUDICIAL RELATIVAS À EFETIVAÇÃO DE DIREITOS SOCIAIS FUNDAMENTAIS: A PARAMETRIZAÇÃO DE DECISÕES JUDICIAIS ENVOLVENDO AÇÕES COLETIVAS NO TEMA 698 DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL”, de Gilmar Bruno Ribeiro De Carvalho , Raul Lopes De Araujo Neto, os autores analisam os limites da decisão judicial para determinação de implementação de políticas públicas voltadas a efetivação de direitos sociais fundamentais, considerando a parametrização de decisões judiciais em tese de repercussão geral do Supremo Tribunal Federal no tema 698. Apontam que as análises realizadas demonstram que a atuação do

Poder Judiciário na implementação de políticas públicas implica na desorganização nas previsões orçamentárias, porém passíveis de superação diante de um diálogo institucional entre os três poderes.

No artigo “O AUXÍLIO-INCLUSÃO COMO INCENTIVADOR DO INGRESSO OU RETORNO DAS PCD AO MERCADO DE TRABALHO: UM BENEFÍCIO AINDA NÃO CONCRETIZADO”, de Viviane Behrenz Da Silva Einsfeld , Luan beles Vieira da Silva , José Ricardo Caetano Costa, os autores analisam o auxílio-inclusão, criado pelo art. 94 do Estatuto da Pessoa com Deficiência previu, destinado às pessoas com deficiência grave ou moderada que recebam o benefício assistencial de prestação continuada previsto pelo art. 20, da Lei 8.742/93, e passem a exercer atividade remunerada que os enquadrem como segurados obrigatórios do regime geral de previdência social. Tal benefício só foi regulamentado no ano de 2021, apontando o trabalho as primeiras impressões da legislação, bem como a precariedade dos critérios restritivos dos benefícios assistenciais, cujo recorte de renda deve atender aos critérios da miserabilidade, além da inaplicabilidade da perícia biopsicossocial na aferição da deficiência para esse fim.

No artigo denominado “O ESCOPO DO SISTEMA PREVIDENCIÁRIO E A INFLUÊNCIA DO ASPECTO ECONÔMICO SOB A ÓTICA DA TEORIA DOS SISTEMAS DE NIKLAS LUHMANN”, de Alexandre Helvécio Alcobaça da Silveira , Olivia Brandão Melo Campelo, os autores utilizam a Teoria dos Sistemas de Niklas Luhmann, apontando que a política neoliberal busca capitalizar a previdência social e, assim, deixa o mercado financeiro ingressar no campo de atuação desse importante direito social. Verificam até que ponto a alegação meramente econômica pode desnaturar a função da previdência social.

No artigo “OS DIREITOS DA PERSONALIDADE E A INCLUSÃO SOCIAL DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA: OS DESAFIOS NA CONCESSÃO DO BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA – BPC/LOAS”, de Cleber Sanfelici Otero , Luiza Schiavon Girolimetto , Jarbas Rodrigues Gomes Cugula, os autores analisam os a importância dos direitos da personalidade no que se refere à inclusão das Pessoas com Deficiência na concessão do Benefício de Prestação Continuada (BPC/LOAS), de maneira a relacionar de forma específica as principais contrariedades, desafios e adversidades deste tema. Buscam demonstrar a aplicabilidade do Direito da Seguridade Social como uma efetivação dos direitos da personalidade para as Pessoas com Deficiência por intermédio da devida concessão de um benefício assistencial.

No artigo denominado “OBJETIVO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL Nº 16 E A EXCLUSÃO DIGITAL PROMOVIDA PELA DIGITALIZAÇÃO DO ACESSO AOS

SERVIÇOS DA PREVIDÊNCIA SOCIAL NO BRASIL. UMA VISÃO INTERDISCIPLINAR”, de Carolina Silvestre , Liège Novaes Marques Nogueira, as autoras relatam um desafio atual no que se refere à promoção de sociedade inclusiva no contexto da utilização do ambiente digital para importantes atividades e, dentre elas, de serviços prestados pela Administração Pública. A pesquisa tem como objetivo tratar da necessária inclusão digital para o pleno acesso ao serviço público prestado pela Previdência Social, tendo em vista o surgimento de sua plataforma online, o “Meu INSS”. Para tanto, expõe a proposta de criação de uma política pública capaz de incluir o público da Previdência Social, que em grande parte sofre com a falta de informação e ausência de estrutura digital para pleitear os benefícios previdenciários.

No artigo “PARA ALÉM DO CONCEITO DE SEGURADO ESPECIAL: OS DESAFIOS DOS PESCADORES-AGRICULTORES NO MUNICÍPIO DE RIO GRANDE/RS, de Dandara Trentin Demiranda, Vítor Prestes Olinto e José Ricardo Caetano Costa, os autores buscam compreender os desafios enfrentados pelos pescadores-agricultores do município de Rio Grande/RS, no Brasil. Apontam estes que se caracterizam das mais variadas formas, seja pela dificuldade inerente da profissão, seja pela parte burocrática a qual estão submetidos. Ao final, foram feitas considerações acerca da desproteção e consequente injustiça social causadas pela forma de tratamento realizada com os segurados especiais, especialmente através de tardia inclusão dessa população no espectro de proteção social, bem como através da criação de estereótipos que inviabilizam a concessão de benefícios.

No artigo “PENSÃO POR MORTE NO REGIME PRÓPRIO DO ESTADO DO MARANHÃO: ENTRE O DIREITO E O EQUILÍBRIO FINANCEIRO”, os autores Viviane Freitas Perdigao Lima , Pierri Sousa Dantas analisam o Regime de Próprio de Previdência do Estado do Maranhão, com foco no benefício de pensão por morte e sua relação com o equilíbrio financeiro do regime dos servidores públicos. Apontam que há tensões vinculados a implementação de políticas públicas, como as de asseios de regimes próprios. Segundo os autores, os resultados mostraram um aumento significativo no número de beneficiários e nas despesas com o benefício de pensão por morte evidenciando um desafio para o equilíbrio financeiro do regime próprio de previdência do Maranhão, podendo comprometer a capacidade do Estado em garantir o pagamento dos benefícios no longo prazo.

No último trabalho, denominado “PROTEÇÃO SOCIAL DOS TRABALHADORES POR PLATAFORMAS DIGITAIS E DESAFIOS DA SEGURIDADE SOCIAL”, de Wilk Barbosa Pepler, o autor analisa quais são os principais limites e possibilidades de resistência do sistema de seguridade social diante das novas formas de trabalho na era digital para a garantia dos direitos sociais em face da lógica neoliberal, em especial do trabalho vinculado a

plataformas digitais. Avalia o modelo de organização capitalista imperante e seus sucessivos modos de organização produtiva, para a compreensão de como se desenvolveu o próprio projeto burguês de dominação, agora nas formas de neoliberalismo e organização produtiva flexível, potencializada pelas tecnologias da informação digitais e pelo trabalho subordinado a empresas gestoras de plataformas digitais, bem como as consequências deste panorama na garantia de direitos previdenciários à classe-que-vive-do-trabalho, com atenção e crítica à atual posição jurisprudencial e proposta de regulamentação do trabalho por aplicativos de transporte no Brasil.

Uma ótima leitura a todos(as).

Os Coordenadores.

**OBJETIVO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL Nº 16 E A EXCLUSÃO DIGITAL PROMOVIDA PELA DIGITALIZAÇÃO DO ACESSO AOS SERVIÇOS DA PREVIDÊNCIA SOCIAL NO BRASIL. UMA VISÃO INTERDISCIPLINAR.**

**SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOAL Nº 16 AND THE DIGITAL EXCLUSION PROMOTED BY DIGITALIZATION OF ACCESS TO SOCIAL SECURITY SERVICES IN BRAZIL. AN INTERDISCIPLINARY VISION.**

**Carolina Silvestre <sup>1</sup>**  
**Liège Novaes Marques Nogueira <sup>2</sup>**

**Resumo**

A Agenda de 2030 da Organização das Nações Unidas-ONU é um plano de ação global que tem como objetivo atingir naquele ano um mundo melhor para os povos e as nações. O plano destaca entre seus objetivos a promoção de sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, o acesso à justiça para todos e a construção de instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis. O presente artigo relata um desafio atual no que se refere à promoção de sociedade inclusiva no contexto da utilização do ambiente digital para importantes atividades e, dentre elas, de serviços prestados pela Administração Pública. A pesquisa tem como objetivo tratar da necessária inclusão digital para o pleno acesso ao serviço público prestado pela Previdência Social, tendo em vista o surgimento de sua plataforma online, o “Meu INSS”. Para tanto, expõe a proposta de criação de uma política pública capaz de incluir o público da Previdência Social, que em grande parte sofre com a falta de informação e ausência de estrutura digital para pleitear os benefícios previdenciários. Por fim, apresenta o documentário “Nosso INSS”, que menciona os principais problemas atuais do Instituto Nacional de Previdência Social, dentre eles, a adoção de tecnologias para acesso aos serviços prestados. A pesquisa foi elaborada por meio do método hipotético-dedutivo com revisão de literatura, análise legislativa e doutrinária específicas sobre o tema.

**Palavras-chave:** Agenda 2030, Exclusão digital, Governo eletrônico, Meu inss, Previdência social

**Abstract/Resumen/Résumé**

The United Nations-UN 2030 Agenda is a global action plan that aims to achieve a better world for people and nations that year. The plan highlights among its objectives the promotion of peaceful and inclusive societies for sustainable development, access to justice

---

<sup>1</sup> Mestranda em Direito pelo Programa de Pós-graduação da UNIMAR. Pós-graduada em Direito Civil e Processual Civil pelo FIO/PROJURIS e em Direito Previdenciário pela Faculdade Legale. Advogada. E-mail: ca.carolsilvestre@gmail.com.

<sup>2</sup> Mestra em Ciência Jurídica pela Universidade Estadual do Norte do Paraná (UENP). Especialização em Direito do Trabalho pelas Faculdades Integradas de Ourinhos - UNIFIO (2019). Advogada. E-mail: liegenovaes@hotmail.com

for all and the construction of effective, responsible and inclusive institutions at all levels. This article reports on a current challenge regarding the promotion of an inclusive society in the context of using the digital environment for important activities and, among them, services provided by the Public Administration. The research aims to address the necessary digital inclusion for full access to the public service provided by Social Security, in view of the emergence of its online platform, “Meu INSS”. To this end, it sets out the proposal to create a public policy capable of including the Social Security public, who largely suffer from a lack of information and the absence of a digital structure to claim social security benefits. Finally, it presents the documentary “Our INSS”, which mentions the main current problems of the National Social Security Institute, among them, the adoption of technologies to access the services provided. The research was carried out using the hypothetical-deductive method with a literature review, legislative and doctrinal analysis specific to the topic.

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Agenda 2030, Digital exclusion, Electronic government, My inss, Social security

## INTRODUÇÃO

A Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas-ONU é um plano de ação global composta por 17 objetivos interconectados que abordam os principais desafios de desenvolvimento enfrentados pelas pessoas no Brasil e no mundo. A Agenda tem como finalidade atingir em 2030 um mundo melhor para os povos e as nações.

Dentre os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, o de nº 16, que trata da promoção de sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionando o acesso à justiça para todos e construção de instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis, está relacionado ao objeto de estudo do presente trabalho, tendo em vista que o acesso à internet é direito de todos e essencial ao exercício da cidadania.

As Tecnologias de Informação e Comunicação- TICs são utilizadas em diversos ramos de atividades, dentre eles, no setor governamental, a fim de atingir a prestação do serviço público de maneira eficiente.

Nos últimos cinco anos a transformação digital nos serviços públicos ocorreu de forma mais acelerada e, hoje, os serviços para o cidadão estão concentrados em um portal único, o “gov.br”, instituído pelo Decreto 9.756/2019.

A Previdência Social, com a finalidade de facilitar o acesso a seus serviços e benefícios, lançou sua plataforma online, o “Meu INSS”, no ano de 2017.

O presente trabalho tem como objetivo a análise da digitalização dos serviços prestados pela Previdência Social e dos impactos do acesso limitado ou da falta de acesso aos serviços previdenciários da população hipossuficiente.

Apresenta, ao final, o documentário “Nosso INSS”, que retrata os principais problemas atuais do Instituto Nacional do Seguro Social: a redução do número de servidores, a adoção de tecnologias para aprovação de benefícios e a falta de peritos médicos nas agências.

Esse cenário escancara a ausência de democracia no acesso aos serviços ofertados pela Previdência Social e demonstra a necessária atuação positiva do governo a fim de que as camadas menos favorecidas socialmente tenham pleno acesso ao serviço público prestado pela Autarquia.

A presente pesquisa utiliza-se da vertente metodológica Jurídico-Sociológica, pois visa compreender o fenômeno da exclusão digital no âmbito da Previdência Social. O método da abordagem utilizado é o hipotético-dedutivo tendo em vista que a análise surge do problema da limitação de acesso à plataforma “Meu INSS” por parte dos segurados, verificada por meio de dados estatísticos.

A investigação aplicada à pesquisa é a jurídico propositiva, pois questiona o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação - TICs nos serviços prestados pela Previdência Social com a proposição de possíveis soluções

Na primeira parte do artigo é apresentado o Governo eletrônico contextualizado com o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável nº 16 da Agenda 2030, no que se trata da promoção de sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável. Em seguida, são feitas considerações sobre exclusão digital no Brasil, com a apresentação de dados estatísticos. A terceira parte trata da plataforma “Meu INSS” e do documentário “Nosso INSS”.

## **1 GOVERNO ELETRÔNICO E O OBJETIVO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL Nº 16 DA AGENDA 2030 DA ONU**

As Tecnologias da Informação e Comunicação-TICs representam uma revolução no modo de vida da atual, principalmente por permitir o acesso à informação de forma rápida e com grande alcance.

Para Rodrigues (2016, p. 15), as Tecnologias da Informação e Comunicação-TICs podem ser conceituadas como “o conjunto de tecnologias que permitem a produção, o acesso e a propagação de informações, assim como tecnologias que permitem a comunicação entre pessoas.”

Elas são utilizadas em diversas áreas, como na indústria, comércio, educação e no setor governamental. Nesse contexto, surge o Governo Eletrônico ou *e-Gov*, com a informatização das atividades internas do governo, bem como com a comunicação com os cidadãos.

A tecnologia é utilizada para reduzir os entraves que dificultam o acesso a direitos e serviços, como a falta de verbas, mão de obra, material e tempo.

No endereço eletrônico<sup>1</sup> do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos há uma linha do tempo com a evolução da prestação dos serviços públicos do eletrônico ao digital no governo brasileiro, que teve início no ano de 2000:

---

<sup>1</sup> <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>

O Programa de Governo Eletrônico do Estado brasileiro surgiu no ano 2000, quando foi criado um Grupo de Trabalho Interministerial com a finalidade de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas às novas formas eletrônicas de interação, através do Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000 (Brasil, 2019).

Ao longo dos anos, essa transformação digital foi se aperfeiçoando e em 2018 o governo brasileiro, por meio do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, publicou o documento chamado de Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital), um trabalho de avaliação de cenários e elaboração de estratégia de longo prazo, que resultou em diagnósticos e visões de futuro, com propostas de iniciativas concatenadas com visão estratégica (Brasil, 2018).

Em 2019 que essa transformação digital ocorreu de forma mais acelerada, com mais de 500 serviços públicos digitais entregues à população e diversas metas traçadas pela Estratégia de Governança Digital já alcançadas (Brasil, 2019).

Atualmente os serviços para o cidadão estão concentrados em um portal único, o “gov.br”, instituído pelo Decreto 9.756/2019, que em seu artigo 1º dispõe o seguinte:

Fica instituído o portal único “gov.br”, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal, por meio do qual informações institucionais, notícias e serviços públicos prestados pelo Governo federal serão disponibilizados de maneira centralizada.

No documento Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital) foram apresentadas três linhas orientadoras para as políticas públicas na área da cidadania e governo digital: “A tecnologia digital deverá ser utilizada para i) aumentar a transparência e controle social das atividades estatais, ii) ampliar a participação social na formulação das políticas públicas, e iii) prover mais e melhores serviços públicos digitais” (2018, p. 94).

O Decreto nº 10.332/2020 que institui a Estratégia de Governo Digital de 2020 a 2023, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal, dispõe que os objetivos da transformação digital são tornar o Governo Federal mais acessível à população e mais eficiente em prover serviços ao cidadão.

De fato, a digitalização dos serviços públicos ofertados pelo governo resulta em inúmeros benefícios, como o aumento da eficiência da atividade governamental, a maior participação da sociedade, a transparência e controle social dos serviços, a economicidade para o Estado.

Porém, o mesmo documento reconhece os desafios que envolvem a inclusão digital e apresenta ações estratégicas a fim de alcançar a ampliação do acesso da população à internet e às tecnologias digitais com qualidade de serviço (2018, p. 24).

Além disso, menciona a educação digital como primordial para o exercício da cidadania e a importância de formar a sociedade para o mundo digital por meio da educação (2016, p. 46).

É necessário contextualizar o governo digital com a agenda 2030 da Organização das Nações Unidas-ONU, que é um plano de ação global que tem como objetivo atingir em 2030 um mundo melhor para os povos e nações.

Esse plano teve origem em 2015, em um acordo firmado na Assembleia Geral das Nações Unidas, realizada em Nova York, pelos 193 Estados-membros da Organização das Nações Unidas – ONU.

A agenda 2030 reúne 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)<sup>2</sup> e 169 metas universais, criados com o objetivo de erradicar a pobreza e a fome, proteger o meio ambiente e o clima, promover sociedades pacíficas e inclusivas.

Esses objetivos são integrados e apresentam as três dimensões do desenvolvimento sustentável: a econômica, a social e a ambiental. O desenvolvimento sustentável é visto como uma maneira de evoluir atendendo às necessidades da presente geração, sem comprometer as gerações futuras.

O acordo assumido pelos países envolve a adoção de medidas ambiciosas, abrangentes, essenciais e transformadoras. Na Agenda estão previstas ações nas áreas de erradicação da pobreza, segurança alimentar, agricultura, saúde, educação, igualdade de gênero, redução das desigualdades.

O documento “Transformando Nosso Mundo: A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável”, em seu item nº 35 reconhece a importância e a necessidade da construção de sociedades justas, inclusivas e pacíficas:

A nova Agenda reconhece a necessidade de construir sociedades pacíficas, justas e inclusivas que ofereçam igualdade de acesso à justiça e que são baseadas no respeito aos direitos humanos (incluindo o direito ao desenvolvimento), em um efetivo Estado de Direito e boa governança em todos os níveis e em instituições transparentes,

---

<sup>2</sup> <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>

eficazes e responsáveis, que ofereçam, igualdade de acesso à justiça e que tenham como base o respeito aos direitos humanos (ONU, 2015, p.12).

O assunto é tratado no Objetivo de Desenvolvimento Sustentável nº 16, que tem como síntese: “Paz, justiça e instituições eficazes”. O texto do objetivo dispõe o seguinte: “Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis”.

As metas que compõem esse objetivo e que possuem relação com o presente trabalho são as seguintes: “16.3 Promover o Estado de Direito, em nível nacional e internacional, e garantir a igualdade de acesso à justiça para todos”; “16.6 Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis”; “16.7 Garantir a tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis” e “16.b promover e fazer cumprir leis e políticas não discriminatórias para o desenvolvimento sustentável.”

O Objetivo de Desenvolvimento Sustentável e as metas acima mencionadas têm ligação direta com o direito de acesso à justiça, à eficácia das instituições e à construção de uma sociedade inclusiva.

O que se verifica é que a ampliação na utilização do ambiente digital para importantes atividades e, dentre elas, a de serviços prestados pela Administração Pública faz surgir uma preocupação relacionada à acessibilidade, que será tratada no tópico seguinte.

## **2 A EXCLUSÃO DIGITAL**

A quarta revolução industrial, que é a que estamos vivendo, é marcada pela fusão de diversas tecnologias das esferas física, digital e biológica e pelo aprimoramento das tecnologias de informação disponíveis, que alteram a forma como os cidadãos se relacionam entre si e com o Estado.

A Lei nº 12.695/2014, que é conhecida como o Marco Civil da internet estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Em seus artigos 4º, inciso I e 7º, *caput* dispõe, respectivamente que o acesso à internet é direito de todos e é direito essencial ao exercício da cidadania.

Além disso, reconhece como fundamentos do uso da internet no Brasil os direitos humanos, o desenvolvimento da personalidade e o exercício da cidadania em meios digitais como fundamentos do uso da internet (artigo 2º, inciso II).

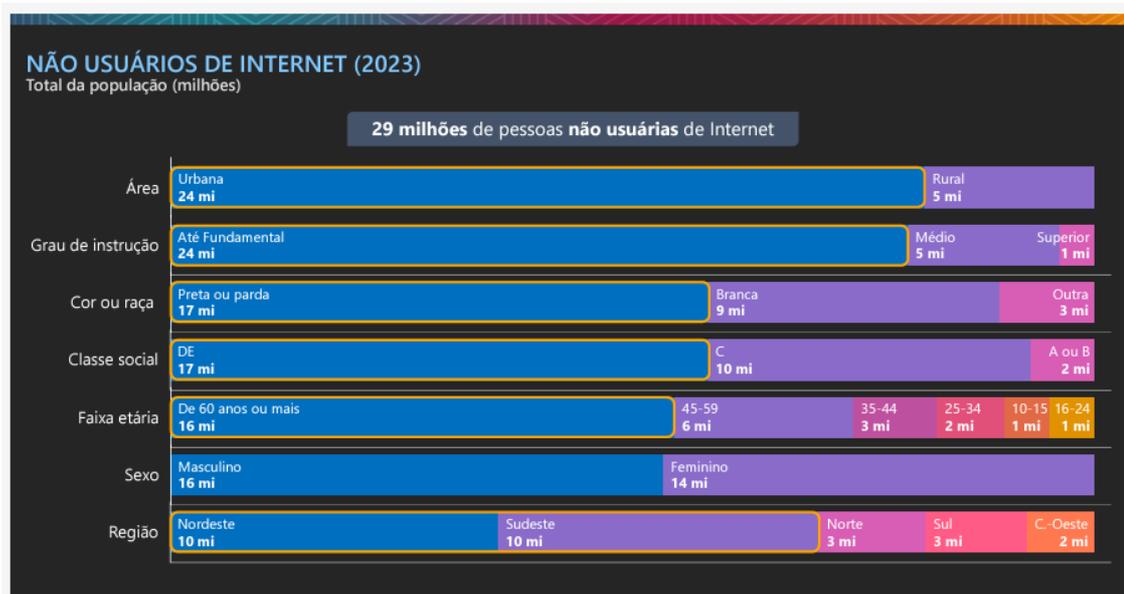
A prestação dos serviços públicos deve ocorrer de maneira eficiente e célere e este é um dos objetivos da transformação digital da administração pública, porém, ela ainda é excludente na realidade brasileira.

Em um ambiente social sem desigualdades socioeconômicas, o uso de tecnologias de informação e comunicação é promissor e com potencial de melhorias e eficiência.

Ocorre que no Brasil, a exclusão digital deve ser levada em conta para que o uso de novas tecnologias não escancare ainda mais a desigualdade entre os que têm e os que não têm acesso às inovações tecnológicas.

Um levantamento realizado pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), que tem a missão de monitorar a adoção das Tecnologias de Informação e Comunicação-TICs no Brasil, mostra que 29 milhões de brasileiros não tiveram acesso à internet no ano de 2023 (Tic Domicílios, 2023).

O levantamento TIC Domicílios demonstra, ainda, que o percentual de pessoas sem internet no país está concentrado na faixa etária de 60 (sessenta) anos ou mais, com mais de 50% dos casos, equivalendo a 16 milhões pessoas (Tic Domicílio, 2023).



Fonte: CGI.br – 2023. Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2023.

A pesquisa demonstrou também a finalidade do acesso à internet: 73% dos usuários acessaram para pesquisar ou utilizar algum serviço do governo eletrônico, dentre eles, saúde pública, direitos do trabalho e Previdência Social, impostos ou taxas e educação pública.

Dados do Governo do endereço eletrônico da agência IBGE<sup>3</sup> notícias apontam os principais grupos de pessoas que não acessaram a internet e os motivos alegados para tanto:

Entre 185,4 milhões de pessoas de 10 anos ou mais de idade, 12,8% afirmaram não ter utilizado a Internet no período de referência. A maioria desse grupo era constituído por pessoas sem instrução ou com ensino fundamental incompleto (78,5%) e com 60 anos ou mais (52,3%).

Entre os motivos, não saber usar a Internet (47,7%) e a falta de necessidade (23,5%) apareciam com maior percentual. Os motivos seguintes foram de razão econômica (serviço de acesso à Internet era caro, bem como equipamento eletrônico necessário era caro) que, juntos, somavam 16,2%. (Brasil, 2023)

A exclusão digital pode ser entendida como a condição em que as pessoas ficam à margem da evolução tecnológica. Esse fenômeno pode se dar pela ausência de acesso à internet, pela falta de condição econômica ou mesmo de infraestrutura, mas também pode se dar pela falta de conhecimento quanto ao uso da tecnologia.

Em sua obra, Serau expõe sobre tais condições ao relatar as dificuldades dos segurados da Previdência Social com a plataforma digital da autarquia, que será tratada no próximo tópico do trabalho:

[...] a exclusão digital, que não corresponde apenas a não ter acesso a aparelhos de celular ou computadores, mas na qualidade precária desse acesso (pacotes com pouca quantidade de dados/memória) ou mesmo a falta de habilidade técnica e conhecimento sobre como utilizar tais sistemas para protocolo de benefícios e cumprimento de exigências (2023, p. 170)

Assim, o domínio da tecnologia vai muito além do simples acesso à internet, sendo indispensável o conhecimento para utilizá-la, sob pena da ineficácia das prestações dos serviços ou até impedimento para alcançá-los.

---

<sup>3</sup> Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

Além disso, não deve ser garantido apenas o acesso à internet, mas um acesso de qualidade.

É necessário, também, observar se a digitalização dos serviços públicos é eficiente apenas no que se refere ao custo e benefício ao governo, mas se também é efetivo, possibilitando o acesso dos cidadãos aos serviços ofertados.

As inovações proporcionadas pelas plataformas digitais do governo devem proporcionar o acesso aos serviços ofertados de forma mais rápida e acessível, bem como o acesso amplo a informações e dados do governo.

### 3 MEU INSS

Neste cenário tecnológico e de crescimento das redes remotas de prestação de serviços públicos, visando contribuir para a melhoria da qualidade do atendimento, surge o “Meu INSS”, que é a plataforma online da Previdência Social lançada em maio de 2017 e desenvolvida pela Dataprev.<sup>4</sup>

Para utilizar o “Meu INSS” é necessário ter uma conta ativa no “gov.br”.<sup>5</sup> A senha é unificada, ou seja, com essa senha todos os serviços do governo federal já integrados com a conta gov.br podem ser acessados.

Toda a experiência com o portal “Meu INSS” é feita de forma digital, assim, para ter acesso ao sistema não é necessário ir a uma agência. É possível acessar pelo próprio site <http://meu.inss.gov.br> ou pelo aplicativo “Meu INSS”, disponível para Android e Ios<sup>6</sup>.

Também é possível obter uma senha provisória na agência do Instituto Nacional do Seguro Social de forma presencial ou nas páginas eletrônicas de algumas instituições bancárias.

A sua criação teve como objetivo dar maior facilitar o acesso dos serviços e benefícios da Previdência Social pelos segurados, bem como desafogar o número de pedidos presenciais dos segurados nas agências da Autarquia.

---

<sup>4</sup> Dataprev, Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social, é uma empresa pública que realiza o desenvolvimento de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação para que todos os programas sociais do país possam funcionar corretamente. A Dataprev está vinculada ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos.

<sup>5</sup> O gov.br é um projeto de unificação dos canais digitais do governo federal. É um portal que reúne, em um só lugar, serviços para o cidadão e informações sobre a atuação do Governo Federal.

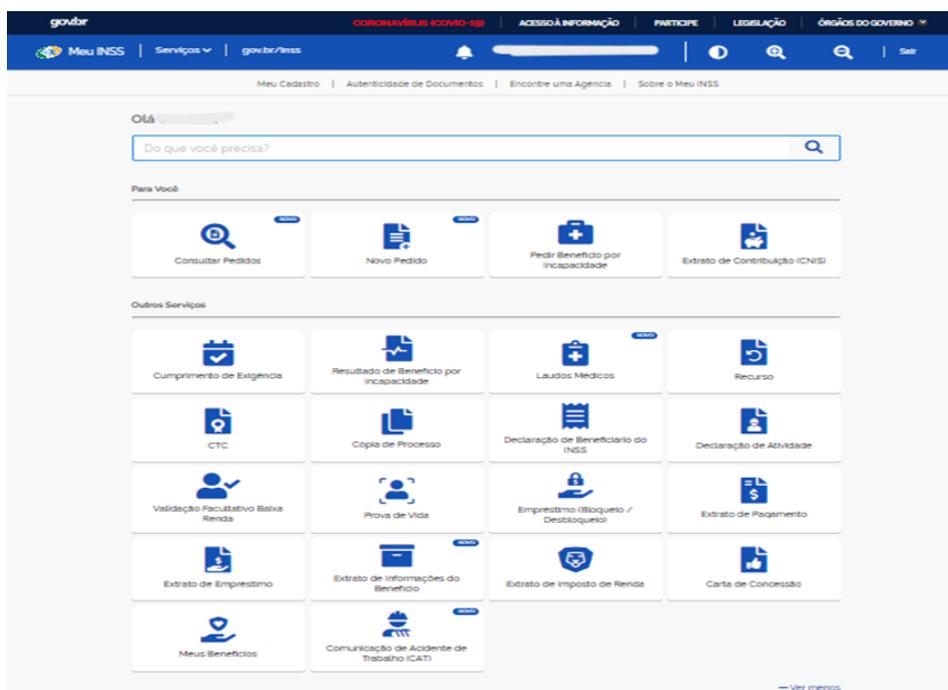
<sup>6</sup> Sistemas operacionais para *smarthphones e tablets* pertencentes a duas empresas concorrentes: *Apple e Google*.

Pelo “Meu INSS” é possível solicitar diversos serviços e benefícios, simular aposentadoria, agendar perícias, consultar o extrato de pagamentos, a carta de concessão e as situações das solicitações efetuadas.

Importante ressaltar que, atualmente, o segurado pode requerer os serviços do Instituto Nacional de Seguro Social também pelo canal “135”<sup>7</sup>. A ligação é gratuita e o atendimento, disponível de segunda a sábado, das 7h às 22h. Ocorre que para anexar documentos, acompanhar um requerimento, e cumprir exigência em pedidos em andamento é necessário o acesso pela plataforma.

A plataforma permite o acesso dos cidadãos a mais de 100 serviços do Instituto Nacional de Seguro Social e atualmente é o principal canal para solicitações de serviços da Autarquia.

Ao acessar a página eletrônica [meu.inss.gov.br](http://meu.inss.gov.br) ou o aplicativo “Meu INSS”, é possível visualizar diversos ícones com os serviços ofertados. Além disso, há um campo de busca que permite o acesso aos demais serviços:



Fonte: site do “Meu Inss” disponível em [www.meu.inss.gov.br](http://www.meu.inss.gov.br).

<sup>7</sup>A Central de Atendimento 135 foi criada com o propósito de ampliar o acesso da população aos serviços do INSS por um canal de atendimento por telefone e funciona de segunda à sábado, das 7 às 22 horas – horário de Brasília.

A plataforma permite ter acesso ao CNIS – Cadastro Nacional de Informações Sociais, que é o documento mais importante na esfera previdenciária, pois contém todos os vínculos, remunerações e contribuições previdenciárias.

O CNIS ou extrato previdenciário pode ser visualizado de três formas diferentes: apenas com as relações previdenciárias - informações dos períodos trabalhados e/ou contribuídos; com relações Previdenciárias e remunerações - informações dos períodos trabalhados e/ou contribuídos e os valores das remunerações e; por ano civil - informações das contribuições, ano a ano,

A plataforma permite o envio de documentação digitalizada. Além disso, após a realização da solicitação, é possível acompanhar o andamento do pedido pelo “Meu INSS” ou pela central 135.

Como mencionado acima, os principais objetivos para a criação do sistema “Meu INSS” são a facilidade de acesso aos serviços da autarquia e a diminuição das filas dos postos de atendimentos presenciais.

Essa nova forma de atendimento é interessante e positiva em diversos aspectos, como por exemplo, a possibilidade de requerimento de benefício por incapacidade temporária com análise de documento médico, sem a necessidade de perícia presencial.

Além disso, o custo para a Administração Pública é menor e a celeridade em alguns procedimentos já é uma realidade com o uso da plataforma pelos segurados.

Ocorre que isso traz a reflexão sobre os impactos no acesso aos serviços previdenciários à população hipossuficiente digitalmente, como por exemplo, idosos, pessoas com deficiência, pessoas em situação de rua, bem como a população rural.

Conforme citado no tópico anterior, no ano de 2023, 16 milhões de idosos no país não tiveram acesso à internet, e esse é o público majoritário que necessita dos serviços da Previdência Social.

Esse público além da falta de informação sofre ainda com a ausência de estrutura digital para requerer os benefícios previdenciários, por não possuírem condições tecnológicas, sociais e educacionais.

A população em situação de vulnerabilidade e com pouca acessibilidade digital enfrenta desafios para acessar o *site* ou o aplicativo “Meu INSS”. Além disso, a instabilidade na conexão à internet também prejudica o uso.

Esses aspectos não apenas limitam a solicitação de serviços, mas também prejudicam o acompanhamento das análises e conclusões dos processos administrativos.

Isso gera, muitas vezes, para os segurados do Instituto Nacional do Seguro Social, o gasto para contratação de um profissional para realizar os seus pedidos, que antes eram ofertados presencialmente nas Agências da Previdência Social pelos próprios interessados.

O Princípio Constitucional da Dignidade da Pessoa Humana constitui um dos fundamentos da República Federativa do Brasil e está previsto no art. 1º, inciso III, da Constituição Federal. É ele quem dá suporte à Seguridade Social como direito fundamental material, impondo o atendimento das necessidades básicas das pessoas (Serau, 2023, p. 170).

Por este motivo, Serau entende que a Administração Pública deve adaptar seus procedimentos de modo a absorver a realidade da exclusão digital e prestar o serviço público mais adequado à concretização dos direitos fundamentais previdenciários (2023, p. 180).

É fundamental que o governo incentive a inovação tecnológica, mas não deve impor esta ferramenta, restringindo o acesso pelos mais vulneráveis, sob pena de ferir direitos fundamentais constitucionalmente garantidos.

Por este motivo, é indispensável que o Instituto Nacional de Seguro Social ofereça suporte e capacitação adequada para garantir que todos os cidadãos possam se beneficiar dessa nova forma de atendimento.

É necessária, portanto, a ampliação da inclusão para uma transformação digital plena, do contrário, o acesso aos serviços digitais da Previdência Social será utilizado apenas por alguns, ferindo o exercício da cidadania.

A Autarquia pode, por meio de programas de educação digital, fornecer informações e tutoriais de acesso à plataforma “Meu INSS” nas agências da Previdência Social ou em locais de acesso ao público.

Além disso, é indispensável que as agências disponibilizem servidores que orientem e auxiliem as pessoas digitalmente vulneráveis.

### 3.1 Documentário “Nosso INSS”

O foco do VII Encontro Virtual do Conpedi é a Pesquisa Jurídica na Perspectiva da Transdisciplinaridade e, por este motivo, o presente subtópico trata da abordagem interdisciplinar, com a utilização de uma produção audiovisual para fundamentar o problema de pesquisa.

A transdisciplinaridade é conceituada pelo DICIO- Dicionário Online de Português como “a interação disciplinar que possibilita um diálogo entre campos do saber que, para além

da disciplina em si, busca a construção do conhecimento que influencia diretamente o comportamento e a cognição do sujeito.” (Transdisciplinaridade, 2024)

É, portanto, um movimento de afastamento de disciplinas isoladas buscando integrar conhecimentos de diversas áreas para promover uma compreensão mais profunda dos temas abordados.

O documentário “Nosso INSS” é uma produção do Repórter Brasil de 2023, com direção de Carlos Juliano Barros e Caue Angeli e duração de vinte e três minutos.

Ele reúne entrevistas com especialistas, beneficiários, segurados e o então presidente do Instituto Nacional do Seguro Social para investigar os motivos da crise da Autarquia.

O documentário apresenta os principais problemas atuais do Instituto Nacional do Seguro Social e em que contexto ocorreu a digitalização do atendimento da Autarquia: diminuição do quadro de funcionários e a não realização de novos concursos públicos.

Ele inicia com uma ligação de uma segurada para o número “135” do Instituto Nacional do Seguro Social e, apresenta a gravação automática, dizendo que todos os serviços prestados pela autarquia estão disponíveis pelo aplicativo “Meu INSS”, sem necessidade de comparecimento na agência.

Em seguida, mostra diversas manchetes de notícias ao longo dos anos relatando problemas enfrentados pela Previdência Social, alguns deles permanecem ainda na atualidade.

Ao longo do documentário são entrevistados advogados, sindicalistas, segurados da Previdência Social, que relatam a precariedade de infraestrutura das agências, a diminuição significativa do quadro de funcionários e a dificuldade de acesso às plataformas digitais pelos segurados.

A sindicalista Vilma Ramos menciona a redução significativa dos servidores da autarquia no Brasil, que passou de aproximadamente 37 mil no ano de 2016, para 18 mil em 2023.

Em vários momentos o documentário retrata a exclusão digital dos segurados que não conseguem acessar a plataforma por problemas de instabilidade de sistema, pela falta de acesso a internet ou pela falta de conhecimento e habilidade com o digital.

Assim, vê-se que a produção audiovisual expõe as questões abordadas no presente trabalho, no que diz respeito à dificuldade de inclusão digital para a parcela da população mais vulnerável que não possuem afinidade com a tecnologia.

## CONCLUSÃO

O Objetivo de Desenvolvimento Sustentável nº 16 da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas dispõe sobre a promoção de sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionando o acesso à justiça para todos e a construção de instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.

A utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação - TICs cresce a cada dia em diversas vertentes, seja na indústria, segurança, educação, comunicação social, na Administração Pública e nos serviços do Governo. O objetivo citado acima abrange, também, a promoção de sociedade inclusiva digitalmente.

Atualmente os serviços prestados pelo Governo Federal estão concentrados em um portal único, o “gov.br”, que tem como objetivo aproximar o cidadão da Administração Pública e tornar o governo mais eficiente na resolução dos problemas e requerimentos realizados por seus usuários.

Neste cenário de inovações tecnológicas, surgiu a plataforma online da Previdência Social, o “Meu INSS”, com o objetivo dar maior facilidade o acesso dos serviços e benefícios da Previdência Social pelos segurados, bem como desafogar o número de pedidos presenciais nas agências da Autarquia.

A inovação tecnológica precisa ser eficiente para a Administração Pública, mas também efetiva para o cidadão, para não desfavorecer a democratização dos direitos previdenciários.

A necessidade da inclusão digital, tratada no presente trabalho, e a efetividade desse novo sistema tecnológico se dá com a possibilidade de os segurados poderem acessar os benefícios sem sair de casa.

Por estes motivos, faz-se necessária a criação de políticas públicas capazes de minimizar a exclusão digital, a fim de garantir o pleno exercício da cidadania por seus usuários.

As propostas de soluções apresentadas no presente trabalho são: educação digital, com o fornecimento de informações e tutoriais de acesso à plataforma “Meu INSS” nas agências da Previdência Social ou em locais de acesso ao público; bem como a disponibilização de servidores que orientem e auxiliem as pessoas digitalmente vulneráveis.

Essas alternativas permitiriam a ampliação da inclusão digital da população mais vulnerável digitalmente, como os idosos, por exemplo.

A garantia de acesso à plataforma “Meu INSS” está em consonância com os direitos sociais da Constituição Federal previstos no artigo 6º, em especial, à Previdência Social e, também, com o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável nº 16.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília.

BRASIL. AGÊNCIA IBGE notícias. *161,6 milhões de pessoas com 10 anos ou mais de idade utilizaram a Internet no país, em 2022*. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/38307-161-6-milhoes-de-pessoas-com-10-anos-ou-mais-de-idade-utilizaram-a-internet-no-pais-em-2022>>. 2023. Acesso em: 23 mar. 2024.

BRASIL. Decreto nº 9.756 de 11 de abril de 2019. *Institui o portal único “gov.br” e dispõe sobre as regras de unificação dos canais digitais do Governo Federal*.

BRASIL. Decreto nº 10.332 de 28 de abril de 2020. *Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências*.

BRASIL. MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES. *Estratégia Brasileira para Transformação Digital – E-digital*. Brasília, 2018.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. *Linha do tempo*. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital> 2019. Acesso em 18 fev. 2024.

BRASIL. Poder Executivo. *Conheça as Diretrizes da Estratégia de Governo Digital – 2020 a 2023*. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/EGD2020>. Acesso em 21 mar. 2024.

INICIE. *A importância da Transdisciplinaridade*. Disponível em: <https://inicie.digital/importancia-da-transdisciplinaridade/> Acesso em: 02 de abr. 2024.

NAÇÕES UNIDAS. *Objetivos de Desenvolvimento Sustentável*. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>. Acesso em: 12 mar. 2024.

NOSSO Inss. Direção: Carlos Juliano Barros e Caue Angeli. Produção: Carlos Juliano Barros. Repórter Brasil, 2023.

ONU. Organização das Nações Unidas. *Transformando Nosso Mundo: A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável*. Disponível em: <https://brasil.un.org/sites/default/files/2020-09/agenda2030-pt-br.pdf>. 2015. Acesso em: 08 abr. 2024.

RODRIGUES, Ricardo Batista. *Novas Tecnologias da Informação e da Comunicação*. Recife: IFPE, 2016.

SERAU JUNIOR, Marco Aurélio. *Seguridade Social e direitos fundamentais*. 5. ed. rev. ampl. atual. Curitiba: Juruá, 2023.

TIC DOMICÍLIOS. Coletiva de Imprensa. São Paulo, 2023. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://static.poder360.com.br/2023/11/tic-domicilios-2023-cgi-br.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2024.

TRANSDISPLINARIDADE. *In*: DICIO. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/transdisciplinaridade/>. Acesso em: 03 de mar. 2024.