

IX ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

**DIREITOS SOCIAIS, SEGURIDADE E PREVIDÊNCIA
SOCIAL**

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 Marcilio 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

Educação Jurídica

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba - PR

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - SP

Profa. Dra. Livia Gaigher Bosio Campello - UFMS - MS

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

Comissão Especial

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UFRJ - RJ

Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB - PB

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec - MG

Prof. Dr. Rogério Borba - UNIFACVEST - SC

D597

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

Coordenadores: Joice Graciele Nielsson; José Ricardo Caetano Costa; Nelci Lurdes Gayeski Meneguzzi – Florianópolis: CONPEDI, 2026.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-575-0

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Constituição, Processo e Justiça Social: o papel da jurisdição constitucional na efetivação de direitos

2. Direitos sociais. 3. Seguridade e previdência social. IX Encontro Virtual do CONPEDI (2: 2026: Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



Conselho Nacional de Pesquisa
e Pós-Graduação em Direito Florianópolis
Santa Catarina – Brasil
www.conpedi.org.br

IX ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

DIREITOS SOCIAIS, SEGURIDADE E PREVIDÊNCIA SOCIAL

Apresentação

Apresentação do Grupo de Trabalho “Direitos Sociais, Seguridade e Previdência Social I” – CONPEDI

O Grupo de Trabalho Direitos Sociais, Seguridade e Previdência Social I reúne doze investigações que, sob diferentes perspectivas teóricas e metodológicas, examinam as tensões, os avanços e os desafios que atravessam o sistema de seguridade social brasileiro. As comunicações ora apresentadas transitam entre o Direito do Trabalho, o Direito Previdenciário, o Direito Assistencial e as políticas públicas, articulando temas como plataforma do trabalho, inclusão previdenciária de populações vulneráveis, acessibilidade digital, federalismo assistencial e parentalidade. O conjunto dos trabalhos revela um olhar crítico e comprometido com a efetividade dos direitos fundamentais sociais, em diálogo com a jurisprudência dos tribunais superiores, a legislação nacional e o cenário internacional.

O primeiro artigo, “Uberização, subordinação algorítmica e precarização: o trabalho em plataformas digitais entre a falsa autonomia e a exclusão de direito”, de autoria de Eduarda Zago, Nelci Lurdes Gayeski Meneguzzi e Camilla Marchioro, examina o fenômeno da uberização como expressão do capitalismo de plataforma. As autoras demonstram como a subordinação algorítmica, dissimulada pelo discurso da autonomia, impõe condições degradantes de trabalho e exclusão previdenciária, abordando tanto o cenário nacional, com destaque para o RE 1446336/STF, quanto o panorama internacional, em especial a Diretiva (UE) 2024/2831, e concluem pela necessidade de regulamentação que assegure direitos fundamentais e inclusão previdenciária obrigatória.

empreendedorismo por necessidade, associado à informalidade e à economia de plataformas, intensifica desigualdades de gênero, raça e classe, comprometendo a efetividade dos direitos fundamentais sociais.

O terceiro artigo, “O impacto da informalidade previdenciária na cadeia produtiva do açaí”, de Fabiane Soares Neves Barbosa e Valena Jacob Chaves, investiga a precarização das relações de trabalho na cadeia produtiva do açaí, no Pará, destacando a ausência de formalização do vínculo laboral e a consequente exclusão previdenciária de trabalhadores como peconheiros e mulheres do processamento artesanal do fruto. A pesquisa identifica a persistência do trabalho escravo contemporâneo e do sistema de aviamento, defendendo a responsabilidade solidária das empresas e políticas públicas integradas de formalização como condição de acesso ao mercado internacional.

“A efetividade da proteção previdenciária da mulher indígena à luz da antropologia”, de Daniele Mafra Fernandes, investiga se a mulher indígena dispõe de proteção previdenciária suficiente como segurada especial, especialmente quanto ao benefício da licença-maternidade na região Amazônica, no Pará. Por meio de abordagem qualitativa, bibliográfica e documental, a autora conclui que a proteção é insuficiente, em razão da carência de recursos administrativos, humanos e materiais dos órgãos públicos, e defende a necessidade de considerar as realidades culturais e sociais dessas mulheres para garantir maior efetividade aos direitos previdenciários.

O quinto artigo, “O encobrimento do outro na seguridade social: uma análise da previdência indígena no Brasil à luz de Enrique Dussel”, de Maria Eduarda da Silva Branco e Jeferson Antonio Fernandes Bacelar, propõe uma análise crítica do sistema previdenciário brasileiro quanto à inclusão dos povos indígenas, utilizando os conceitos de encobrimento do outro, mito da modernidade e ética como liberdade, de Enrique Dussel. Os autores concluem que, sem o reconhecimento da identidade étnica como pressuposto jurídico próprio, a seguridade social permanece como instrumento de opressão colonial, inviabilizando a alteridade

descritivas e falta de feedback multissensorial, concluindo que a inclusão digital exige letramento digital dos usuários, design universal e manutenção de um sistema multicanal humanizado.

O sétimo artigo, “Visão monocular e vulnerabilidade social: uma análise crítica do Tema 378 da Turma Nacional de Uniformização”, de Silvio Carlos Leite Mesquita, Nena Mendes Castro Buceles e Fabiano Ferreira de Aragão, discute os impactos da exigência de avaliação biopsicossocial para a concessão do Benefício de Prestação Continuada (BPC/LOAS) à pessoa com visão monocular. Embora a Lei nº 14.126/2021 reconheça a visão monocular como deficiência, o Tema 378 da TNU firmou entendimento de que o diagnóstico médico isolado não basta. Os autores sustentam que a exigência, embora alinhada ao modelo constitucional inclusivo, pode reforçar filtros institucionais de restrição ao acesso ao benefício assistencial.

“A reabilitação profissional no Regime Geral de Previdência Social: instrumento de inclusão social ou mecanismo de contenção previdenciária”, de Miller Soares Furtado, investiga se a reabilitação profissional no RGPS constitui verdadeiro instrumento de inclusão social ou mecanismo indireto de contenção de despesas. A pesquisa demonstra que, embora a legislação atribua finalidade inclusiva ao programa, sua efetividade é comprometida por limitações estruturais, burocracia excessiva, escassez de recursos humanos e ausência de acompanhamento psicossocial, exigindo reformas estruturais e políticas públicas integradas para assegurar a reintegração digna do trabalhador.

O nono artigo, “Federalismo assistencial e governança fiscal: limites jurídico-constitucionais à atuação municipal na complementação do BPC/LOAS”, de Luana Lima Batista De Castro e Giovani da Silva Corralo, examina os limites jurídico-constitucionais da atuação municipal na complementação do BPC/LOAS, à luz do federalismo cooperativo e da governança fiscal. Os autores concluem que, embora os municípios possam instituir políticas assistenciais autônomas, a complementação vinculada ao BPC configura inconstitucionalidade sistêmica,

O décimo primeiro artigo, “Trabalho, previdência e parentalidade: os direitos sociais dos genitores no modelo Welfare State brasileiro”, de Rafael Martins Santos e Thamires Pereira Pinheiro, analisa os direitos trabalhistas e previdenciários relacionados à maternidade e à paternidade no contexto do Estado de Bem-Estar Social brasileiro. O estudo aborda a licença-maternidade, o salário-maternidade e a evolução jurisprudencial que ampliou direitos para seguradas contribuintes individuais, famílias monoparentais e casais homoafetivos, bem como a ampliação gradual da licença-paternidade e do salário-paternidade como instrumentos de corresponsabilidade parental.

Por fim, “Adolescentes aprovados no vestibular durante o ensino médio: a flexibilização judicial do critério etário do Enem em razão da absoluta prioridade educacional”, de Simone Alvarez Lima, analisa decisões judiciais do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro que flexibilizaram o critério etário de 18 anos do Enem para emissão do certificado de conclusão do ensino médio a estudantes aprovados no vestibular antes de concluírem a escola. A pesquisa sustenta que a negativa do certificado com base exclusivamente na idade constitui fator excludente do direito fundamental à educação, em violação ao princípio da absoluta prioridade educacional de adolescentes.

Em conjunto, os doze artigos que compõem este Grupo de Trabalho oferecem um panorama abrangente e crítico das múltiplas dimensões que envolvem os direitos sociais, a seguridade e a previdência social no Brasil contemporâneo. Em comum, as pesquisas partilham o compromisso com a efetividade dos direitos fundamentais e a denúncia das exclusões, de gênero, raça, etnia, condição física, etária ou laboral, que ainda permeiam o sistema de proteção social brasileiro. Desejamos a todos e a todas uma proveitosa jornada de debates e reflexões.

Dra. Joice Graciele Nielsson

Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUI)

Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões(URI Santo Ângelo/RS)

**DIREITOS FUNDAMENTAIS E INCLUSÃO DIGITAL: ANÁLISE DA
PLATAFORMA MEU INSS SOB A PERSPECTIVA DE PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA E IDOSOS**

**FUNDAMENTAL RIGHTS AND DIGITAL INCLUSION: ANALYSIS OF THE MEU
INSS PLATFORM FROM THE PERSPECTIVE OF PEOPLE WITH DISABILITIES
AND THE ELDERLY**

Adelson Luis Ribeiro Ferreira ¹
Jade Tereza Almeida Ferreira ²

Resumo

A digitalização dos serviços previdenciários, consolidada na plataforma Meu INSS, representa um avanço na gestão pública e na eficiência administrativa. No entanto, essa transformação também traz desafios significativos para a garantia dos direitos fundamentais de grupos historicamente vulnerabilizados, como pessoas com deficiência e idosos. Com base no método materialista histórico-dialético, este artigo realiza uma análise crítica da interface do Meu INSS, considerando aspectos de acessibilidade digital, usabilidade e respeito à dignidade da pessoa humana. A partir do exame dos principais marcos normativos nacionais e internacionais, bem como da avaliação de estudos técnicos recentes sobre a plataforma, identifica-se que, apesar de alguns progressos pontuais em relação às diretrizes de acessibilidade, ainda existem barreiras digitais importantes. Entre elas, destacam-se problemas de contraste, uma navegação complexa, ausência de legendas descritivas e falta de feedback multissensorial. Essas dificuldades resultam em um processo de inviabilização biopsicossocial, violando princípios fundamentais da seguridade social, como a universalidade no atendimento e na cobertura, ao mesmo tempo em que reforçam o capacitismo estrutural e o etarismo. Por fim, conclui-se que a inclusão digital não deve ser vista como algo automático, mas sim implementada por meio de políticas públicas contínuas. Para isso, são indispensáveis o letramento digital dos usuários, o design universal das plataformas e a manutenção de um sistema multicanal humanizado, garantindo assim o acesso efetivo aos direitos previdenciários e assistenciais.

represents an advance in public administration and administrative efficiency. However, this transformation also brings significant challenges to guaranteeing the fundamental rights of historically marginalized groups, such as people with disabilities and older adults. Using the historical-dialectical materialist method, this article conducts a critical analysis of the Meu INSS interface, considering digital accessibility, usability, and respect for human dignity. Based on the examination of major national and international normative milestones, as well as the evaluation of recent technical studies on the platform, it identifies that, despite some punctual progress regarding accessibility guidelines, there remain important digital barriers. Among them, contrast problems, complex navigation, absence of descriptive captions, and a lack of multisensory feedback. These difficulties result in a biopsychosocial disablement process, violating fundamental principles of social security, such as universality of service and coverage, while also reinforcing structural ableism and ageism. Finally, it is concluded that digital inclusion should not be viewed as automatic, but rather implemented through continuous public policies. For this, user digital literacy, universal platform design, and the maintenance of a human-centered multichannel system are indispensable, thereby ensuring effective access to pension and social assistance rights.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Digital inclusion, Meu inss, Older adults, People with disabilities, Digital accessibility

1 INTRODUÇÃO

A Constituição Federal de 1988, em seu artigo 194, estabeleceu a seguridade social como um sistema integrado de ações voltadas à garantia dos direitos relacionados à saúde, à previdência e à assistência social, tendo entre seus pilares a universalidade da cobertura e do atendimento (Brasil, 1988). Contudo, esse princípio enfrenta um desafio significativo na atualidade: a rápida digitalização do Estado e a migração dos serviços públicos para plataformas online.

O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), por meio da Instrução Normativa nº 96/2018, consolidou o Meu INSS como principal canal para requerimento de benefícios e serviços. Atualmente, a plataforma oferece mais de 90 serviços digitais e foi peça-chave na modernização, na redução de filas e na eficiência administrativa, especialmente durante a pandemia de COVID-19 (INSS, 2018; Galindo, 2021). Entretanto, essa transformação traz uma contradição crucial para um país marcado por desigualdades socioeconômicas e regionais: a digitalização dos serviços não pode se tornar um novo fator de exclusão social, principalmente para pessoas idosas e com deficiência, que são grupos especialmente vulneráveis e dependem diretamente da proteção previdenciária e assistencial.

Dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua) do IBGE (2024) indicam que, apesar do aumento do acesso à internet, cerca de 18 milhões de pessoas com 60 anos ou mais ainda não utilizam a rede, sendo vítimas do analfabetismo digital ou da falta de infraestrutura adequada. A pesquisa TIC Domicílios (2023) aponta que as principais barreiras para o não uso da internet são a falta de habilidade (69%) e o desinteresse (63%), fatores que se somam às limitações cognitivas e sensoriais inerentes ao envelhecimento e a certas deficiências.

Nesse cenário, este artigo parte da seguinte problemática: ao priorizar o autosserviço digital, a plataforma Meu INSS está em conformidade com os direitos fundamentais de acesso, acessibilidade e dignidade das pessoas com deficiência e dos idosos, ou estaria reproduzindo e agravando mecanismos de exclusão social?

A hipótese sustentada é que, apesar dos avanços técnicos da plataforma, sua operacionalização não considera a complexidade da vulnerabilidade desses grupos, violando os princípios de isonomia material e universalidade do atendimento, pois a inclusão digital não foi garantida como uma política pública prévia e contínua.

O objetivo é analisar criticamente a acessibilidade e usabilidade do Meu INSS à luz do ordenamento jurídico-constitucional e dos estudos técnicos sobre sua interface, propondo

caminhos para uma inclusão digital efetiva, condição indispensável para a concretização dos direitos previdenciários e assistenciais.

2 METODOLOGIA

Esta pesquisa adotou uma abordagem qualitativa, orientada pela busca de uma compreensão aprofundada de fenômenos sociais complexos que não podem ser reduzidos a variáveis estritamente mensuráveis. Conforme Marconi e Lakatos (2021, p. 147), a pesquisa qualitativa foca em analisar e interpretar aspectos mais profundos da realidade, considerando a complexidade de comportamentos, crenças e valores, característica que a torna especialmente adequada para investigar a interseção entre direitos fundamentais, inclusão digital e políticas públicas previdenciárias.

Nesse contexto, a escolha metodológica permitiu captar as nuances das barreiras enfrentadas por pessoas idosas e com deficiência no acesso à plataforma Meu INSS, ultrapassando a simples conformidade técnica para alcançar as dimensões sociais, jurídicas e subjetivas do fenômeno.

Quanto aos objetivos, a pesquisa classifica-se como exploratória e descritiva. É exploratória por buscar maior familiaridade com o tema e explicitar as contradições inerentes à digitalização dos serviços previdenciários em um país marcado pela desigualdade estrutural. Segundo Gil (2019, p. 41), pesquisas exploratórias têm como finalidade principal o aperfeiçoamento de ideias ou a descoberta de intuições, sendo particularmente úteis em temas pouco explorados ou na construção de novas hipóteses. A pesquisa também é descritiva, pois visa detalhar as características da plataforma Meu INSS e sua conformidade (ou falta dela) com os marcos normativos de acessibilidade, estabelecendo relações entre design, usabilidade e efetivação dos direitos fundamentais.

Em relação aos procedimentos técnicos, foi adotado o estudo de caso como estratégia investigativa, tendo a plataforma Meu INSS como unidade de análise. Conforme Marconi e Lakatos (2021, p. 303), o estudo de caso consiste na coleta e análise aprofundada de informações sobre um indivíduo ou organização específica, permitindo um entendimento contextualizado do objeto, fundamental para captar as barreiras de acessibilidade e usabilidade em um serviço público digital de grande alcance e relevância social. O corpus da pesquisa foi composto pela análise das interfaces web e mobile da plataforma, com ênfase nos fluxos mais utilizados e críticos para os grupos vulneráveis.

A coleta de dados combinou procedimentos diversos: (i) revisão bibliográfica e documental da legislação pertinente (Constituição Federal, Lei Brasileira de Inclusão, Estatuto do Idoso, Lei do Governo Digital) e dos referenciais teóricos sobre acessibilidade, usabilidade e design inclusivo. Essa etapa, segundo Marconi e Lakatos (2021, p. 183), é crucial para o contato com o que já foi produzido sobre o tema; (ii) análise documental de estudos técnicos prévios que avaliaram a plataforma Meu INSS sob diferentes perspectivas, incluindo o uso de ferramentas automáticas de validação (ASES, Axe-core, Lighthouse) e avaliações heurísticas baseadas em diretrizes consolidadas. Segundo Gil (2019, p. 72), essa técnica se apoia na análise de fontes primárias ainda não submetidas a tratamento analítico; (iii) inspeção técnica da interface, realizada por meio de navegação simulada dos principais fluxos de serviço em ambiente controlado, identificando dificuldades relacionadas a contraste, navegação, legibilidade e feedback do sistema.

A análise dos dados seguiu o método materialista histórico-dialético, que entende a inclusão digital no serviço público como uma totalidade contraditória, onde avanços técnico-gerenciais convivem com a reprodução da exclusão social. Esse método orientou a interpretação dos dados empíricos à luz das categorias jurídicas da dignidade humana, da universalidade da seguridade social e da vedação ao retrocesso social. Conforme Marconi e Lakatos (2021, p. 107), o método dialético parte do princípio de que os fenômenos naturais, sociais e do pensamento são interdependentes e caracterizados por um movimento constante de mudança impulsionado por contradições internas, o que o torna apropriado para analisar políticas públicas em contextos de desigualdade estrutural.

Para sistematizar as evidências levantadas nos estudos técnicos e na inspeção direta, utilizou-se a técnica de análise de conteúdo com categorização temática prévia e emergente. Bardin (1977, p. 31) define a análise de conteúdo como um conjunto de técnicas que operam por meio de procedimentos sistemáticos e objetivos para descrever o conteúdo das comunicações, permitindo que o pesquisador vá além da mera leitura dos dados e alcance interpretações fundamentadas.

Entre as limitações, destaca-se a natureza dinâmica da plataforma Meu INSS, que sofre constantes atualizações e aprimoramentos, o que pode modificar o cenário de acessibilidade e usabilidade apresentado aqui ao longo do tempo. Ademais, a pesquisa não incluiu testes diretos com usuários idosos ou com deficiência em ambiente controlado, limitando-se à análise técnica especializada e à compilação de estudos empíricos prévios. Conforme Gil (2019, p. 107), toda pesquisa possui limitações, cujo reconhecimento é essencial para que os resultados possam ser interpretados adequadamente, explicitando ao leitor os condicionantes das conclusões.

Marconi e Lakatos (2021, p. 315) ressaltam que essas limitações metodológicas não devem ser vistas como fragilidades, mas sim como indicações para o prosseguimento da investigação, abrindo espaço para novas abordagens e aprofundamentos. Embora não invalidem este estudo, elas apontam para a necessidade de futuras pesquisas que incluam a participação ativa desses grupos, respeitando o princípio "nada sobre nós, sem nós".

3 ACESSIBILIDADE DIGITAL, VULNERABILIDADES E A EFETIVAÇÃO DE DIREITOS FUNDAMENTAIS NO MEU INSS

Para analisar a plataforma Meu INSS sob a ótica dos direitos fundamentais, é essencial compreender que a acessibilidade digital não se configura como uma simples opção técnica do gestor público, mas sim como um dever jurídico. A Lei Brasileira de Inclusão (Lei 13.146/2015) reconhece a acessibilidade como um direito que assegura às pessoas com deficiência viverem de forma independente, com pleno exercício da cidadania e participação social (Brasil, 2015, art. 53). No caso das pessoas idosas, o Estatuto da Pessoa Idosa (Lei 10.741/2003) garante, em seu artigo 3º, direitos fundamentais como a vida, a liberdade, o respeito e a dignidade, diretamente afetados pela dificuldade em acessar de forma autônoma os serviços digitais previdenciários (Brasil, 2003).

Esta seção tem como objetivo revelar as contradições presentes no processo de digitalização do INSS, examinando, com base na literatura técnica e nos marcos legais, as barreiras que impedem idosos e pessoas com deficiência de usufruírem plenamente dos direitos previdenciários e assistenciais. Como destacam Sousa, Costa Neto e Pessoa (2023, p. 4), embora a rápida virtualização do setor público vise a eficiência, ela não foi acompanhada de políticas públicas ágeis e efetivas de inclusão digital, gerando um contingente considerável de "excluídos digitais". Essa exclusão não é um fenômeno marginal, mas estrutural, ocorrendo de forma silenciosa tanto no design das interfaces quanto na operação do autosserviço (Silva, 2025, p. 5).

A análise que se segue está estruturada em três eixos interligados: (i) a fundamentação do direito à inclusão digital como extensão do princípio da universalidade da seguridade social; (ii) a identificação das principais barreiras digitais enfrentadas por idosos e pessoas com deficiência na plataforma; e (iii) a proposição de estratégias para superar o atual cenário de inviabilização biopsicossocial.

3.1 O DIREITO FUNDAMENTAL À INCLUSÃO DIGITAL COMO COROLÁRIO DA DIGNIDADE E DA UNIVERSALIDADE DA SEGURIDADE SOCIAL

A seguridade social prevista na Constituição Federal de 1988 é reconhecida como um dos sistemas de proteção social mais avançados do mundo. Ela integra os campos da saúde, previdência e assistência social, configurando um modelo que visa garantir condições mínimas para uma vida digna a toda a população. O artigo 194 do texto constitucional estabelece que a organização da seguridade social deve obedecer ao princípio da universalidade da cobertura e do atendimento, o que impõe ao Estado a responsabilidade concreta de garantir que nenhum cidadão fique excluído do acesso a essa proteção (Brasil, 1988).

Nesse sentido, Horvath (2022, p. 30) destaca que, com a Constituição de 1988, o Brasil evoluiu de um Estado Providência, voltado apenas à proteção dos trabalhadores, para um Estado de Seguridade Social, que assegura proteção universal a todos os seus habitantes.

No entanto, a universalidade não se resume à previsão legal de benefícios e serviços. Para ser efetiva, é necessário eliminar as barreiras que impedem o acesso real da população ao sistema protetivo. Uma dessas barreiras, que se apresenta com particular intensidade na "Era Digital", é o analfabetismo digital, que alimenta a exclusão tecnológica de um grupo significativo da população, especialmente idosos, pessoas com baixa escolaridade e pessoas com deficiência.

Ibrahim (2022, p. 67) reforça que o princípio da universalidade é intrínseco a um sistema de seguridade social, pois este deve atender a todas as demandas sociais, protegendo toda a sociedade sem excluir qualquer parcela. Isso implica que os meios para acessar os serviços previdenciários também precisam ser universais; do contrário, o princípio se reduz a um compromisso sem efetividade.

Nesse contexto, a Política Nacional de Educação Digital (PNED), instituída pela Lei nº 14.533/2023, figura como a principal legislação brasileira dedicada à inclusão digital. A lei reconhece o direito à educação digital como um instrumento essencial para diminuir desigualdades, com foco no letramento digital, na capacitação profissional e na priorização de grupos vulneráveis (Brasil, 2023). Ela se organiza em quatro eixos principais: inclusão digital, educação digital escolar, capacitação e especialização digital, além de pesquisa e desenvolvimento. Esses pilares dialogam diretamente com as necessidades identificadas em avaliações da plataforma Meu INSS, que indicam que apenas disponibilizar tecnologia não é suficiente sem promover a formação em competências digitais na população (Brasil, 2023, art. 2º).

Sousa, Costa Neto e Pessoa (2023, p. 6) defendem que, a partir de uma interpretação sistemática e alinhada aos preceitos constitucionais, pode-se reconhecer a inclusão digital como

um direito fundamental material. Embora o reconhecimento expresso no texto constitucional seja desejável para ampliar os recursos públicos disponíveis, esse entendimento fundamenta-se no princípio da dignidade da pessoa humana, pilar da República, que exige do Estado não apenas a abstenção de práticas lesivas, mas a adoção de ações positivas que promovam autonomia e participação social.

Sarlet (2011, p.199) ressalta que a dignidade da pessoa humana não pode ser encarada como uma promessa retórica, mas deve constituir uma norma jurídica vinculante que impõe ao Estado o dever de garantir a cada indivíduo um mínimo existencial, assegurando uma vida com autonomia e respeito. Esse mínimo existencial não se limita à subsistência física, mas engloba também as condições socioculturais que permitem ao indivíduo uma inserção mínima na vida social.

Nesse sentido, os autores observam que "o mínimo existencial abrange também as condições socioculturais, que, para além da questão da mera sobrevivência, asseguram ao indivíduo um mínimo de inserção na vida social" (Sousa; Costa Neto; Pessoa, 2023, p. 7). A exclusão digital configura, portanto, uma violação desse mínimo existencial, na medida em que impede o cidadão de acessar serviços públicos essenciais e de participar de forma igualitária numa sociedade cada vez mais informatizada.

No campo específico da seguridade social, o vínculo entre inclusão digital e a efetivação dos direitos torna-se ainda mais nítido. Quando o acesso a benefícios como aposentadorias, pensões e auxílios está condicionado ao uso exclusivo de plataformas digitais que não contemplam as limitações do público atendido, o princípio da universalidade do atendimento é claramente comprometido.

O Relatório de Auditoria do Tribunal de Contas da União (TC 016.830/2020-2), elaborado durante a pandemia, já alertava que “as medidas para combater a pandemia, especialmente a suspensão do atendimento presencial, aumentaram o risco de exclusão” (Brasil, 2020, p. 3). Idosos que não conseguem fazer login, pessoas com deficiência visual que enfrentam interfaces sem adaptações e trabalhadores rurais com baixa escolaridade que não compreendem a linguagem técnica do sistema acabam, na prática, privados do acesso à proteção social.

Diante dessa realidade, fica claro que a inclusão digital não pode ser tratada como um benefício secundário ou uma gentileza do Estado, mas sim como um requisito imprescindível para a efetivação dos direitos fundamentais previdenciários e assistenciais. A Lei do Governo Digital (Lei 14.129/2021), em seu artigo 14, destaca que os serviços digitais devem estar acessíveis a toda a população, sem prejuízo do direito ao atendimento presencial (Brasil, 2021).

No entanto, a previsão normativa por si só é insuficiente, especialmente se não for acompanhada de políticas públicas concretas voltadas para o letramento digital e a adaptação das interfaces às necessidades dos usuários vulneráveis. A exclusão digital não é um fenômeno natural decorrente do avanço tecnológico, mas uma construção social que pode e deve ser enfrentada por meio de políticas inclusivas e do desenvolvimento de interfaces universais (Sousa; Costa Neto; Pessoa, 2023).

3.2 VULNERABILIDADES E BARREIRAS DIGITAIS: OS ACHADOS TÉCNICOS DA AVALIAÇÃO DO MEU INSS

A análise técnica da plataforma Meu INSS, quando observada sob a perspectiva da acessibilidade e usabilidade para grupos vulneráveis, revela um cenário marcado por avanços pontuais, mas também por desafios estruturais persistentes. Pesquisas recentes que avaliaram a interface do sistema, utilizando tanto ferramentas automáticas de validação quanto inspeções manuais fundamentadas em heurísticas consolidadas, indicam que, embora a plataforma atenda a boa parte das diretrizes do Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG), ainda apresenta falhas críticas que impactam diretamente a autonomia de pessoas idosas e com deficiência (Offermi, 2025, p. 88). Essas inadequações não se resumem a detalhes estéticos, mas configuram barreiras digitais que, ao se confrontarem com as limitações funcionais desses usuários, provocam uma verdadeira inviabilização biopsicossocial.

Entre os obstáculos mais frequentes, destacam-se questões relacionadas ao design visual e à interação. Uma avaliação heurística direcionada ao público idoso identificou 16 problemas de usabilidade no aplicativo Meu INSS, com maior concentração nas categorias de Design Visual e Interação (Novaes, 2025, p. 18). Dentre esses problemas, o uso de um menu “hambúrguer” que oculta as principais opções de navegação, aliado a ícones sem rótulos textuais descritivos, exige dos usuários idosos um esforço cognitivo elevado para memorizar a localização das funções, contrariando o princípio do reconhecimento em detrimento da memorização. A recomendação para substituir esse padrão por uma barra de navegação fixa na parte inferior, com ícones acompanhados de legendas, configura uma solução simples, porém de impacto significativo para a usabilidade da ferramenta.

No que se refere à legibilidade, os resultados também são preocupantes. O tamanho padrão da fonte no aplicativo é reduzido e a opção para ampliá-la não está clara no primeiro uso, exigindo que o usuário navegue até o perfil para acessar essa funcionalidade (Novaes, 2025, p. 19). Além disso, foram detectadas falhas no contraste entre texto e fundo em diversas

telas, com índices inferiores ao mínimo recomendado de 4,5:1 estipulado pelas Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG). Por exemplo, a avaliação manual realizada por Offerni (2025, p. 85) constatou que a frase "Atendimento à distância" na tela Consultar Pedidos apresenta contraste de apenas 2,71:1, insuficiente para garantir a leitura por pessoas com baixa visão ou em condições adversas de iluminação. Essas deficiências, somadas à ausência de textos alternativos (atributo alt) em imagens de banners e no ícone do chatbot, excluem usuários de leitores de tela e comprometem o acesso à informação por parte de pessoas com deficiência visual.

Outro conjunto importante de barreiras diz respeito ao feedback do sistema e à prevenção de erros. A plataforma não oferece feedback multissensorial, seja sonoro ou tátil, ao toque nos botões, o que gera insegurança para usuários com limitações motoras ou sensoriais que dependem de confirmações claras das ações realizadas (Novaes, 2025, p. 23). Além disso, o processo de login apresenta falhas consideráveis: ao inserir dados incorretos, a mensagem de erro é vaga, não indicando se o problema está no CPF ou na senha, e o sistema retorna à tela anterior sem preservar o CPF digitado, obrigando o usuário a reintroduzir a informação. Essa falha contraria a heurística fundamental de usabilidade que preconiza “ajuda ao usuário para reconhecer, diagnosticar e recuperar erros”, impondo um ônus desnecessário àqueles com dificuldades de memória ou concentração.

A avaliação da conformidade com o eMAG, conduzida por meio do validador automático ASES e complementada por inspeção manual, revelou que, dos 67 critérios aplicáveis nas telas avaliadas, 62 estavam em conformidade, o que corresponde a um índice de 92,5% de aderência (Offerni, 2025, p. 88). Contudo, os cinco critérios não atendidos concentram-se em aspectos básicos e recorrentes: a ausência de alternativas textuais em imagens, falta de explicação para siglas como CNIS (Cadastro Nacional de Informações Sociais), contraste insuficiente entre texto e fundo e inconsistências na marcação semântica.

Embora numericamente reduzidos, esses erros são qualitativamente significativos, porque afetam justamente os usuários que mais dependem dos recursos de acessibilidade para interagir com o sistema. A persistência dessas falhas sugere que a acessibilidade ainda não é entendida como um requisito central na construção da plataforma, mas sim como um elemento secundário ou corretivo.

Os recursos automatizados de avaliação, como ASES, Axe-core e Lighthouse, apesar de úteis na identificação inicial de problemas, se mostraram insuficientes para uma análise completa da acessibilidade. Camargo e Santos (2025, p. 4) destacam que, embora o Axe-core tenha detectado problemas críticos, como imagens sem textos alternativos e uso incorreto de

ARIA, o Lighthouse focou mais em aspectos gerais de desempenho, sem detalhar aspectos específicos de acessibilidade.

Essa limitação das ferramentas automáticas, aliada às inconsistências e interrupções no funcionamento do ASES apontadas por Offerni (2025, p. 106-107), reforça a necessidade de que a avaliação da acessibilidade combine automação, inspeção humana qualificada e, idealmente, testes com usuários reais dos grupos vulneráveis. Somente dessa forma será possível ir além da mera conformidade técnica e assegurar a efetiva comunicabilidade e usabilidade da plataforma para aqueles que dependem dela para exercer direitos fundamentais.

3.3 A INVIABILIZAÇÃO BIOPSIKOSSOCIAL E O CAPACITISMO ESTRUTURAL NA INTERFACE DIGITAL

A análise das barreiras digitais identificadas na plataforma Meu INSS vai além da simples constatação de falhas técnicas, como problemas de contraste, navegação ou legibilidade. É fundamental entender essas deficiências como expressões de um fenômeno mais profundo: a inviabilização biopsicossocial do exercício da cidadania digital. Esse conceito, desenvolvido no âmbito do direito antidiscriminatório, descreve a situação em que barreiras tecnológicas e atitudes excludentes, ao interagirem com limitações individuais, impedem sistematicamente o acesso aos direitos fundamentais no ambiente digital (Silva, 2025, p. 5).

Diferenciando-se da mera inacessibilidade técnica, a inviabilização biopsicossocial representa um processo ativo ou omissivo que mantém obstáculos nas estruturas digitais, demonstrando que a exclusão não resulta da deficiência em si, mas da falta de consideração pela diversidade humana na concepção dessas tecnologias. Assim, a exclusão digital se configura como um problema social que afeta as pessoas em múltiplas dimensões, incluindo desigualdades econômicas, cognitivas, etárias e culturais (Fiorilo, 2024, p. 26).

Essa visão está alinhada ao modelo social da deficiência, consagrado pela Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (ONU, 2006) e incorporado ao ordenamento jurídico brasileiro por meio da Lei 13.146/2015. De acordo com esse modelo, a deficiência não é uma característica intrínseca do indivíduo, mas um produto da interação entre impedimentos físicos, sensoriais ou intelectuais e as barreiras impostas pela sociedade. Silva (2025, p. 3) destaca essa mudança paradigmática, ressaltando que “a ruptura com o pensamento tradicional ocorre com a ascensão do modelo social, consolidado pela Convenção de Nova York”, que redefine a deficiência como resultado das barreiras ambientais e atitudinais, e não como um “defeito” individual.

A Lei Brasileira de Inclusão, ao conceituar a acessibilidade como um direito que garante à pessoa com deficiência viver de forma independente e exercer seus direitos de cidadania, atribui ao poder público o dever de remover esses obstáculos (Brasil, 2015, art. 53). No caso do Meu INSS, quando a interface digital ignora necessidades básicas como legendas, contraste adequado ou navegação por teclado, não se trata apenas de falha técnica: é uma efetiva “desidratação” do conceito jurídico de inclusão.

Essa falha sistemática reflete o que a literatura identifica como capacitismo estrutural, uma forma de discriminação que tem como premissa o corpo plenamente capaz como padrão ideal da existência humana. No ambiente digital, o capacitismo manifesta-se na chamada “exclusão por desenho”, termo que descreve situações em que sistemas, plataformas ou leis são projetados sem levar em conta a diversidade funcional, gerando discriminação silenciosa já na concepção (Silva, 2025, p. 7).

Além das barreiras físicas, o ambiente digital se torna palco para a reprodução de preconceitos, com sites e aplicativos que desconsideram as necessidades de interação das pessoas com deficiência, limitando seu pleno aproveitamento dos benefícios de uma sociedade cada vez mais tecnológica (Costa; Sousa; Campos, 2025, p. 2).

Essa exclusão por desenho afeta particularmente a população idosa, que enfrenta o chamado etarismo tecnológico, refletido na ausência de políticas públicas voltadas ao letramento digital desse grupo e no desenvolvimento de tecnologias da informação e comunicação que não contemplam suas especificidades (Fiorilo, 2024, p. 68). Quando o Meu INSS exige gestos complexos, utiliza fontes pequenas ou não oferece feedback multissensorial, reproduz, ainda que involuntariamente, um padrão etário e capacitista que exclui aqueles que não se encaixam no perfil do “usuário padrão”.

A inviabilização biopsicossocial atua, portanto, em diferentes dimensões: biologicamente, desconsidera as limitações sensoriais e motoras associadas ao envelhecimento e a algumas deficiências; psicologicamente, ignora o medo, a insegurança e a baixa autoconfiança digital que afetam muitos idosos, para quem a tecnologia é um território hostil e desconhecido; socialmente, perpetua e aprofunda desigualdades históricas no acesso à educação, renda e infraestrutura tecnológica. Conforme ressaltam Sousa, Costa Neto e Pessoa (2023, p. 4), quem não está inserido no mundo digital enfrenta um processo de marginalização social, incapaz de acompanhar o avanço tecnológico e de acessar serviços públicos oferecidos por meio de plataformas digitais.

As implicações dessa inviabilização no contexto do Meu INSS são particularmente graves, pois comprometem o acesso a direitos que garantem a subsistência e a dignidade. Um

segurado que não consegue realizar prova de vida digital, não compreende exigências formuladas em linguagem técnica ou não recebe feedback adequado sobre seu pedido corre o risco de ter benefício suspenso ou negado, não por falta de direito material, mas pela ausência de acessibilidade digital.

Superar esse cenário demanda mais do que a correção das falhas técnicas identificadas. Exige uma transformação cultural no processo de desenvolvimento da plataforma, em que a acessibilidade deixe de ser um item opcional ou uma correção tardia, passando a ser um elemento central na concepção do serviço público digital. Como alertam especialistas, enquanto o desenho da interface não considerar a diversidade funcional do usuário, a discriminação por desenho persistirá, violando o princípio da igualdade material (Silva, 2025, p. 7). Essa responsabilidade cabe ao Estado, que não pode se eximir do papel de garantidor diante do argumento da reserva do possível, especialmente quando está em jogo o mínimo existencial e a dignidade dos que mais dependem da proteção social.

3.4 CAMINHOS PARA A INCLUSÃO: LETRAMENTO DIGITAL, DESENHO UNIVERSAL E GOVERNANÇA PÚBLICA

Superar as barreiras digitais presentes na plataforma Meu INSS exige uma abordagem ampla e integrada, que vá além da simples correção pontual de falhas na interface, promovendo uma mudança profunda na forma como os serviços públicos digitais são concebidos e geridos. Três eixos interconectados mostram-se essenciais para essa transformação: o letramento digital das populações vulneráveis, a adoção do desenho universal no desenvolvimento das plataformas e o fortalecimento de uma governança pública comprometida com a inclusão constante.

Fiorilo (2024, p. 88) ressalta que a inclusão social da pessoa idosa deve ser encarada como um tema prioritário de políticas públicas, focando em seu empoderamento para o pleno uso dos serviços públicos e preservação da autonomia. Essa preocupação se estende igualmente às pessoas com deficiência, que enfrentam obstáculos ainda mais severos diante de interfaces não adaptadas.

O primeiro eixo, o letramento digital, é a base essencial para qualquer política de inclusão sustentável. Não basta garantir acesso à internet e a dispositivos; é fundamental capacitar os cidadãos para o uso crítico, autônomo e seguro das tecnologias digitais. Pesquisas apontam que a falta de habilidade digital é uma das maiores barreiras para o acesso,

especialmente entre idosos e pessoas com baixa escolaridade (Sousa; Costa Neto; Pessoa, p. 15).

Nesse cenário, torna-se urgente implementar programas permanentes e gratuitos de alfabetização digital, em parcerias com Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), universidades e organizações da sociedade civil. Esses programas precisam ser adaptados às especificidades do público-alvo, valorizando metodologias práticas, respeito ao ritmo individual e construção gradual da confiança no uso das ferramentas digitais, incluindo o manejo específico da plataforma Meu INSS.

O segundo eixo envolve a adoção do desenho universal e do design inclusivo no desenvolvimento e atualização da plataforma. O desenho universal, que preconiza a criação de produtos e ambientes acessíveis ao maior número possível de pessoas, independentemente de suas capacidades, deve ser incorporado como um requisito obrigatório, e não apenas uma recomendação.

As avaliações técnicas evidenciam que muitas das barreiras identificadas — como contraste inadequado, ausência de legendas, navegação complexa e falta de feedback multissensorial, podem ser superadas com a aplicação de diretrizes consolidadas, como as 27 heurísticas para aplicativos voltados a adultos mais velhos (Novaes, 2025; Offerri, 2025). Para que isso se concretize, é fundamental que as equipes de desenvolvimento realizem, desde as fases iniciais, testes iterativos com usuários reais dos grupos vulneráveis, promovendo escuta ativa e cocriação. A ausência dessa prática resulta, como observado, em produtos funcionalmente operacionais, mas socialmente excludentes.

Por fim, o terceiro eixo diz respeito à governança pública inclusiva, que requer a institucionalização da acessibilidade e da usabilidade como critérios permanentes de qualidade dos serviços digitais, sujeitos a monitoramento, avaliação e responsabilização. Isso implica, por exemplo, a criação de indicadores específicos para acessibilidade, auditorias regulares por órgãos de controle, como o Tribunal de Contas da União, e a garantia de orçamentos destinados à transformação digital que incluam recursos para ações de inclusão. A experiência internacional demonstra que o sucesso da digitalização depende do equilíbrio entre inovação tecnológica e inclusão social, com investimentos em infraestrutura, capacitação e design centrado no cidadão (Silva; Meireles; Nunes, 2025, p. 13).

Além disso, a governança inclusiva exige a manutenção e fortalecimento do atendimento multicanal, garantindo que cidadãos que não podem ou não desejam utilizar plataformas digitais tenham acesso a canais presenciais ou telefônicos humanizados e eficientes. A digitalização não pode significar o abandono do atendimento presencial, sob risco

de violar o direito fundamental de acesso à Administração Pública. Portanto, superar a exclusão digital no âmbito previdenciário depende não apenas de tecnologia, mas sobretudo de vontade política, planejamento estratégico e compromisso ético com a dignidade de todos os cidadãos.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo partiu da constatação de que a digitalização dos serviços previdenciários, embora represente um avanço importante na busca por eficiência e modernização da gestão pública, carrega uma contradição estrutural diante das profundas desigualdades socioeconômicas, regionais e educacionais que marcam o Brasil. A análise apresentada ao longo das seções anteriores evidenciou que a plataforma Meu INSS, lançada como principal meio de acesso a benefícios e serviços do INSS, não foi acompanhada por políticas públicas de inclusão digital igualmente abrangentes, resultando na exclusão prática de parcela significativa de pessoas idosas e com deficiência.

Conforme alertam Sousa, Costa Neto e Pessoa (2023, p. 4), a rápida virtualização do setor público, pressionada pelo princípio da eficiência, não veio acompanhada de políticas públicas de inclusão digital igualmente céleres, gerando um grupo expressivo de “excluídos digitais” cujos direitos fundamentais ficam comprometidos.

As avaliações técnicas da plataforma reunidas e analisadas neste estudo indicam que, apesar dos avanços na conformidade com as diretrizes do eMAG, persistem barreiras digitais importantes, como falhas no contraste, ausência de textos alternativos, navegação complexa e feedback multissensorial insuficiente (Novaes, 2025; Offerri, 2025; Camargo; Santos, 2025).

Quando tais barreiras interagem com as limitações sensoriais, motoras e cognitivas relacionadas ao envelhecimento ou a certas deficiências, configuram o fenômeno da inviabilização biopsicossocial — a obstrução sistemática do exercício da cidadania digital por meio de barreiras tecnológicas e atitudinais (Silva, 2025, p. 5). Assim, a exclusão não decorre da deficiência em si, mas da falha do projeto de considerar a diversidade humana, evidenciando o capacitismo estrutural replicado na interface digital.

A hipótese inicial deste trabalho foi confirmada: ao priorizar o autosserviço digital e adotar um design que desconsidera as múltiplas vulnerabilidades de seus usuários, o Meu INSS acaba violando, na prática, os princípios constitucionais da universalidade da cobertura e do atendimento (art. 194, CF/1988) e da igualdade material prevista no artigo 5º, caput, da Constituição Federal (Brasil, 1988).

Ibrahim (2022, p. 67) ensina que a universalidade da seguridade social exige a proteção de toda a sociedade, sem exclusão de qualquer parcela, o que inclui garantir meios de acesso a serviços igualmente universais. A mera existência de uma plataforma digital não assegura essa efetividade; torna-se indispensável a remoção ativa das barreiras que impedem o acesso concreto dos cidadãos mais vulneráveis.

Diante desse panorama, propôs-se três eixos fundamentais para superar as barreiras identificadas: o letramento digital como política social continuada, focado na capacitação de idosos e pessoas com deficiência para o uso autônomo das tecnologias; o desenho universal e design inclusivo como requisitos normativos no desenvolvimento e atualização da plataforma; e uma governança pública comprometida com o monitoramento, avaliação e responsabilização pela acessibilidade digital.

Como ressalta Silva, Meireles e Nunes (2025, p. 13), a experiência internacional demonstra que a digitalização previdenciária eficaz depende do equilíbrio entre inovação tecnológica e inclusão social, integrando infraestrutura, capacitação e foco no cidadão. Essas medidas, somadas à manutenção e fortalecimento do atendimento multicanal humanizado, são essenciais para que a transformação digital não se torne mais um fator de aprofundamento das desigualdades.

Por fim, cabe reconhecer que este estudo não encerra a complexidade do tema. A natureza dinâmica da plataforma Meu INSS, sujeita a constantes atualizações, indica a necessidade de futuras pesquisas que desenvolvam avaliações periódicas, preferencialmente com a participação direta de idosos e pessoas com deficiência em testes de usabilidade e acessibilidade, respeitando o princípio “nada sobre nós, sem nós”. A inclusão digital é um processo contínuo, construído coletivamente, que exige o engajamento do Estado, da sociedade civil, da academia e, sobretudo, dos próprios cidadãos vulnerabilizados, cuja voz e experiência devem nortear as políticas públicas.

A dignidade da pessoa humana, fundamento da República, não admite concessões nem justificativas para exclusão. Como sintetiza Fiorilo (2024, p. 104), as tecnologias da informação e comunicação governamentais devem se adaptar às necessidades de idosos e pessoas com deficiência, e não o contrário, para que o sistema alcance a eficácia prevista na Lei do Governo Digital. Que esta pesquisa possa representar um pequeno passo nessa direção.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Tradução de Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. Lisboa: Edições 70, 1977. 229 p.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 10 dez. 2025.

BRASIL. Instituto Nacional do Seguro Social. **Instrução Normativa INSS nº 96, de 14 de maio de 2018**. Altera a Instrução Normativa nº 77/PRES/INSS, de 21 de janeiro de 2015, e dispõe sobre procedimentos para agendamento dos serviços disponíveis no Meu INSS. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 15 maio 2018. Seção 1, p. XX.

BRASIL. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa e dá outras providências. **Diário Oficial da União**: Brasília, DF, 3 out. 2003. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.741.htm. Acesso em: 10 dez. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). **Diário Oficial da União**: Brasília, DF, 7 jul. 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm. Acesso em: 10 dez. 2025.

BRASIL. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública. **Diário Oficial da União**: Brasília, DF, 29 mar. 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/114129.htm. Acesso em: 10 dez. 2025.

BRASIL. Lei nº 14.533, de 11 de janeiro de 2023. Institui a Política Nacional de Educação Digital e altera as Leis nºs 9.394, de 20 de dezembro de 1996, 9.448, de 14 de março de 1997, 10.260, de 12 de julho de 2001, e 10.753, de 30 de outubro de 2003. **Diário Oficial da União**: Brasília, DF, ano 161, n. 9, p. 1, 12 jan. 2023. Seção 1. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/lei/114533.htm. Acesso em: 15 dez. 2025.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. **Processo TC 016.830/2020-2**: Relatório de Acompanhamento Especial das medidas de resposta à crise do Coronavírus na Previdência Social. Brasília, DF: TCU, 2020. Disponível em: <https://pesquisa.apps.tcu.gov.br>. Acesso em: 15 dez. 2025.

CAMARGO, Marcos Vinicius Lopes; SANTOS, Sylvana Karla S. L. Avaliação da acessibilidade digital do site de governo Meu INSS com foco no desenvolvedor. In: SIMPÓSIO BRASILEIRO SOBRE FATORES HUMANOS EM SISTEMAS COMPUTACIONAIS (IHC), 24., 2025, Belo Horizonte. **Anais[...]**. Belo Horizonte: SBC, 2025. Disponível em: https://sol.sbc.org.br/index.php/ihc_estendido/article/view/37759. Acesso em: 15 dez. 2025.

COSTA, Levi Cadmiel Amaral da; SOUSA, Marckson Roberto Ferreira de; CAMPOS, Arthur Ferreira. Mapeamento da produção da Ciência da Informação Brasileira acerca da temática

"Acessibilidade Web": uma revisão de literatura. **SciELO Preprints**, 2025. DOI: <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.13392>. Disponível em: <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/13392>. Acesso em: 15 dez. 2025.

FIORILO, Juliana de Almeida Salvador. **Inclusão digital como política social de efetivação de direitos previdenciários e assistenciais para as pessoas idosas**. 2024. 121 f. Dissertação (Mestrado em Ciência Jurídica) - Universidade Estadual do Norte do Paraná, Jacarezinho, 2024. Disponível em: <https://repositorio.uenp.edu.br/items/4e80eebe-0e22-4567-a644-c2d3789e97dd>. Acesso em: 18 dez. 2025.

GALINDO, Rosângela Regina dos Santos. **Estudo de caso sobre o impacto da implantação do INSS digital na análise de benefícios**. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2021. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/246122>. Acesso em: 18 dez. 2025.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

HORVATH JÚNIOR, Miguel. **Direito Previdenciário**. São Paulo: Rideel, 2022.
IBRAHIM, Fábio Zambitte. **Curso de Direito Previdenciário**. 26. ed. Rio de Janeiro: Método, 2022.

IBGE - INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua)**. Rio de Janeiro: IBGE, 2024. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/>. Acesso em: 15 nov. 2025.

IBRAHIM, Fábio Zambitte. **Curso de Direito Previdenciário**. 26. ed. Rio de Janeiro: Método, 2022.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

NOVAES, Davi Lucas. **Análise de usabilidade do aplicativo "Meu INSS"**: um estudo de caso com foco no público idoso. 2025. 30 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Sistemas de Informação) - Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2025. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmninnibpcapjpcgclefindmkaj/https://repositorio.ufpe.br/bitstream/123456789/65710/5/TCC%20Davi%20Lucas%20Novaes.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2026.

OFFERNI, Ediana Paula Marcelino. **Governo Digital Acessível: Um Estudo da Acessibilidade e Usabilidade da Plataforma Meu INSS**. 2025. 144 f. Dissertação (Mestrado em Design) - Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", Bauru, 2025. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/entities/publication/0316c16f-0c61-41a3-8ac5-01ab2abfc26a>. Acesso em: 10 maio 2026.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Convenção sobre os direitos das pessoas com deficiência**. Nova York, 2006.

SARLET, Ingo Wolfgang. **Dignidade da pessoa humana e direitos fundamentais na Constituição Federal de 1988**. 9. ed. rev. atual. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2011.

SILVA, Jessica Oliveira da; MEIRELES, Lais Viana; NUNES, Edilon Mendes. Gestão estratégica e inclusão digital: barreiras no acesso a benefícios previdenciários e propostas de simplificação. **Revista FT**, São Paulo, v. 29, ed. 145, abr. 2025. DOI: 10.69849/revistaft/ar10202504111605. Disponível em: <https://revistaft.com.br/gestao-estrategica-e-inclusao-digital-barreiras-no-acesso-a-beneficios-previdenciarios-e-propostas-de-simplificacao/>. Acesso em: 10 maio 2026.

SILVA, Nilson Tadeu Reis Campos. “O Direito E As Pessoas Com Deficiência”. **Revista de Ciências Jurídicas UEM** 8, no. 3 (dezembro 20, 2025): e0025. Disponível em: <https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/revcienjur/article/view/82931>. Acesso em: 10 maio 2026.

SOUSA, Alielson Fernando da Silva; COSTA NETO, Porfirio Moraes da; PESSOA, Andréia Nádia Lima de Sousa. Inclusão digital: os obstáculos a serem enfrentados na busca pela dignidade na sociedade conectada. **RECIMA21 - Revista Científica Multidisciplinar**, v. 4, n. 6, e463353, 2023. DOI: <https://doi.org/10.47820/recima21.v4i6.3353>. Disponível em: <https://recima21.com.br/index.php/recima21/article/view/3353>. Acesso em: 10 maio 2026.