

I ENCONTRO INTERNACIONAL EM DIREITO E INOVAÇÃO

MEDIAÇÃO, RESILIÊNCIA E INOVAÇÃO SOCIAL I

M489

Mediação, resiliência e inovação social - I [Recurso eletrônico on-line] organização I Encontro Internacional em Direito e Inovação: Universidade Católica de Pernambuco – Recife/PE;

Coordenadores: Lívia Dias Barros e Pablo Diego Veras Medeiros – Recife: Universidade Católica de Pernambuco, 2025.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-429-6

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

Tema: Sustentabilidade, Consensualidade, Governança Digital e Inteligência Artificial.

1. Consensualidade. 2. Governança Digital. 3. Inteligência Artificial. I. Encontro Internacional em Direito e Inovação (1:2025 : Recife, PE).

CDU: 34

I ENCONTRO INTERNACIONAL EM DIREITO E INOVAÇÃO

MEDIAÇÃO, RESILIÊNCIA E INOVAÇÃO SOCIAL I

Apresentação

É com imensa satisfação que apresentamos à comunidade acadêmica os frutos colhidos durante o I Encontro Internacional em Direito e Inovação (I EIDI), realizado de 4 a 7 de novembro de 2025.

As páginas que se seguem reúnem as pesquisas que foram aprovadas e apresentadas nos Grupos de Trabalho (GTs) deste evento, que já nasce como um marco para os estudos na intersecção entre o Direito e as novas tecnologias.

O I EIDI nasceu do anseio de criar um fórum qualificado para debater os desafios contemporâneos, sob a égide dos temas da Sustentabilidade, Consensualidade, Governança Digital e Inteligência Artificial.

Promovido pelo Programa de Pós-graduação em Direito e Inovação (PPGDI) da Universidade Católica de Pernambuco (UNICAP), com fomento do Programa de Apoio a Eventos no País (PAEP-20253520241P) e apoio do Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito (CONPEDI), da Escola Judicial do Tribunal de Justiça de Pernambuco - TJPE / ESMape, da Placa Mãe.org, da Escola Superior Dom Helder Câmara (MG), do Mestrado Acadêmico em Direito do CESMAC (AL), do Programa de Pós-Graduação em Direito da Faculdade de Direito de Franca – São Paulo (SP), do Programa de Pós-Graduação em Direito do Centro Universitário 7 de Setembro (UNI7) – Fortaleza (CE), do Programa de Pós-Graduação em Direitos Fundamentais – PPGDF/UNAMA (PA), do Programa de Pós-Graduação em Gestão do Desenvolvimento Local Sustentável (UPE/PE) e do Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu da Universidade Santa Cecília (Unisanta) - Mestrado em Direito da Saúde, o evento buscou fomentar um diálogo transdisciplinar e global, conectando pesquisadores em torno de soluções inovadoras para as complexas demandas do século XXI.

A resposta da comunidade acadêmica ao nosso chamado foi, em si, um testemunho da pertinência e da urgência de nossa proposta. Recebemos um volume extraordinário de 148 submissões de resumos expandidos, um número que superou todas as nossas expectativas para uma primeira edição. Após um rigoroso processo de avaliação por pares duplo-cego, que garantiu a impessoalidade e a excelência do processo, 130 trabalhos foram aprovados para apresentação em nossos onze Grupos de Trabalho.

A abrangência do encontro manifestou-se na diversidade de origens, com a valiosa participação de pesquisadores de todas as regiões do Brasil e de colegas da Argentina, Colômbia e Itália, consolidando o caráter internacional de nossos debates.

Este e-book representa, portanto, um recorte desta rica produção intelectual. Cada resumo expandido aqui presente reflete o engajamento, a profundidade e o espírito inovador que permearam as discussões em seu respectivo Grupo de Trabalho. São contribuições que não apenas diagnosticam os desafios atuais, mas que, sobretudo, apontam para novos caminhos, novas interpretações e novas soluções.

Nossa gratidão estende-se a todos que tornaram este projeto possível: aos autores, pela excelência de suas pesquisas; aos coordenadores dos Grupos de Trabalho, pela maestria na condução dos debates; ao Comitê Científico e aos pareceristas, pelo trabalho criterioso e dedicado de avaliação imparcial; e, de forma especial, ao Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito (CONPEDI), cuja parceria foi fundamental para viabilizar este legado editorial.

Que a leitura destas páginas inspire novas reflexões, fomente novas pesquisas e contribua para o avanço contínuo do Direito em uma sociedade em constante transformação. Este é apenas o marco inicial de uma jornada que esperamos continuar a trilhar junto a todos vocês.

Livia Dias Barros

Coordenadora da Comissão Organizadora

Coordenadora do PPGDI/UNICAP

Vinicius de Negreiros Calado

Coordenador do Comitê Científico

Professor Fundador do PPGDI/UNICAP

A OUVIDORIA DO INSS COMO PILAR DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLE NA ADMINISTRAÇÃO PREVIDENCIÁRIA BRASILEIRA: DESAFIOS FRENTE À JUSTIÇA SOCIAL E TECNOLÓGICA

THE INSS OMBUDSMAN'S OFFICE AS A PILLAR OF TRANSPARENCY AND CONTROL IN THE BRAZILIAN PENSION ADMINISTRATION: CHALLENGES IN THE FACE OF SOCIAL AND TECHNOLOGICAL JUSTICE

Larissa Rebeca dos Santos Pinto ¹
Roberta Cruz da Silva ²

Resumo

Este estudo investigou a atuação da Ouvidoria do INSS como instrumento de transparência e controle na gestão previdenciária, conforme a Lei nº 13.460/2017 e o ODS 16 da Agenda 2030 da ONU. O problema de pesquisa explorou como a Ouvidoria do INSS contribui para a transparência e o controle diante dos desafios da digitalização e da efetividade de seus canais institucionais? Utilizou-se abordagem mista e revisão de literatura, com base em sites institucionais e relatórios do TCU (2021), Ouvidoria INSS (2024), CGU (2025) e CETIC.br /CGI.br (2024). Os resultados indicam avanços em transparência, mas persistem desafios de inclusão digital e integração de dados.

Palavras-chave: Inss, Ouvidoria, Transparência, Digitalização, Efetividade

Abstract/Resumen/Résumé

This study investigated the role of the INSS Ombudsman's Office as an instrument of transparency and oversight in pension management, in accordance with Law No. 13,460 /2017 and SDG 16 of the UN 2030 Agenda. The research question explored how the INSS Ombudsman's Office contributes to transparency and oversight in the face of the challenges of digitalization and the effectiveness of its institutional channels. A mixed-method approach and literature review were used, based on institutional websites and reports from the TCU (2021), the INSS Ombudsman's Office (2024), the CGU (2025), and CETIC.br/CGI.br (2024). The results indicate progress in transparency, but challenges regarding digital inclusion and data integration persist.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Inss, Ombudsman, Transparency, Digitalization, Effectiveness

¹ Advogada. Especialista em Direito Administrativo (PUC-MG) e Mestranda do Programa de Pós-graduação em Direito e Inovação(PPGDI/UNICAP)

² Doutora e Mestre em Direito. Docente do Programa de Pós-graduação em Direito e Inovação/UNICAP. Pesquisadora do GP Direito e Inovação (PPGDI/UNICAP). Docente da Faculdade de Direito do Recife (FDR) /UFPE. Advogada

INTRODUÇÃO

A Administração Pública brasileira, particularmente no complexo sistema da Previdência Social, exige aprimoramentos contínuos para garantir a efetividade dos direitos sociais. O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), responsável pela operacionalização do Regime Geral de Previdência Social (RGPS), enfrenta dificuldades crônicas, como alta demanda reprimida, elevado número de recursos administrativos e judiciais, e barreiras no acesso à informação. Auditorias do Tribunal de Contas da União (TCU) em 2021 indicam que as reclamações previdenciárias decorrem de diversas falhas de comunicação e desorganização dos processos internos (TCU, 2021, p.30).

Nesse cenário de busca por maior eficiência e em face da crescente digitalização dos serviços, a Ouvidoria do INSS assume um papel crucial. Este trabalho investigará como a atuação da Ouvidoria do INSS contribui para a sustentabilidade institucional da Previdência Social, promovendo transparência, responsividade e fortalecimento da confiança cidadã.

Alinhada ao Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 16 da Agenda 2030 da ONU, que preconiza a construção de "instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis" (ONU, 2025), a Ouvidoria é um mecanismo interno de controle e escuta fundamental na interlocução entre cidadãos e gestão pública.

A pesquisa se justifica pela busca da reflexão diante dos desafios que administração pública enfrenta em unir eficiência administrativa e digitalização dos serviços.

A abordagem metodológica se deu através do método misto, busca integrar os dados, validando resultados por meio de métodos que sustentem as respostas empíricas (Gomes Neto; Albuquerque; Barbosa, 2025).

Dessa forma realizou a análise empírica documental de atos normativos, relatórios de auditoria, documentos institucionais e literatura científica e examinado dados secundários provenientes do Relatório do Tribunal de Contas da União (TCU, 2021), dos Relatórios da Ouvidoria do INSS (2024), da Análise da Controladoria-Geral da União (CGU, 2025) e dos indicadores de 2024 do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) e o Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br), no que se refere à transformação digital e ao acesso da população aos serviços públicos on-line.

1 DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS: DESAFIOS E PERSPECTIVAS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA CONTEMPORÂNEA

O Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação do Brasil elaborou o Plano 2022-2026, em sintonia com a Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital), cujo

objetivo principal é tornar o Governo Federal mais acessível e eficiente, com foco na transformação digital voltada para a cidadania e o fortalecimento das instituições governamentais. O Eixo G do plano visa aprimorar a prestação de serviços públicos, em alinhamento com a Estratégia de Governo Digital. Esse plano inclui duas ações estratégicas: aprimorar a implementação da estratégia de governo digital e promover a adoção de políticas de governança digital nos órgãos públicos, nas entidades federais e também nos estados e municípios (MCTI, 2022).

A transformação digital no contexto da cidadania e do governo tem como objetivo tornar o Governo Federal mais acessível à população, além de aprimorar a eficiência na prestação de serviços ao cidadão, em consonância com a Estratégia de Governo Digital. Um aspecto fundamental desse processo é a otimização das infraestruturas de Tecnologia da Informação e Comunicação, que são essenciais para viabilizar essas ações. Em sua essência, a transformação digital abre novas oportunidades para melhorar as condições de vida, promover o bem-estar público e fortalecer a construção de uma sociedade mais justa (Fuhrmann, 2021).

A digitalização dos serviços públicos pode ser entendida como o processo de incorporação sistemática de tecnologias digitais aos fluxos administrativos do Estado, abrangendo desde a automação de procedimentos internos até a oferta de serviços e informações ao cidadão por meio de plataformas eletrônicas. Mais do que a simples informatização de tarefas, esse processo representa uma mudança estrutural na forma como o Estado se organiza, interage e presta serviços, impulsionando a eficiência, a transparência, a celeridade e a inovação na gestão pública. Nesse cenário, a Administração Pública passa a adotar práticas cada vez mais centradas no cidadão, facilitando o acesso a direitos e estimulando a participação social por meio de canais digitais (Ramos, 2024).

No entanto, a implementação dessa transformação também traz desafios relevantes, especialmente para grupos populacionais que enfrentam dificuldades no acesso a recursos e competências digitais.

A pesquisa TIC Domicílios 2024 revela que 34% da população brasileira possui o nível mais baixo de conectividade significativa (0 a 2 pontos), enquanto apenas 22% dispõe do mais alto (7 a 9 pontos). Essa desigualdade é mais acentuada em áreas rurais, regiões Norte e Nordeste, e entre as classes DE, onde o acesso à internet se dá predominantemente pelo celular, limitando o desenvolvimento de habilidades digitais mais complexas. (CETIC/CGI.br, 2024, p. 22). Essas supostas exclusões digitais impactam diretamente a capacidade dos cidadãos de interagir com o governo eletrônico, incluindo os serviços previdenciários. Serviços relacionados ao direito do trabalhador e à previdência social, por exemplo, apresentaram uma

redução significativa no uso online em 2024, passando de 33% em 2023 para 25%. - (CETIC/CGI.br, 2024, p. 22, 80).

Esses dados demonstram que a modernização tecnológica, por si só, não garante o acesso universal aos direitos, sendo imprescindível a adoção de estratégias que conciliem inovação com inclusão social. Nesse contexto, destaca-se o papel essencial das ouvidorias públicas, que atuam como um elo direto entre o Estado e os usuários dos serviços públicos. Conforme define o próprio Governo Federal, a ouvidoria constitui-se como uma unidade voltada à promoção da participação cidadã, respondendo às manifestações da população — sejam elas sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias ou pedidos de simplificação de serviços públicos. Ao mesmo tempo, exerce uma função de controle da Administração Pública, ao reunir e sistematizar informações oriundas dos cidadãos que podem subsidiar o aprimoramento da gestão dos órgãos e entidades governamentais (Brasil, 2025).

2 A OUVIDORIA-GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL

As diversas formas de participação do cidadão na administração pública, tanto direta quanto indireta, configuram instrumentos essenciais para o fortalecimento da cidadania e o aperfeiçoamento da gestão pública. A Ouvidoria, amparada pelo art. 37, § 3º, inciso I, da Constituição Federal de 1988, constitui um espaço legítimo de escuta e interlocução entre o usuário e o Estado. Por meio dela, são recebidas e tratadas reclamações relacionadas à prestação dos serviços públicos, garantindo a existência de canais de atendimento ao usuário e a realização de avaliações internas e externas da qualidade desses serviços, concretizando, assim, o direito de reclamação como manifestação efetiva do controle social (Siraque, 2009).

No âmbito da Seguridade Social, a Ouvidoria-Geral do Ministério da Previdência Social (OGPS) é um canal essencial para a manifestação dos cidadãos. Sua atuação é solidificada pela Lei nº 13.460/2017, que consolida o papel das ouvidorias como canais institucionais de participação, controle social e melhoria dos serviços públicos. A OGPS, vinculada diretamente ao Gabinete do Ministro, tem como missão principal o atendimento às demandas dos cidadãos, assegurando o direito à informação, à participação social e à defesa de seus direitos (Brasil, 2024).

Segundo Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria-Geral do Ministério da Previdência Social, 2024, a OGPS é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do Ministério da Previdência Social e pelo pedido da Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei nº 12.527/2011.

Isso garante a transparência ativa e passiva do órgão, permitindo o acesso a informações sobre a administração pública (Brasil, 2024)

Quadro 1 – Síntese das manifestações de ouvidoria da OGPS em 2024

Aspecto	Descrição
Total de manifestações registradas	A Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OGPS) recebeu 47.806 manifestações ao longo de 2024.
Manifestações respondidas	Foram 33.592 manifestações respondidas, sendo 90% dentro do prazo legal.
Principal canal de comunicação	O Fala.BR permaneceu como o principal meio de registro e acompanhamento das manifestações.
Reclamações	As reclamações representaram a maioria das manifestações (30.595 registros).
Principais temas de reclamação	- Recursos administrativos pendentes no Conselho de Recursos da Previdência Social (CRPS): 21.198 registros. - Questões relativas à perícia médica: 5.189 reclamações.
Ações adotadas pelo CRPS	Criação do Serviço de Atendimento a Demandas Externas (SADE) e publicação de normas para aprimorar o fluxo de requerimentos, com o objetivo de reduzir o tempo de resposta.
Novos canais de atendimento	Lançamento, em janeiro de 2024, de um canal de WhatsApp, com 82% de satisfação dos usuários, indicando busca por atendimento mais acessível e humanizado.

Quadro elaborado pelas autoras. Fonte das informações: Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria-Geral do Ministério da Previdência Social, 2024

O quadro anterior apresenta de forma sintética os principais indicadores e ações desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OGPS) em 2024, evidenciando a predominância de reclamações relacionadas a processos administrativos pendentes e a questões de perícia médica. Observa-se que tais manifestações refletem desafios persistentes na gestão de demandas previdenciárias e na eficiência dos fluxos decisórios internos.

Em resposta a esse cenário, a OGPS adotou medidas institucionais voltadas ao aprimoramento do atendimento ao cidadão, como a criação do Serviço de Atendimento a Demandas Externas (SADE) e a implementação de um novo fluxo de respostas, destinado a padronizar a linguagem e assegurar comunicações mais claras, objetivas e acessíveis. Além

disso, o relatório de gestão destaca que a Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do Ministério da Previdência Social cumpriram integralmente suas competências legais, atuando de forma articulada para promover maior transparência, celeridade e humanização no relacionamento entre o Estado e os usuários dos serviços previdenciários (Brasil, 2024).

Em contraposição às informações apresentadas no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria-Geral do Ministério da Previdência Social de 2024, a Controladoria-Geral da União (CGU), com fundamento na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 581/2021, apontou, em seu Relatório de Avaliação de Ouvidoria sobre a Ouvidoria do Instituto Nacional do Seguro Social, existem algumas fragilidades que demandam atenção (CGU, 2025).

A análise das manifestações evidenciou que aproximadamente 19% das demandas da amostra foram respondidas fora do prazo legal, que 20% apresentaram registro antecipado da resolatividade, e que não há um espaço exclusivo destinado ao atendimento presencial do cidadão. Diante desse panorama, a CGU recomenda a implementação de medidas que assegurem o cumprimento dos prazos de resposta, com atenção especial às áreas mais sensíveis. Também orientou que a classificação da resolatividade como “Sim” ocorra somente após a conclusão de todas as providências necessárias pela unidade responsável, independentemente do envio da resposta final pela Ouvidoria para que se evite o mascaramento dos dados (CGU, 2025).

CONCLUSÃO

Retomando o problema de pesquisa apresentado na introdução do qual trouxe o questionamento do desempenho da Ouvidoria como instrumento de controle social e interlocução entre o cidadão e a gestão pública frente aos desafios da digitalização dos serviços públicos, evidenciou-se que embora a Ouvidoria do INSS represente um instrumento relevante de promoção da transparência e busca por eficiência administrativa, sua atuação ainda é atravessada por limitações estruturais, desigualdades digitais e baixa responsividade. A digitalização dos serviços públicos, embora amplie o acesso formal aos canais institucionais, não garante, por si só, a efetividade na escuta e no atendimento às demandas cidadãs.

Nesse sentido, a busca por maior transparência e participação exige uma Ouvidoria mais responsiva, capaz de dialogar com as distintas realidades sociais e de retroalimentar a gestão pública com base nas manifestações recebidas. Sem esse aprimoramento, os mecanismos de controle tendem a se distanciar de sua função democrática, tornando-se meramente formais.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 14 set. 2025.

BRASIL. CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. OUVIDORIA DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL – INSS. **Relatório de avaliação de ouvidoria 2025**. Disponível em: https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/94596/1/Relat%C3%B3rio_Ouvidoria_INSS_2025.pdf. Acesso em: 15 out. 2025.

BRASIL. INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL (INSS). **Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria 2024**. Disponível em: https://www.gov.br/previdencia/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-geral/relatorios/relatorio-de-gestao-anual-da-ouvidoria-2024.pdf. Acesso em: 6 jul. 2025.

BRASIL. INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL (INSS). **Relatórios de Gestão da Ouvidoria**. Disponível em: https://www.gov.br/inss/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/relatorios-de-gestao. Acesso em: 13 jul. 2025.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm. Acesso em: 14 set. 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 27 jun. 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm. Acesso em: 14 set. 2025.

BRASIL. MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÕES (MCTI). **Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital): Ciclo 2022-2026**. Edição revista e atualizada em 21/12/2022. Disponível em: https://www.gov.br/mcti/pt-br/acompanhe-o-mcti/transformacaodigital/arquiosestrategiadigital/e-digital_ciclo_2022-2026.pdf. Acesso em: 14 jul. 2025.

BRASIL. MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL. **Portaria MPS nº 3.099, de 20 de setembro de 2024. Institui o Programa de Integridade no Ministério da Previdência Social – Pró-Integridade, e cria o Comitê de Integridade (CI)**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 24 set. 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/previdencia/pt-br/acao-a-informacao/governanca/programa-de-integridade/plano-de-integridade-do-mps.pdf>. Acesso em 16 out. 2025.

BRASIL. **Ouvidorias.gov**. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/conheca-a-ouvidoria>. Acesso em: 15 out. 2025.

BRASIL. TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO (TCU). **Relatório de auditoria sobre a digitalização do INSS**. 2021. Disponível em: <https://portal.tcu.gov.br/imprensa/noticias/auditoria-avalia-controles-internos-do-inss-para-concessao-de-aposentadoria>. Acesso em: 6 jul. 2025.

BRASIL.MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL. Portaria MPS nº 515, de 22 de novembro de 2023. **Institui o Comitê Técnico de Ouvidorias no âmbito da Previdência Social e Complementar**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 24 nov. 2023. Disponível em: https://www.gov.br/previdencia/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-geral/relatorios/relatorio-de-gestao-anual-da-ouvidoria-2024.pdf. Acesso em 16 out. 2025.

BRASIL.MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL. Ouvidoria-Geral. **Relatório Anual de Gestão 2024**. Brasília, DF: Ministério da Previdência Social, 2024. Disponível em: <relatorio-de-gestao-anual-da-ouvidoria-2024.pdf>. Acesso em: 14 set. 2025.

CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO (Cetic.br). **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros – TIC Domicílios 2023**. Disponível em: https://data.cetic.br/explore/?pesquisa_id=1&unidade=Usu%C3%A1rios. Acesso em: 13 jul. 2025.

FUHRMANN, Italo. “Teoria geral do direito digital–transformação digital: desafios para o direito”, do prof. dr. wolfgang hoffmann-riem. Revista Brasileira de Direitos Fundamentais & Justiça, v. 15, n. 44, p. 311-315, 2021. Disponível em <https://dfj.emnuvens.com.br/dfj/article/view/1159> Acesso em: 13 jul. 2025

GOMES NETO, José Mario Wanderley; ALBUQUERQUE, Rodrigo Barros de; BARBOSA, Leon Victor de Queiroz. **Análise qualitativa comparativa**. Petrópolis: Vozes, 2025.

NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2024**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2025. Disponível em: tic_domicilios_2024_livro_eletronico.pdf. Acesso em: 14 set.. 2025.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). *Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development*. New York: United Nations, 2015. Disponível em: <https://www.undp.org/ukraine/publications/transforming-our-world-2030-agenda-sustainable-development>. Acesso em: 06 jul. 2025.

RAMOS, Jorge Luiz Gava. **Desigualdades de acesso aos serviços públicos e sobrecargas administrativas digitais: um estudo baseado nas manifestações de ouvidoria do INSS**. 2025. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração Pública) – Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2025. Disponível em: <https://hdl.handle.net/10438/36293>. Acesso em: 15 out. 2025.

SIRAQUE, Vanderlei. **Controle social da função administrativa do Estado: possibilidades e limites na Constituição de 1988**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.