

A transformação digital no INSS: acessibilidade, inclusão e desafios do Portal Meu INSS para idosos e pessoas com baixa inclusão digital

Digital transformation at the INSS: accessibility, inclusion, and Challenger of the My INSS Portal for older people and people with low digital inclusion

Fernanda Marques Silva Lobato¹

Maria Edna Francisca da Silva Lima²

Doutora Vera Mônica Queiroz Fernandes Aguiar³

RESUMO

O presente artigo objetivou analisar se o Portal Meu INSS atende aos princípios constitucionais da universalidade, da acessibilidade e da eficiência na prestação de serviços previdenciários. Dessa forma, investigou-se em que medida a digitalização dos serviços previdenciários contribui para a modernização administrativa sem comprometer o acesso de grupos vulneráveis, especialmente idosos e pessoas com baixa inclusão digital. A metodologia utilizada consistiu em uma pesquisa bibliográfica e descritiva, fundamentada na análise de livros, artigos científicos, teses e dissertações. A abordagem adotada foi qualitativa, com foco em compreender, de forma interpretativa e crítica, os impactos da transformação digital nos serviços previdenciários na realidade dos usuários. O método de raciocínio utilizado foi o dialético, por permitir a análise das contradições existentes entre o avanço tecnológico e a exclusão social decorrente das dificuldades de acesso à internet. Assim, a pesquisa evidenciou que, embora o Portal Meu INSS represente um avanço significativo em termos de eficiência administrativa, ainda persistem desafios relevantes relacionados à inclusão digital e à efetivação do acesso universal aos serviços previdenciários. Conclui-se que a consolidação de um modelo híbrido de atendimento, que articule meios digitais e presenciais, é fundamental para assegurar a efetividade dos direitos fundamentais no contexto da transformação digital do Estado.

Palavras-chave: Meu INSS; Transformação digital; Previdência social; Acessibilidade; Inclusão digital; Direitos fundamentais.

ABSTRACT

This article aimed to analyze whether the Meu INSS digital platform complies with the constitutional principles of universality, accessibility, and efficiency in the provision of social security services. In this context, it examined the extent to which the digitalization of social security services contributes to administrative modernization without compromising access for vulnerable groups, especially older adults and individuals with low digital inclusion. The methodology adopted consisted of bibliographic and descriptive research, based on the analysis of books, scientific articles, theses, and dissertations. A qualitative approach was used to understand, in an interpretative and critical manner, the impacts of the digital transformation of social security services on users' realities. The dialectical method was employed because it allows analysis of the contradictions between technological advancement and social exclusion stemming from difficulties with digital access. The study found that, although the Meu INSS platform represents a significant improvement in administrative efficiency, relevant challenges remain regarding digital inclusion and the effective guarantee of universal access to social security services. It concludes that consolidating a hybrid service model that combines digital and in-person channels is essential to ensure the effectiveness of fundamental rights in the context of state digital transformation.

Keywords: Meu INSS; Digital transformation; Social security; Accessibility; Digital inclusion; Fundamental rights.

¹ Acadêmica de Direito. Email: Fernandamarques1804@gmail.com. Artigo apresentado à Faculdade UniSapiens, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Direito, Porto Velho/RO, 2026.

² Acadêmica de Direito. Email: m.edinalima1984@gmail.com. Artigo apresentado à Faculdade UniSapiens, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Direito, Porto Velho/RO, 2026.

³ Professora Orientadora. Professora Doutora do curso de Direito. E-mail: vera.aguiar@gruposapiens.com.br.

1. INTRODUÇÃO

A transformação digital do serviço público federal tornou-se diretriz explícita de governo, com metas de virtualização e interoperabilidade de dados, visando simplificar, padronizar e ampliar o acesso do cidadão aos serviços digitais (Brasil, 2019; Brasil, 2020). No plano normativo, a Estratégia de Governo Digital e o Decreto nº 10.046/2019 estruturam essa política, impondo a coordenação, o compartilhamento responsável de dados e o foco na qualidade do serviço público digital.

No campo previdenciário, o portal e aplicativo Meu INSS consolidaram-se como a principal porta de entrada para benefícios e serviços, permitindo simular aposentadorias, requerer benefícios, agendar perícias e consultar extratos, com apoio da Central 135 e do atendimento presencial nas Agências da Previdência Social (INSS, 2025). Auditorias do Tribunal de Contas da União (TCU) identificaram desafios de linguagem, inconsistências no CNIS e falhas em processamentos automáticos, o que demonstra que a digitalização exige aperfeiçoamento contínuo (TCU, 2024).

O atendimento digital, representado pelo Meu INSS, ampliou a eficiência e a padronização dos serviços, reduzindo custos e tempo de espera para os segurados (Schmitz, 2020; INSS, 2025). Contudo, a digitalização não elimina a necessidade do atendimento presencial, especialmente para idosos, pessoas com deficiência e cidadãos com baixa escolaridade.

Evidencia-se, portanto, que a digitalização trouxe ganhos significativos de eficiência e agilidade na prestação dos serviços previdenciários. Contudo, também reconhece que nem todos os usuários conseguem acessar ou utilizar esses recursos, o que torna indispensável a manutenção do atendimento presencial para garantir inclusão e equidade.

Para Schmitz (2020), a exclusão digital ainda é um obstáculo significativo ao exercício do direito à previdência, tornando essencial a coexistência entre os canais digitais, os telefônicos (Central 135) e os presenciais (APS). O modelo híbrido adotado pelo INSS busca equilibrar eficiência e acessibilidade, assegurando que a inovação tecnológica não resulte em exclusão social, em consonância com a Lei nº 13.460/2017 e as diretrizes de acessibilidade do Governo Digital (Brasil, 2017; TCU, 2024).

Dessa maneira, entende-se que a exclusão digital ainda impede parte da população de exercer plenamente seus direitos previdenciários. Por isso, defende a integração de diferentes canais de atendimento como forma de garantir acessibilidade, evitando que a modernização tecnológica gere desigualdades no acesso ao serviço público.

Assim, o presente estudo tem por objetivo analisar se o portal Meu INSS atende aos princípios constitucionais da universalidade, da acessibilidade e da eficiência na prestação de serviços

previdenciários. Para tanto, busca-se examinar as funcionalidades da plataforma e sua contribuição para a melhoria da eficiência administrativa na concessão e no acompanhamento de benefícios. Além disso, pretende-se identificar os principais obstáculos à acessibilidade enfrentados por segurados em situação de vulnerabilidade, especialmente por idosos, pessoas com deficiência e indivíduos com baixa inclusão digital. Por fim, realiza-se uma comparação entre o atendimento digital e o presencial, a fim de avaliar em que medida a digitalização assegura, de fato, o acesso universal aos direitos previdenciários.

2 MATERIAL E MÉTODOS

O presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa bibliográfica e descritiva, fundamentada na análise de livros, artigos científicos, teses e dissertações que abordam a transformação digital, a acessibilidade e a inclusão digital no âmbito dos serviços públicos, especialmente no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Além das fontes acadêmicas, serão examinados documentos normativos, como a Constituição Federal de 1988, legislações infraconstitucionais, portarias e instruções normativas do INSS, bem como a jurisprudência e as avaliações institucionais relacionadas ao tema.

A abordagem adotada é qualitativa, buscando compreender, de forma interpretativa e crítica, os impactos da digitalização dos serviços previdenciários sobre os idosos e as pessoas com baixa inclusão digital. O método de raciocínio será o dialético, por permitir a análise das contradições existentes entre o avanço tecnológico e a exclusão social decorrente da dificuldade de acesso à internet. Assim, a pesquisa busca identificar os desafios e propor reflexões sobre a efetivação da inclusão digital como instrumento de cidadania.

As fontes de pesquisa serão coletadas em bases de dados acadêmicas de reconhecida relevância, como SciELO e CAPES, utilizando descritores como transformação digital no setor público, Meu INSS, acessibilidade digital, inclusão social e tecnológica, idosos e tecnologia e governo eletrônico.

O recorte temporal das obras a serem analisadas compreenderá o período de 2020 a 2025, de modo a abranger estudos e documentos atualizados que reflitam as recentes transformações digitais implementadas no INSS e seus impactos na sociedade brasileira.

3 RESULTADOS

Denota-se que o portal Meu INSS não atende, em sua integralidade, aos princípios constitucionais de universalidade, acessibilidade e eficiência na prestação dos serviços

previdenciários, conforme o perfil do beneficiário que busca tais serviços.

O portal Meu INSS foi criado para promover a eficiência administrativa e a padronização do atendimento, mas enfrenta limitações no cumprimento integral dos princípios previdenciários, notadamente para idosos, pessoas com deficiência e analfabetos digitais.

Apesar das funcionalidades digitais avançadas, o Meu INSS ainda depende do atendimento presencial e de suporte especializado para garantir que todos os segurados tenham acesso pleno aos serviços previdenciários, o que indica que a transformação digital ainda não assegura plenamente os direitos constitucionais.

4 DISCUSSÃO

A relevância social desta pesquisa evidencia-se pelo impacto da exclusão digital no acesso à previdência social, direito fundamental assegurado pelo artigo 6º da Constituição Federal (Brasil, 1988). Segundo levantamento do IBGE, cerca de 20 milhões de brasileiros ainda não utilizavam a internet em 2023, sendo a maior parte composta por idosos, pessoas com baixa escolaridade e famílias de baixa renda (IBGE, 2023).

Esses dados demonstram que o processo de transformação digital, embora avance em termos de eficiência, não alcança de forma igualitária toda a população. No caso do Meu INSS, plataforma responsável por concentrar serviços essenciais como aposentadorias, perícias e agendamentos, o não acesso representa não apenas um atraso na prestação de benefícios, mas também um risco de exclusão social, sobretudo para grupos vulneráveis. Como destaca Sarlet (2015), a violação ao direito de acesso a serviços básicos configura também violação à dignidade da pessoa humana, fundamento do Estado Democrático de Direito.

A Carta Política de 1988 contempla o princípio da dignidade da pessoa humana, em seu inciso III do artigo 1º, que representa a pedra angular que assegura aos beneficiários do INSS não apenas a sobrevivência física, mas também uma vida com o mínimo existencial necessário. Obrigando o Estado a passar a proteger os segurados em situações de contingência, como doença, idade e morte, tornando, portanto, os benefícios previdenciários instrumentos essenciais de cidadania. Daí por que os beneficiários do INSS necessitam de um atendimento mais efetivo e solidário.

Sob a perspectiva científica, o estudo é relevante por se inserir no debate sobre a relação entre tecnologia, direitos sociais e políticas públicas digitais. Pesquisas apontam que o Brasil avança na transformação digital, mas enfrenta barreiras significativas à inclusão: de acordo com dados do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br, 2022), 42% dos brasileiros com 60 anos ou mais têm dificuldade em acessar serviços digitais, enquanto 33% dos usuários de baixa renda afirmam depender

de terceiros para utilizar plataformas governamentais. Esses números evidenciam a necessidade de problematizar os efeitos não intencionais da digitalização no setor público.

Observa-se que, apesar dos avanços na digitalização dos serviços públicos, persistem dificuldades concretas de acesso, especialmente entre os idosos e as pessoas de baixa renda. Nesse contexto, torna-se indispensável refletir sobre os impactos dessas barreiras, a fim de evitar que a modernização tecnológica comprometa a efetividade dos direitos sociais e amplie as desigualdades já existentes.

Nesse sentido, Silva e Barbosa (2020) ressaltam que a simples disponibilização de serviços digitais não garante inclusão, sendo imprescindível a criação de estratégias de apoio, capacitação e acessibilidade. Assim, a presente pesquisa dialoga com o direito administrativo, previdenciário e constitucional, ao mesmo tempo em que contribui para as ciências sociais aplicadas por meio de reflexões sobre justiça digital e cidadania.

Assim, percebe-se que a oferta de serviços digitais, por si só, não assegura o acesso igualitário à população, o que exige a implementação de medidas complementares que promovam a inclusão efetiva. Dessa forma, amplia-se a compreensão da necessidade de integrar tecnologia e políticas públicas para garantir a cidadania e a justiça social no ambiente digital.

A relevância jurídica da investigação reside no potencial de oferecer subsídios para o aprimoramento das políticas públicas voltadas à inclusão digital no âmbito do serviço previdenciário. O Meu INSS, regulamentado pelo Decreto nº 10.046/2019, representa um marco na digitalização dos serviços públicos, mas sua efetividade deve ser medida não apenas pela eficiência administrativa, mas também pela garantia de acesso universal (Brasil, 2019).

Nota-se que a modernização dos serviços previdenciários exige uma análise que vá além da eficiência, incorporando a garantia de acesso igualitário a todos os cidadãos. Reforça-se a necessidade de avaliar se as políticas públicas digitais estão, de fato, promovendo inclusão ou apenas reproduzindo desigualdades sociais já existentes.

Nesse contexto, decisões judiciais têm reiteradamente determinado ao INSS que assegure atendimento presencial a segurados sem acesso à internet, reconhecendo a importância da acessibilidade como corolário dos princípios constitucionais (TRF-4, 2022).

Denota-se que o Poder Judiciário tem atuado como garantidor do acesso aos direitos previdenciários, exigindo que a Administração Pública ofereça alternativas de atendimento digital. Dessa forma, reafirma-se que a acessibilidade é elemento indispensável à concretização dos princípios constitucionais, bem como da universalidade do serviço público, conforme dispõem os arts. 175, 194 e 196 da CF/88, comumente aventados como princípios da generalidade, determinam que os serviços essenciais — saúde, educação, transporte, energia etc. — devem ser acessíveis a todos

os cidadãos, sem qualquer distinção ou discriminação, culminando na maior amplitude possível. Garante a isonomia no acesso, a impessoalidade e a extensão desses serviços a toda a população, inclusive por meio de planos de universalização.

Como observa Castells (2003), a sociedade em rede pode gerar tanto oportunidades quanto novas formas de exclusão, e cabe ao Estado regular esse processo de modo a evitar as desigualdades que ele cria.

Portanto, a pesquisa contribui juridicamente ao refletir sobre a compatibilidade entre a transformação digital, os direitos fundamentais e a construção de políticas públicas inclusivas, indicando caminhos para conciliar a inovação tecnológica com a justiça social. Nesse sentido, a análise da transformação digital na administração pública insere-se em um contexto mais amplo de transição do modelo tradicional para o digital, marcado pelo uso intensivo das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) na gestão e na prestação de serviços.

Sob essa perspectiva, compreende-se que tal processo não ocorre de forma homogênea, sendo influenciado por desigualdades estruturais no acesso à tecnologia. Conforme destaca Castells (2003), o conceito de divisão digital evidencia que a exclusão no acesso à internet impacta diretamente o exercício da cidadania digital, ao mesmo tempo em que reforça a importância do governo eletrônico (e-Gov) como instrumento de democratização do acesso à informação e de ampliação da transparência estatal.

Inferese que a transformação digital é atravessada por desigualdades sociais que limitam o acesso equitativo às tecnologias e comprometem o pleno exercício da cidadania. Nesse contexto, reforça-se a necessidade do governo eletrônico atuar não apenas como ferramenta de modernização, mas também como instrumento efetivo de inclusão e de redução dessas disparidades.

O governo eletrônico pode ser conceituado como o uso de plataformas tecnológicas que tornam a administração pública mais ágil, aberta e orientada para o cidadão, promovendo um melhor atendimento e facilitando o controle social (Lévy, 1999). Neste contexto, a evolução não se limita à mera automação de processos, mas alcança uma dimensão estratégica, alterando padrões de governança, promovendo a eficiência e a transparência e aproximando a sociedade e o Estado (Silva e Cunha, 2020).

Vejamos, então, uma mudança estrutural na forma de atuação da administração pública, com a incorporação de tecnologias que tornam os serviços mais acessíveis e transparentes. Essa transformação ultrapassa a mera automação, pois redefine a relação entre Estado e sociedade, fortalecendo a participação cidadã e aprimorando os mecanismos de controle social.

No Brasil, as políticas públicas e o marco normativo têm orientado essa transformação. Destaca-se a Estratégia de Governo Digital, instituída pelo Decreto nº 10.332/2020, que, conforme

dispõe o art. 1º. Institui-se a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022 no âmbito dos órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Nesse contexto, a norma estabelece objetivos como a transformação dos serviços, a unificação de canais digitais e a interoperabilidade entre sistemas, visando a uma administração pública integrada, eficiente e inovadora (Brasil, 2020).

Internacionalmente, experiências de digitalização dos serviços previdenciários, como as relatadas pela OCDE (2022), indicam que países como Suécia, Coreia do Sul e Nova Zelândia adotaram soluções robustas para a alfabetização digital e a inclusão social, promovendo políticas intersetoriais e inovação tecnológica alinhada à sustentabilidade e à justiça social.

Dessa maneira, tais estratégias demonstram que a inclusão digital e a transformação dos serviços públicos têm impactos diretos na eficiência administrativa, na democratização do acesso e na sustentabilidade das políticas sociais.

4.1 A fundamentação constitucional e as políticas públicas na transformação digital do INSS

A transformação digital no âmbito do INSS encontra respaldo no princípio da eficiência, previsto no art. 37 da Constituição Federal de 1988, devendo ser harmonizada com a garantia dos direitos sociais (art. 6º) e com a proteção integral à pessoa idosa (art. 230), o que exige a compatibilização entre a inovação tecnológica, a acessibilidade e o atendimento humanizado (Brasil, 1988; Di Pietro, 2023).

O ordenamento jurídico brasileiro reforça essa diretriz por meio de normas como a Lei nº 13.460/2017 (participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública), a Lei Brasileira de Inclusão nº 13.146/2015, o Estatuto do Idoso nº 10.741/2003 e a Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709/2018, que estabelecem deveres relacionados à acessibilidade, à linguagem clara, ao atendimento prioritário e à proteção de dados pessoais (Brasil, 2015; Brasil, 2017; Brasil, 2003; Brasil, 2018; Marques; Miragem, 2022).

No campo previdenciário, a Lei nº 8.213/1991 e o Decreto nº 3.048/1999 asseguram o direito material aos benefícios, de modo que a digitalização dos serviços não pode se tornar um fator limitador ao exercício desse direito, devendo atuar como instrumento facilitador e ampliador do acesso (Brasil, 1991; Brasil, 1999; Ibrahim, 2022).

A digitalização dos serviços públicos, conquanto relevante para a modernização e eficiência, não pode ser vista como um impedimento ao exercício dos direitos fundamentais. A transformação digital deve garantir o acesso universal, sem criar barreiras a populações vulneráveis ou com analfabetismo digital.

No âmbito das políticas públicas, iniciativas como o Programa de Inclusão Digital e o Programa Internet para Todos demonstram a preocupação do Estado com a ampliação do acesso à internet e a redução das desigualdades tecnológicas. Aliados a essas ações, destacam-se programas de capacitação digital voltados a idosos e populações vulneráveis, que visam promover autonomia e inclusão no uso de serviços digitais (de Oliveira et al., 2025; CGI.br, 2023).

Para tanto, a ampliação do acesso digital deve ser acompanhada de políticas públicas inclusivas que assegurem que grupos vulneráveis desenvolvam habilidades para utilizar os serviços. Assim, a inclusão digital é tratada como condição essencial para o exercício pleno da cidadania.

Essas medidas evidenciam que a inovação tecnológica deve ser acompanhada de estratégias inclusivas, garantindo o pleno exercício da cidadania. A jurisprudência também tem reconhecido que falhas nos sistemas digitais, como o portal Meu INSS, não podem impedir o acesso do segurado às informações e aos serviços previdenciários, impondo à Administração o dever de assegurar meios adequados de atendimento (Brasil, 2022; TCU, 2024).

Além disso, a atuação da Defensoria Pública, dos sindicatos e dos movimentos sociais revela-se fundamental na orientação dos segurados, na superação de barreiras de acesso e na fiscalização da qualidade dos serviços prestados, funcionando como instrumentos de controle social e de garantia de direitos fundamentais (Brasil, 2017; Sarlet; Marinoni; Mitidiero, 2022).

Diante disso, infere-se a necessidade de uma atuação conjunta entre Estado e sociedade para garantir a efetividade dos direitos previdenciários no contexto digital, assegurando que a modernização administrativa não comprometa a universalidade do acesso (Sarlet, 2015).

A transformação digital do INSS, apesar de promover maior agilidade e transparência, acarreta riscos de marginalização de populações vulneráveis, como idosos e pessoas de baixa renda, que enfrentam dificuldades técnicas e de acesso. Isso transforma a colaboração entre o poder público e entidades da sociedade civil, a exemplo da OAB e dos sindicatos, em um mister para assegurar a cidadania plena.

Por fim, conclui-se que a tecnologia constitui um importante instrumento para a melhoria do atendimento previdenciário, desde que alinhada à promoção dos direitos fundamentais, o que consolida uma Previdência Social verdadeiramente universal, acessível e humanizada (INSS, 2025; TCU, 2024).

4.2 Da Dignidade da pessoa humana

A dignidade da pessoa humana, prevista no art. O 1º, inciso III, da Constituição Federal de 1988 constitui fundamento do Estado Democrático de Direito e orienta toda a atuação da

Administração Pública, inclusive no processo de transformação digital dos serviços previdenciários. Nesse sentido, a Constituição dispõe: “Art. 1º A República Federativa do Brasil [...] constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos: [...] III - a dignidade da pessoa humana” (Brasil, 1988).

Barroso (2022) compreende a dignidade como eixo estruturante do sistema constitucional, impondo ao Estado o dever de promover condições materiais efetivas de acesso aos direitos fundamentais. Nesse sentido, a dignidade funciona como parâmetro de validade das políticas públicas, exigindo que a digitalização do serviço previdenciário não produza exclusão, mas sim a ampliação efetiva dos direitos dos indivíduos.

No contexto da digitalização do INSS, a Lei Brasileira de Inclusão, ou Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015), art. 3º, inc. I estabelece, quanto à acessibilidade, a possibilidade e a condição de alcance para a utilização, com segurança e autonomia, de espaços [...] de informação e comunicação (Brasil, 2015).

Binenbojm (2020) destaca que a acessibilidade deve ser compreendida como dever estrutural da Administração Pública contemporânea, especialmente diante da expansão dos serviços digitais. Neste sentido, infere-se que a acessibilidade digital deixa de ser uma opção administrativa e passa a integrar o núcleo essencial da prestação do serviço público, exigindo adaptação tecnológica contínua.

No que se refere à proteção da pessoa idosa, o Estatuto da Pessoa Idosa, com redação dada pela Lei nº 14.423/2022, dispõe: “Art. 3º É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar à pessoa idosa com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária”.

Alexandrino e Paulo (2021) ressaltam que a proteção ao idoso exige medidas concretas de inclusão, especialmente diante das limitações tecnológicas enfrentadas por esse grupo. Dessa forma, a digitalização dos serviços previdenciários deve considerar as limitações geracionais, garantindo alternativas que preservem o acesso universal, sem distinção ou discriminação.

Por sua vez, a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, estabelece: “Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo ser observados [...] a regularidade, continuidade, efetividade e segurança” (Brasil, 2017).

Justen Filho (2019) sustenta que a eficiência administrativa somente se concretiza quando o serviço público é efetivamente acessível a todos os usuários, inclusive em ambientes digitais. A eficiência administrativa é considerada uma coluna da administração pública gerencial atual. O princípio da eficiência, inserido na Constituição Federal de 1988 pela Emenda Constitucional nº

19/1998, não se restringe à redução de custos, mas sim ao alcance das melhores consequências, com qualidade e agilidade, atendendo às necessidades do cidadão. Então, a eficiência não pode ser compreendida apenas sob o aspecto tecnológico, mas deve envolver inclusão, continuidade e garantia de acesso efetivo ao cidadão.

4.3 O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e o portal Meu INSS

O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) tem vivenciado uma importante transformação tecnológica marcada pela criação do portal Meu INSS, que centraliza a prestação de serviços previdenciários na modalidade digital. Historicamente, o INSS buscou ampliar o acesso remoto aos benefícios, iniciando com o serviço telefônico 135 em 2005 e evoluindo para plataformas digitais modernas (Leandro, 2025)

A implementação do portal Meu INSS representa uma inflexão significativa na forma de organização e prestação dos serviços previdenciários, evidenciando um movimento institucional de modernização administrativa e de racionalização dos fluxos de atendimento. Esse processo revela a incorporação progressiva de tecnologias digitais como estratégia para ampliar a eficiência estatal, reduzir custos operacionais e padronizar procedimentos internos.

A trajetória evolutiva do INSS, ao migrar do atendimento telefônico para plataformas digitais integradas, evidencia uma reconfiguração estrutural do modelo de gestão pública, na qual a tecnologia passa a desempenhar um papel central na mediação entre o Estado e os segurados. Tal transição também evidencia a busca por maior capilaridade dos serviços, ainda que acompanhada de desafios relacionados à inclusão digital e à efetividade do acesso a diferentes perfis de usuários.

Dessa forma, Souza (2023) aponta que o portal Meu INSS foi desenvolvido para agilizar processos, possibilitando que os segurados realizem pedidos, consultas e agendamentos sem precisar comparecer presencialmente às agências, o que aumenta a eficiência e a comodidade no atendimento.

Verifica-se que a digitalização dos serviços previdenciários promove uma reorganização relevante na dinâmica de atendimento, ao deslocar atividades antes dependentes da presença física para ambientes virtuais. Esse movimento potencializa a celeridade procedimental e amplia a autonomia do usuário na gestão de suas demandas, ao mesmo tempo em que racionaliza a atuação administrativa e reduz a sobrecarga das unidades presenciais.

Contudo, essa reestruturação também impõe a necessidade de reflexão crítica sobre as condições reais de acesso, uma vez que a efetividade da inovação tecnológica depende diretamente da capacidade dos segurados de interagir com as plataformas digitais disponibilizadas.

Essa digitalização trouxe ganhos significativos para a eficiência administrativa, com a

automação da concessão de benefícios e a gestão eletrônica de documentos, reduzindo o tempo de espera e os custos operacionais (Bentes, 2024).

Observa-se que a incorporação de tecnologias digitais à gestão previdenciária promove uma reconfiguração substancial dos fluxos administrativos, ao permitir maior automação dos procedimentos e uma melhor organização da documentação. Esse processo intensifica a racionalização da máquina pública, favorecendo maior celeridade na análise dos requerimentos e contribuindo para a otimização dos recursos institucionais.

Ao mesmo tempo, essa modernização fortalece a governança administrativa ao reduzir etapas burocráticas tradicionais, embora também exija aprimoramento contínuo dos sistemas para assegurar a estabilidade, a segurança da informação e a efetiva continuidade do serviço público.

Dessa forma, a transformação digital no INSS representa a modernização do serviço público previdenciário, promovendo inovação tecnológica alinhada à ampliação do acesso e à redução da burocracia, com reflexos positivos para os segurados e para a administração pública.

4.4 Acessibilidade digital e inclusão social

A acessibilidade digital consiste na eliminação de barreiras para que todas as pessoas possam perceber, compreender, navegar e interagir de forma efetiva com os serviços digitais, incluindo os serviços públicos online. O objetivo é democratizar o acesso, garantindo a usabilidade independentemente das capacidades físico-motoras, sensoriais, cognitivas ou sociais dos usuários (Mourão, 2019).

Compreende-se que a acessibilidade digital se consolida como elemento estruturante da inclusão social no ambiente virtual, ao possibilitar que diferentes perfis de usuários interajam com os serviços públicos de forma autônoma e funcional. Esse conceito ultrapassa a dimensão técnica, incorporando uma perspectiva de justiça social aplicada ao uso das tecnologias da informação.

Nesse sentido, a eliminação de barreiras digitais não apenas amplia o alcance dos serviços, mas também qualifica a relação entre Estado e cidadão, ao assegurar que a inovação tecnológica esteja alinhada à efetivação de direitos fundamentais e à promoção da equidade no acesso às políticas públicas.

Normas brasileiras como a Lei nº 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência ou a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência) e o Decreto nº 9.296/2018 (normatiza o art. 45 da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência - Estatuto da Pessoa com Deficiência) estabelecem que órgãos públicos devem assegurar acessibilidade em seus portais, alinhados às diretrizes internacionais WCAG *Web Content*

Accessibility Guidelines, que definem padrões e níveis de conformidade para conteúdo web acessíveis (Brasil, 2015; Brasil, 2018).

Pessoas idosas e com deficiência enfrentam diversas barreiras em plataformas digitais, desde dificuldades de navegação até a ausência de recursos assistivos essenciais, como leitores de tela, legendas e níveis de contraste adequados. Essas barreiras limitam o acesso a serviços essenciais e tornam necessária a aplicação dos princípios do desenho universal para beneficiar todos, como destacado por Sasaki (2022), que ressalta dimensões como as arquitetônicas, comunicacionais, metodológicas, instrumentais, programáticas e atitudinais na acessibilidade.

Infere-se que as barreiras criadas em nível institucional restringem o acesso a serviços primordiais e tornam imperiosa a aplicação dos princípios constitucionais e previdenciários, com o objetivo de beneficiar a todos na sociedade. Além disso, Figueiredo e Nelceia Fuiza (2023) reforçam a importância de políticas públicas e de usabilidade que considerem as necessidades específicas desses grupos para promover um serviço digital inclusivo.

Evidencia-se a necessidade de incorporar uma abordagem mais sensível às diferentes realidades dos usuários na formulação e na implementação de serviços digitais públicos, de modo a evitar que a padronização tecnológica produza novas formas de exclusão. Nesse contexto, a adequação das plataformas às limitações e particularidades dos grupos vulneráveis torna-se essencial para a efetividade das políticas de inclusão digital.

Assim, a construção de serviços públicos digitais mais acessíveis depende diretamente de um planejamento orientado ao usuário, no qual a usabilidade e a acessibilidade funcionem como critérios centrais de desenvolvimento e de avaliação das políticas públicas.

Para tanto, a inclusão digital é reconhecida como um direito social fundamental e um instrumento de cidadania na Agenda 2030 da ONU, especialmente nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 10 (Redução das desigualdades) e 16 (Paz, justiça e instituições eficazes). A efetivação da inclusão digital contribui para a participação plena na sociedade da informação, promovendo a igualdade de oportunidades e o acesso aos direitos (ONU, 2015).

A Organização das Nações Unidas desempenha um papel central na formulação de diretrizes globais voltadas ao desenvolvimento sustentável e à promoção dos direitos humanos, estabelecendo metas que orientam os países na redução das desigualdades e no fortalecimento das instituições. Nesse contexto, a inclusão digital é compreendida como elemento estratégico para a consolidação da cidadania na sociedade da informação, ao ampliar o acesso equitativo a oportunidades sociais, econômicas e institucionais.

Dessa forma, a atuação da ONU contribui para orientar políticas públicas nacionais, reforçando a necessidade de que os Estados adotem medidas que garantam não apenas o acesso à

tecnologia, mas também sua utilização efetiva e inclusiva, em consonância com os objetivos de desenvolvimento sustentável.

4.5 Do entendimento jurisprudencial

O Tribunal Regional Federal da 4ª Região tem firmado entendimento de que a transformação digital da Administração Pública não pode comprometer o acesso efetivo aos serviços previdenciários, especialmente quando a plataforma digital apresenta falhas ou limitações operacionais.

No julgamento da Remessa Necessária Cível nº 5015544-84.2021.4.04.7201/SC, o Tribunal reconheceu que o segurado possui direito ao pleno acesso ao sistema do INSS, devendo a Autarquia Previdenciária assegurar meios adequados para a consulta de informações e a utilização dos serviços disponibilizados. A decisão também destaca que eventuais falhas do sistema não podem ser atribuídas ao usuário, sob pena de violação ao direito fundamental à previdência social (TRF4, 2022). Referido entendimento reforça que a digitalização dos serviços públicos deve funcionar como instrumento de facilitação do acesso, impondo ao Estado o dever de garantir a estabilidade dos sistemas e de oferecer alternativas de atendimento sempre que necessário.

Além disso, o Superior Tribunal de Justiça possui entendimento consolidado no Tema Repetitivo 1.124, no qual se discute a concessão de benefícios previdenciários e a necessidade de adequada análise administrativa pelo INSS. A Corte reafirma a importância da efetividade do processo administrativo previdenciário, evitando que falhas ou omissões administrativas impeçam o exercício de direitos sociais.

Nesse julgamento, o STJ reforça que a atuação do INSS deve assegurar a análise adequada dos requerimentos, admitindo a intervenção judicial quando houver falhas na prestação do serviço público, especialmente quando tais falhas repercutem no acesso do segurado ao benefício previdenciário (STJ, 2024).

Tal posicionamento evidencia que a proteção ao direito previdenciário exige não apenas previsão normativa, mas também efetividade administrativa, sobretudo em um cenário de crescente digitalização dos serviços.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da análise desenvolvida, observa-se que a transformação digital dos serviços previdenciários, materializada pelo portal Meu INSS, representa um avanço significativo na

modernização da Administração Pública, especialmente no que se refere à ampliação da eficiência administrativa, à redução de custos operacionais e à maior celeridade na concessão e no acompanhamento de benefícios. Nesse sentido, a digitalização contribui de forma relevante para a racionalização dos procedimentos e para a melhoria da gestão pública previdenciária.

Contudo, verificou-se que a efetivação dos princípios constitucionais da universalidade, da acessibilidade e da eficiência ainda enfrenta desafios relevantes, sobretudo no que diz respeito à inclusão digital de grupos vulneráveis. Idosos, pessoas com deficiência e cidadãos com baixa alfabetização digital permanecem os mais afetados pelas barreiras tecnológicas, o que evidencia que a mera disponibilização de serviços digitais não assegura, por si só, o acesso pleno aos direitos previdenciários.

Dessa forma, constatou-se que a coexistência entre o atendimento digital e o presencial constitui medida indispensável para assegurar a efetividade do direito à previdência social. O modelo híbrido mostra-se mais adequado à realidade social brasileira, uma vez que permite conciliar inovação tecnológica com inclusão social, evitando que a modernização administrativa produza novas formas de exclusão.

Ademais, as análises realizadas indicam que a acessibilidade digital deve ser compreendida como um elemento central das políticas públicas, o que exige aprimoramento contínuo das plataformas, bem como ações de capacitação e de suporte aos usuários. Assim, a eficiência administrativa deve ser interpretada de forma ampliada, incorporando não apenas os resultados operacionais, mas também a efetiva garantia do acesso universal aos serviços públicos.

Por fim, conclui-se que o portal Meu INSS representa um importante instrumento de modernização estatal, porém, sua plena adequação aos princípios constitucionais depende da consolidação de políticas inclusivas e da manutenção de canais alternativos de atendimento. Somente por meio desse equilíbrio será possível assegurar uma Previdência Social verdadeiramente acessível, eficiente e comprometida com a dignidade da pessoa humana.

REFERÊNCIAS

ALEXANDRINO, Marcelo; PAULO, Vicente. **Direito administrativo descomplicado**. 29. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2021.

AMORIM, Breno de Oliveira; SALES, João Gabriel Gomes de; SOUZA, Fernanda Emília Xavier de; JESUS, Mariana Santana de; OLIVEIRA, Kelma dos Santos Passos; SEABRA, Francielle Carla da Silva Campos; NUNES, Ana Beatriz Sousa; COELHO, Aloilda da Silva; RAMOS, Paulo Roberto. **Tecnologias digitais e cidadania: desafios e oportunidades para a inclusão digital no Brasil — uma revisão sistemática da literatura**. REVISTA DELOS, v. 18, n. 63, p. e3527-e3527, 2025. Disponível



Ano VII, v.1 2026 | **submissão: 10/04/2026** | **aceito: 18/04/2026** | **publicação: 28/04/2026**

em: <https://ojs.revistadelos.com/ojs/index.php/delos/article/view/3527>. Acesso em: 22 abr. de 2026.

BARROSO, Luís Roberto. **O novo direito constitucional brasileiro: contribuições para a construção teórica e prática da Constituição de 1988**. São Paulo: Saraiva, 2022.

BENTES, Natália Barbosa. **Transformação digital na gestão pública: o processo de digitalização do acervo documental da Manausprev**. Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Arquivologia da Universidade Federal do Amazonas (UFAM), como requisito para a obtenção do título de TCC. 53 f., Manaus, 2024. Disponível em: https://riu.ufam.edu.br/bitstream/prefix/8124/5/TCC_NataliaBentes.pdf. Acesso em: 12 out. 2025.

BINENBOJM, Gustavo. **Uma teoria do direito administrativo**. Rio de Janeiro: Renovar, 2020.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 12 abr. 2026.

BRASIL. **Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991**. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18213cons.htm. Acesso em: 04 set. 2025.

BRASIL. **Decreto nº 3.048, de 06 de maio de 1999**. Aprova o Regulamento da Previdência Social e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3048.htm. Acesso em 22 abr. 2026.

BRASIL. **Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003**. Estatuto do Idoso. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.741.htm. Acesso em: 12 abr. 2026.

BRASIL. **Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm. Acesso em 22 abr. 2026.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm. Acesso em 22 abr. 2026.

BRASIL. **Decreto nº 9.296, de 1º de março de 2018**. Regulamenta a Lei nº 13.146/2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9296.htm. Acesso em: 29 out. 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm. Acesso em: 02 set. 2025.

BRASIL. **Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019**. Dispõe sobre a governança no compartilhamento de dados no âmbito da administração pública federal. Disponível em:



Ano VII, v.1 2026 | **submissão: 10/04/2026** | **aceito: 18/04/2026** | **publicação: 28/04/2026**

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d10046.htm. Acesso em: 18 set. 2025.

BRASIL. **Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020**. Institui a Estratégia de Governo Digital. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10332.htm. Acesso em: 04 set. 2025.

BRASIL. **Lei nº 14.423, de 22 de julho de 2022**. Altera a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, para substituir, em toda a Lei, as expressões “idoso” e “idosos” pelas expressões “pessoa idosa” e “pessoas idosas”, respectivamente. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Lei/L14423.htm. Acesso em 22 abr. 2026.

BRASIL. TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 4ª REGIÃO. **Remessa Necessária Cível: RemNec 5015544-84.2021.4.04.7201/SC**. Jurisprudência. Acórdão publicado em 22 jul. 2022. Disponível em: <https://www.trf4.jus.br/jurisprudencia>. Acesso em: 04 set. 2025.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade**. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

CGI.br – Comitê Gestor da Internet no Brasil. **TIC Domicílios 2022**: Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros. São Paulo: CGI.br, 2022. Disponível em: <https://cetic.br/pt/publicacao/tic-domicilios-2022/>. Acesso em: 18 set. 2025.

DI PRIETO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. 36ª ed. São Paulo: Forense. 2023.

FIGUEIREDO Chermont; NELCEIA Margareth da Silva; FIUZA, Lia Machado. **Globalização, Estado, políticas públicas e exclusão digital: interrelacionando conceitos**. Cadernos do GPOSSHE On-line, v. 4, n. único, 2023. Disponível em: <https://revistas.uece.br/index.php/CadernosdoGPOSSHE/article/view/6767>. Acesso em: 13 nov. 2025.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – PNAD TIC 2023**. Rio de Janeiro: IBGE, 2023. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/>. Acesso em: 18 set. 2025.

INSS. Meu INSS portal e aplicativo. Disponível em: <https://meu.inss.gov.br/>. Acesso em: 04 set. 2025.

JUSTEN FILHO, Marçal. **Curso de direito administrativo**. 14. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

IBRAHIM, Fábio Zambitte. HUBACK, Kerlly; FOLMANN, Melissa. **Curso de Direito Previdenciário**. 27. ed. Niterói, Rio de Janeiro: Impetus, 2022.

LEANDRO, Maria Fernanda Machado. **Inclusão ou exclusão digital? Desafios enfrentados na virtualização dos serviços do INSS**. Trabalho de Conclusão apresentado ao Curso de Direito da



Ano VII, v.1 2026 | **submissão: 10/04/2026** | **aceito: 18/04/2026** | **publicação: 28/04/2026**

Universidade de Santa Cruz do Sul para obtenção do título de Bacharel em Direito. 64f, Capão da Canoa, 2025. Disponível em: <https://repositorio.unisc.br/jspui/bitstream/11624/4087/1/Maria%20Fernanda%20Machado%20Leandro.pdf>. Acesso em: 11 nov. 2025.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 8. ed. (4. ed. do e-book) São Paulo: Revista dos Tribunais, Thomson Reuters Brasil, 2022.

MOURÃO, Andreza Bastos. **Modelo Inclusivo de Desenvolvimento de Objetos de Aprendizagem Acessíveis**. 2019. 206 f. Tese (Doutorado em Informática) - Universidade Federal do Amazonas, Manaus (AM), 2019. Disponível em: <https://tede.ufam.edu.br/handle/tede/7469>. Acesso em: 11 nov. 2025.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável: transformando nosso mundo**. Nova Iorque: ONU, 2015. Disponível em: <https://brasil.un.org/sites/default/files/2020-09/agenda2030-pt-br.pdf>. Acesso em: 13 nov. 2025.

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO (OCDE). **Governança previdenciária e digital na longevidade: a geração prateada na previdência social**. RASS, Brasília, v. 2, n. 10, p. 112-123, 2022. Disponível em: <https://rass.anpprev.org.br/rass/article/view/609>. Acesso em: 02 nov. 2025.

SARLET, Ingo Wolfgang. **Dignidade da pessoa humana e direitos fundamentais na Constituição Federal de 1988**. 10. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2015.

SARLET, Ingo Wolfgang; MARINONI, Luiz Guilherme; MITIDIERO, Daniel. **Curso de Direito Constitucional**. 11ª ed. São Paulo: Saraiva, 2022.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **As sete dimensões da acessibilidade**. São Paulo: Larvatus Prodeo, 2022. Disponível em: <https://www.carloslivraria.com.br/as-sete-dimensoes-da-acessibilidade>. Acesso em: 11 nov. 2025.

SCHMITZ, Carlos André Aita et al. **Consulta remota: fundamentos e prática**. Artmed Editora, 2020.

SILVA, Jorge Ribeiro Cunha da; CUNHA, Marli. Governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização dos direitos sociais no Brasil. **Rev. Serv. Público**, v. 71, n. 2, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/servico-publico/article/view/74339>. Acesso em: 12 out. 2025.

SILVA, Maria Fernanda; BARBOSA, Ricardo. Inclusão digital e cidadania: desafios no acesso às tecnologias da informação. **Revista Brasileira de Políticas Públicas**, v. 10, n. 2, p. 233-248, 2020.



Ano VII, v.1 2026 | **submissão: 10/04/2026** | **aceito: 18/04/2026** | **publicação: 28/04/2026**

Disponível em: <https://www.publicacoes.uniceub.br/RBPP/article/view/7903>. Acesso em: 18 set. 2025.

SOUZA, Railson Ramos de. **A responsabilidade civil do INSS e a proteção da dignidade da pessoa humana: uma reflexão sobre a análise de um estudo de caso**. 2023. Disponível em: <https://repositorio.ufersa.edu.br/items/98aefb08-fbf9-4ae6-9e6f-487439254b61>. Acesso em: 20 out. 2025.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). **Tema Repetitivo 1.124 – Direito previdenciário e concessão de benefícios mediante análise administrativa**. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2024/04062024-Repetitivo-sobre-beneficio-concedido-judicialmente-mediante-prova-nao-analisada-pelo-INSS-tem-ajuste-no-tema.aspx>. Acesso em: 04 set. 2025.

TCU. Relatório de Auditoria – Avaliação do Controle Interno do INSS Digital. Brasília, 2024.

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 4ª REGIÃO. **Remessa Necessária Cível nº 5015544-84.2021.4.04.7201/SC**. Publicado em 22 jul. 2022. Disponível em: <https://jurisprudencia.trf4.jus.br/>. Acesso em: 18 set. 2025.