Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 10 de abril de 2026 | Aceptación: 18 de abril de 2026 | Publicación: 28 de abril de 2026

Transformación digital en el INSS: accesibilidad, inclusión y retos del portal Meu del INSS para personas mayores y personas con baja inclusión digital.

Transformación digital en el INSS: accesibilidad, inclusión y el desafío del portal My INSS.
para personas mayores y personas con baja inclusión digital

Fernanda Marqués Silva Lobato1
María Edna Francisca da Silva Lima2
Dra. Vera Mónica Queiroz Fernandes Aguiar [3]

RESUMEN

Este artículo tuvo como objetivo analizar si el Portal del INSS de Meu cumple con los principios constitucionales de universalidad, accesibilidad y eficiencia en la prestación de servicios de seguridad social. Por lo tanto, investigó en qué medida la digitalización de los servicios de seguridad social contribuye a la modernización administrativa sin comprometer el acceso de los grupos vulnerables, especialmente las personas mayores y aquellas con baja inclusión digital. La metodología empleada consistió en una investigación bibliográfica y descriptiva, basada en el análisis de libros, artículos científicos, tesis y disertaciones.

El enfoque adoptado fue cualitativo, centrándose en comprender, de manera interpretativa y crítica, los impactos de la transformación digital en los servicios de seguridad social en la realidad de los usuarios. El método de razonamiento utilizado fue dialéctico, ya que permite analizar las contradicciones existentes entre el avance tecnológico y la exclusión social derivada de las dificultades de acceso a internet. Así, la investigación demostró que, si bien el Portal Meu INSS representa un avance significativo en términos de eficiencia administrativa, persisten desafíos relevantes relacionados con la inclusión digital y la realización efectiva del acceso universal a los servicios de seguridad social. Se concluye que la consolidación de un modelo de servicio híbrido, que articule medios digitales y presenciales, es fundamental para garantizar la efectividad de los derechos fundamentales en el contexto de la transformación digital del Estado.

Palabras clave: Mi INSS; Transformación digital; Seguridad social; Accesibilidad; Inclusión digital; Derechos fundamentales.

RESUMEN Este

artículo tuvo como objetivo analizar si la plataforma digital Meu INSS cumple con los principios constitucionales de universalidad, accesibilidad y eficiencia en la prestación de servicios de seguridad social. En este contexto, examinó hasta qué punto la digitalización de los servicios de seguridad social contribuye a la modernización administrativa sin comprometer el acceso de los grupos vulnerables, especialmente los adultos mayores y las personas con baja inclusión digital. La metodología adoptada consistió en una investigación bibliográfica y descriptiva, basada en el análisis de libros, artículos científicos, tesis y disertaciones.
Se empleó un enfoque cualitativo para comprender, de manera interpretativa y crítica, los impactos de la transformación digital de los servicios de seguridad social en la realidad de los usuarios. Se utilizó el método dialéctico, ya que permite analizar las contradicciones entre el avance tecnológico y la exclusión social derivada de las dificultades de acceso digital. El estudio constató que, si bien la plataforma Meu INSS representa una mejora significativa en la eficiencia administrativa, persisten importantes desafíos en cuanto a la inclusión digital y la garantía efectiva del acceso universal a los servicios de seguridad social. Se concluye que consolidar un modelo de servicio híbrido que combine canales digitales y presenciales es fundamental para garantizar la efectividad de los derechos fundamentales en el contexto de la transformación digital del Estado.

Palabras clave: Mi INSS; Transformación digital; Seguridad social; Accesibilidad; Inclusión digital; Derechos fundamentales.

[1] Estudiante de Derecho. Correo electrónico: Fernandamarques1804@gmail.com. Artículo presentado a la Facultad de UniSapiens como requisito para la obtención del título de Licenciado en Derecho, Porto Velho/RO, 2026.
[2] Estudiante de Derecho. Correo electrónico: m.edinalima1984@gmail.com. Artículo presentado a la Facultad de UniSapiens como requisito para la obtención del título de Licenciado en Derecho, Porto Velho/RO, 2026.
[3] Profesora supervisora. Doctora en Derecho. Correo electrónico: vera.aguiar@gruposapiens.com.br.

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 10 de abril de 2026 | Aceptación: 18 de abril de 2026 | Publicación: 28 de abril de 2026

1. INTRODUCCIÓN

La transformación digital de la administración pública federal se ha convertido en una directriz explícita del gobierno. con objetivos de virtualización e interoperabilidad de datos, con el fin de simplificar, estandarizar y expandir Acceso ciudadano a los servicios digitales (Brasil, 2019; Brasil, 2020). A nivel regulatorio, el La Estrategia de Gobierno Digital y el Decreto N° 10.046/2019 estructuran esta política, imponiendo la coordinación, intercambio responsable de datos y enfoque en la calidad del servicio público digital.

En el ámbito de la seguridad social, el portal y la aplicación Meu INSS se han consolidado como los principales... Portal de beneficios y servicios, que le permite simular jubilaciones, solicitar beneficios, Programe citas y revise sus estados de cuenta, con el apoyo del Centro de llamadas 135 y el servicio presencial en Agencias de Seguridad Social (INSS, 2025). Auditorías del Tribunal Federal de Cuentas (TCU). Identificaron problemas lingüísticos, inconsistencias en el CNIS (Sistema Nacional de Información de la Seguridad Social) y errores de procesamiento. automático, lo que demuestra que la digitalización requiere una mejora continua (TCU, 2024).

Los servicios digitales, representados por Meu INSS (Mi INSS), han aumentado la eficiencia y la estandarización. de servicios, reduciendo costos y tiempo de espera para los asegurados (Schmitz, 2020; INSS, 2025). Sin embargo, la digitalización no elimina la necesidad de un servicio presencial, especialmente para Las personas mayores, las personas con discapacidad y los ciudadanos con bajos niveles de educación.

Es evidente, por lo tanto, que la digitalización ha traído consigo importantes ganancias en eficiencia y agilidad en la prestación de servicios de seguridad social. Sin embargo, también reconoce que no todos Los usuarios pueden acceder a estos recursos o utilizarlos, lo que hace que el mantenimiento del sistema sea indispensable. Apoyo presencial para garantizar la inclusión y la equidad.

Según Schmitz (2020), la exclusión digital sigue siendo un obstáculo significativo para el ejercicio de derecho a la seguridad social, haciendo esencial la coexistencia entre canales digitales y telefónicos (Central). 135) y citas presenciales (APS). El modelo híbrido adoptado por INSS busca equilibrar la eficiencia y accesibilidad, asegurando que la innovación tecnológica no resulte en exclusión social, en de conformidad con la Ley No. 13.460/2017 y las directrices de accesibilidad del Gobierno Digital (Brasil, 2017; TCU, 2024).

De esta forma, se entiende que la exclusión digital todavía impide que parte de la población haga ejercicio. para ejercer plenamente sus derechos de seguridad social. Por lo tanto, aboga por la integración de diferentes canales de servicio como una forma de garantizar la accesibilidad, evitando que la modernización tecnológica genere desigualdades en el acceso a los servicios públicos.

Por lo tanto, el presente estudio tiene como objetivo analizar si el portal Meu INSS satisface las necesidades del sitio web del INSS. principios constitucionales de universalidad, accesibilidad y eficiencia en la prestación de servicios

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 10 de abril de 2026 | Aceptación: 18 de abril de 2026 | Publicación: 28 de abril de 2026

seguridad social. Con ese fin, el objetivo es examinar las funcionalidades de la plataforma y su contribución.
para mejorar la eficiencia administrativa en la concesión y el seguimiento de las prestaciones. Además
Además, el objetivo es identificar los principales obstáculos de accesibilidad a los que se enfrentan las personas aseguradas en
situación vulnerable, especialmente para los ancianos, las personas con discapacidades y las personas con
Baja inclusión digital. Finalmente, se realiza una comparación entre el servicio digital y el presencial.
con el fin de evaluar hasta qué punto la digitalización garantiza realmente el acceso universal a los derechos.
seguridad social.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

Este estudio se caracteriza por ser una investigación bibliográfica y descriptiva, basada en...
En el análisis de libros, artículos científicos, tesis y disertaciones que abordan la transformación digital,
Accesibilidad e inclusión digital en los servicios públicos, especialmente en el Instituto.
Instituto Nacional del Seguro Social (INSS). Además de las fuentes académicas, se examinarán documentos.
regulaciones, como la Constitución Federal de 1988, legislación subconstitucional, ordenanzas y
Instrucciones normativas del INSS, así como la jurisprudencia relacionada y las evaluaciones institucionales.
relacionado con el tema.

El enfoque adoptado es cualitativo, buscando comprender, de manera interpretativa y crítica,
Impacto de la digitalización de los servicios de seguridad social en las personas mayores y las personas de bajos ingresos.
Inclusión digital. El método de razonamiento será dialéctico, ya que permite el análisis de contradicciones.
diferencias existentes entre el avance tecnológico y la exclusión social resultantes de la dificultad de acceso a
internet. Por lo tanto, la investigación busca identificar los desafíos y proponer reflexiones sobre la efectividad de
La inclusión digital como instrumento de ciudadanía.

Las fuentes de investigación se recopilarán de bases de datos académicas reconocidas.
relevancia, como SciELO y CAPES, utilizando descriptores como transformación digital en el sector.
público, Mi INSS, accesibilidad digital, inclusión social y tecnológica, personas mayores y tecnología y
gobierno electrónico.

El plazo para el análisis de las obras abarcará el período comprendido entre 2020 y 2025.
con el fin de abarcar estudios y documentos actualizados que reflejen las recientes transformaciones digitales.
Cambios implementados en el INSS (Instituto Nacional de la Seguridad Social de Brasil) y su impacto en la sociedad brasileña.

3 RESULTADOS

Se observa que el portal Meu INSS no cumple plenamente con los principios.
principios constitucionales de universalidad, accesibilidad y eficiencia en la prestación de servicios

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 10 de abril de 2026 | Aceptación: 18 de abril de 2026 | Publicación: 28 de abril de 2026

prestaciones de la seguridad social, según el perfil del beneficiario que solicita dichos servicios.

El portal Meu INSS fue creado para promover la eficiencia administrativa y la estandarización de...
Ofrece un servicio excelente, pero tiene limitaciones para cumplir plenamente con los principios de la seguridad social.
especialmente para las personas mayores, las personas con discapacidad y aquellas que carecen de conocimientos digitales.

A pesar de sus avanzadas funciones digitales, Meu INSS sigue dependiendo del servicio presencial.
apoyo presencial y especializado para garantizar que todos los asegurados tengan pleno acceso a
servicios de seguridad social, lo que indica que la transformación digital aún no los garantiza plenamente.
derechos constitucionales.

4. DISCUSIÓN

La relevancia social de esta investigación se evidencia en el impacto de la exclusión digital en el acceso.
a la seguridad social, un derecho fundamental garantizado por el artículo 6 de la Constitución Federal (Brasil,
(1988). Según una encuesta del IBGE, aproximadamente 20 millones de brasileños aún no utilizaban el
Usuarios de internet en 2023, la mayoría de los cuales eran personas mayores, personas con bajos niveles de educación y familias.
bajos ingresos (IBGE, 2023).

Estos datos demuestran que el proceso de transformación digital, si bien avanza en términos de...
En términos de eficiencia, no llega a toda la población por igual. En el caso de Meu INSS, una plataforma...
responsable de centralizar servicios esenciales como jubilaciones, evaluaciones de expertos y programación, el no
El acceso no solo supone un retraso en la concesión de prestaciones, sino también un riesgo de exclusión.
social, especialmente para los grupos vulnerables. Como señala Sarlet (2015), la violación del derecho de acceso
La privación de servicios básicos constituye también una violación de la dignidad humana, principio fundamental del Estado.
Estado de derecho democrático.

La Carta Política de 1988 incluye el principio de la dignidad de la persona humana en su
el punto III del artículo 1, que representa la piedra angular que garantiza que los beneficiarios del INSS no
No solo la supervivencia física, sino también una vida con lo mínimo indispensable para existir.
El Estado comenzará a proteger a los asegurados en situaciones de contingencia, como enfermedad, vejez y fallecimiento.
Por lo tanto, las prestaciones de la seguridad social se convierten en instrumentos esenciales de ciudadanía. Por eso...
Los beneficiarios del INSS necesitan un servicio más eficaz y compasivo.

Desde una perspectiva científica, el estudio es relevante porque contribuye al debate sobre dicha relación.
entre tecnología, derechos sociales y políticas públicas digitales. Las investigaciones indican que Brasil está progresando.
en la transformación digital, pero enfrenta importantes barreras para la inclusión: según datos de
Según el Comité Directivo de Internet de Brasil (CGI.br, 2022), el 42% de los brasileños de 60 años o más tienen
Tienen dificultades para acceder a los servicios digitales, mientras que el 33% de los usuarios de bajos ingresos afirman depender de ellos.

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 10 de abril de 2026 | Aceptación: 18 de abril de 2026 | Publicación: 28 de abril de 2026

terceros utilizan plataformas gubernamentales. Estas cifras resaltan la necesidad de
Analizar críticamente los efectos no deseados de la digitalización en el sector público.

Se observa que, a pesar de los avances en la digitalización de los servicios públicos, persisten algunos desafíos.
dificultades concretas de acceso, especialmente entre las personas mayores y las de bajos ingresos.
En este contexto, resulta fundamental reflexionar sobre las repercusiones de estas barreras para evitar que se produzcan.
La modernización tecnológica compromete la eficacia de los derechos sociales y amplía las desigualdades.
ya existente.

En este sentido, Silva y Barbosa (2020) enfatizan que la mera prestación de servicios
El acceso digital no garantiza la inclusión; por lo tanto, es fundamental crear apoyo, capacitación y otras estrategias.
accesibilidad. Por lo tanto, la presente investigación aborda el derecho administrativo, de seguridad social y de accesibilidad.
constitucional, al tiempo que contribuye a las ciencias sociales aplicadas a través de
Reflexiones sobre justicia digital y ciudadanía.

De este modo, queda claro que la disponibilidad de servicios digitales, por sí sola, no garantiza el acceso.
igual a la población, lo que requiere la implementación de medidas complementarias que promuevan la
Inclusión efectiva. De esta forma, se amplía la comprensión de la necesidad de integrar la tecnología.
Políticas públicas para garantizar la ciudadanía y la justicia social en el entorno digital.

La relevancia jurídica de la investigación radica en su potencial para brindar apoyo a la
Mejorar las políticas públicas destinadas a la inclusión digital en el sistema de seguridad social.
Mi INSS, regulado por el Decreto N° 10.046/2019, representa un hito en la digitalización de...
servicios públicos, pero su eficacia no debe medirse únicamente por la eficiencia administrativa,
pero también para garantizar el acceso universal (Brasil, 2019).

Se observa que la modernización de los servicios de seguridad social requiere un análisis que va más allá...
Eficiencia, que incluye la garantía de igualdad de acceso para todos los ciudadanos. La necesidad se ve reforzada.
evaluar si las políticas públicas digitales están, de hecho, promoviendo la inclusión o simplemente reproduciendo los mismos problemas.
desigualdades sociales existentes.

En este contexto, las decisiones judiciales han ordenado reiteradamente al INSS (Instituto Nacional de la Seguridad Social de Brasil) que garantice...
asistencia presencial a los asegurados sin acceso a Internet, reconociendo la importancia de
La accesibilidad como corolario de los principios constitucionales (TRF-4, 2022).

Cabe destacar que el Poder Judicial ha actuado como garante del acceso a los derechos.
Reformas de la seguridad social que exigen a la Administración Pública ofrecer alternativas de servicio digital.
Por lo tanto, se reafirma que la accesibilidad es un elemento indispensable para la realización de...
principios constitucionales, así como la universalidad del servicio público, según lo previsto en
Los artículos 175, 194 y 196 de la Constitución brasileña de 1988, comúnmente citados como principios generales, determinan...
Los servicios esenciales —sanidad, educación, transporte, energía, etc.— deben ser accesibles para todos.

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 10 de abril de 2026 | Aceptación: 18 de abril de 2026 | Publicación: 28 de abril de 2026

ciudadanos, sin distinción ni discriminación alguna, culminando en el mayor alcance posible.
Garantiza la igualdad de acceso, la imparcialidad y la extensión de estos servicios a toda la población.
incluyendo a través de planes de acceso universal.

Como observa Castells (2003), la sociedad en red puede generar tanto oportunidades como
Están surgiendo nuevas formas de exclusión, y corresponde al Estado regular este proceso para prevenir las desigualdades.
que él crea.

Por lo tanto, la investigación contribuye legalmente al reflexionar sobre la compatibilidad entre la
transformación digital, derechos fundamentales y la construcción de políticas públicas inclusivas,
indicando formas de conciliar la innovación tecnológica con la justicia social. En este sentido, la
El análisis de la transformación digital en la administración pública forma parte de un contexto más amplio de
La transición del modelo tradicional al modelo digital, marcada por el uso intensivo de tecnologías.
Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la gestión y la prestación de servicios.

Desde esta perspectiva, se entiende que tal proceso no ocurre de manera homogénea, siendo
influenciada por las desigualdades estructurales en el acceso a la tecnología. Como señala Castells (2003),
El concepto de brecha digital pone de relieve que la exclusión del acceso a Internet tiene un impacto directo en...
ejercer la ciudadanía digital, al tiempo que se refuerza la importancia del gobierno electrónico.
(e-Gov) como instrumento para democratizar el acceso a la información y ampliar
Transparencia estatal.

Se puede inferir que la transformación digital se ve afectada por las desigualdades sociales que limitan la
El acceso equitativo a las tecnologías compromete el pleno ejercicio de la ciudadanía. En este contexto,
Esto refuerza la necesidad de que el gobierno electrónico actúe no solo como una herramienta de modernización,
pero también como un instrumento eficaz para la inclusión y para reducir estas desigualdades.

El gobierno electrónico puede definirse como el uso de plataformas tecnológicas que
Hacen que la administración pública sea más ágil, abierta y orientada al ciudadano, promoviendo una mejor...
proporcionar cuidados y facilitar el control social (Lévy, 1999). En este contexto, la evolución no se limita a
No se trata solo de automatización de procesos, sino que alcanza una dimensión estratégica, alterando patrones de...
gobernanza, promoviendo la eficiencia y la transparencia y acercando a la sociedad y al Estado (Silva
y Cunha, 2020).

Consideremos entonces un cambio estructural en la forma en que opera la administración pública, con
La incorporación de tecnologías que hacen que los servicios sean más accesibles y transparentes.
La transformación va más allá de la mera automatización, ya que redefine la relación entre el Estado y la sociedad.
Fortalecer la participación ciudadana y mejorar los mecanismos de control social.

En Brasil, las políticas públicas y el marco regulatorio han guiado esta transformación.
De particular interés es la Estrategia de Gobierno Digital, establecida por el Decreto No. 10.332/2020, que, según

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 10 de abril de 2026 | Aceptación: 18 de abril de 2026 | Publicación: 28 de abril de 2026

El artículo 1 establece la Estrategia de Gobierno Digital para el período 2020-2022 dentro del ámbito de...
de los órganos y entidades de la administración pública federal directa, autónoma y fundacional. En este
En este contexto, la norma establece objetivos como la transformación de los servicios y la unificación de los canales.
Tecnología digital e interoperabilidad entre sistemas, con el objetivo de lograr una administración pública integrada.
eficiente e innovador (Brasil, 2020).

A nivel internacional, las experiencias en la digitalización de los servicios de seguridad social, como...
Los informes de la OCDE (2022) indican que países como Suecia, Corea del Sur y Nueva Zelanda
Adoptaron soluciones sólidas para la alfabetización digital y la inclusión social, promoviendo políticas al respecto.
Colaboración intersectorial e innovación tecnológica alineadas con la sostenibilidad y la justicia social.

De esta manera, dichas estrategias demuestran que la inclusión digital y la transformación de
Los servicios públicos tienen un impacto directo en la eficiencia administrativa, la democratización del acceso y...
en la sostenibilidad de las políticas sociales.

4.1 La base constitucional y las políticas públicas en la transformación digital del INSS

La transformación digital dentro del INSS (Instituto Nacional de la Seguridad Social de Brasil) se sustenta en el principio de eficiencia.
como se establece en el Artículo 37 de la Constitución Federal de 1988, y debe armonizarse con la garantía de
derechos sociales (artículo 6) y la plena protección de los ancianos (artículo 230), que requiere la
compatibilidad entre innovación tecnológica, accesibilidad y atención humanizada (Brasil,
1988; Di Pietro, 2023).

La ley brasileña refuerza esta directriz a través de regulaciones como la Ley No.
13.460/2017 (participación, protección y defensa de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de
administración pública), la Ley de Inclusión Brasileña No. 13.146/2015, el Estatuto de los Ancianos No.
La Ley 10.741/2003 y la Ley General de Protección de Datos n.º 13.709/2018, que establecen obligaciones
En relación con la accesibilidad, el lenguaje claro, el servicio prioritario y la protección de datos.
personal (Brasil, 2015; Brasil, 2017; Brasil, 2003; Brasil, 2018; Marques; Miragem, 2022).

En el ámbito de la seguridad social, la Ley nº 8.213/1991 y el Decreto nº 3.048/1999 garantizan el derecho.
beneficios materiales, por lo que la digitalización de los servicios no puede convertirse en un factor
Al limitar el ejercicio de este derecho, debería actuar como un instrumento facilitador y expansor.
acceso (Brasil, 1991; Brasil, 1999; Ibrahim, 2022).

La digitalización de los servicios públicos, si bien es relevante para la modernización y la eficiencia,
No puede considerarse un impedimento para el ejercicio de los derechos fundamentales. La transformación
El acceso digital debe garantizarse de forma universal, sin crear barreras para las poblaciones vulnerables o desfavorecidas.
analfabetismo digital.

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 10 de abril de 2026 | Aceptación: 18 de abril de 2026 | Publicación: 28 de abril de 2026

En el ámbito de las políticas públicas, se incluyen iniciativas como el Programa de Inclusión Digital y el Programa de Inclusión Digital. El programa "Internet para todos" demuestra la preocupación del Estado por ampliar el acceso a... Acceso a Internet y reducción de las desigualdades tecnológicas. Junto a estas acciones, destacan otros programas. programas de capacitación en habilidades digitales dirigidos a las personas mayores y poblaciones vulnerables, diseñados para promover la autonomía y inclusión en el uso de servicios digitales (de Oliveira et al., 2025; CGI.br, 2023).

Por lo tanto, la ampliación del acceso digital debe ir acompañada de políticas públicas. Medidas inclusivas que garanticen que los grupos vulnerables desarrollen las habilidades necesarias para utilizar los servicios. Por lo tanto, la inclusión digital se considera una condición esencial para el pleno ejercicio de la ciudadanía.

Estas medidas demuestran que la innovación tecnológica debe ir acompañada de estrategias. inclusivo, garantizando el pleno ejercicio de la ciudadanía. La jurisprudencia también ha reconocido que Los fallos en los sistemas digitales, como el portal Meu INSS, no pueden impedir que la persona asegurada acceda a su información. servicios de información y seguridad social, imponiendo a la Administración el deber de garantizar medios atención adecuada (Brasil, 2022; TCU, 2024).

Además, las acciones de la Defensoría Pública, los sindicatos y los movimientos sociales revelan: Es fundamental para orientar a los asegurados, superar las barreras de acceso y supervisar... calidad de los servicios prestados, funcionando como instrumentos de control social y garantía de derechos fundamentales (Brasil, 2017; Sarlet; Marinoni; Mitidiero, 2022).

En vista de esto, se puede inferir que la acción conjunta entre el Estado y la sociedad es necesaria para... garantizar la efectividad de los derechos de seguridad social en el contexto digital, asegurando que la La modernización administrativa no debe comprometer la universalidad del acceso (Sarlet, 2015).

La transformación digital del INSS, a pesar de promover una mayor agilidad y transparencia, Esto conlleva riesgos de marginación para las poblaciones vulnerables, como las personas mayores y las personas de bajos ingresos. que se enfrentan a dificultades técnicas y de acceso. Esto transforma la colaboración entre las autoridades públicas. y entidades de la sociedad civil, como la Orden de Abogados de Brasil (OAB) y los sindicatos, en una misión para garantizar la ciudadanía plena.

Finalmente, se puede concluir que la tecnología constituye un instrumento importante para el progreso. prestaciones de seguridad social, siempre que estén alineadas con la promoción de los derechos fundamentales, que consolida un sistema de Seguridad Social verdaderamente universal, accesible y humanizado (INSS, 2025; TCU, 2024).

4.2 Sobre la dignidad de la persona humana

La dignidad de la persona humana, tal como se establece en el artículo 1, inciso III, de la Constitución Federal de La Constitución de 1988 constituye el fundamento del Estado de Derecho democrático y guía todas las acciones del...

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 10 de abril de 2026 | Aceptación: 18 de abril de 2026 | Publicación: 28 de abril de 2026

La administración pública, incluido el proceso de transformación digital de los servicios de seguridad social.
En este sentido, la Constitución establece: "Artículo 1 La República Federativa de Brasil [...] se constituye en
El Estado de Derecho Democrático tiene como fundamentos: [...] III - la dignidad de la persona humana"
(Brasil, 1988).

Barroso (2022) entiende la dignidad como el eje estructurador del sistema constitucional,
imponiendo al Estado el deber de promover condiciones materiales efectivas para el acceso a los derechos.
fundamental. En este sentido, la dignidad funciona como un parámetro para la validez de las políticas.
Las instituciones públicas exigen que la digitalización de los servicios de seguridad social no produzca exclusión, sino más bien...
Expansión efectiva de los derechos individuales.

En el contexto de la digitalización del INSS (Instituto Nacional de la Seguridad Social de Brasil), la Ley de Inclusión Brasileña, o Estatuto de la Persona con Discapacidad...
Discapacidad (Ley nº 13.146/2015), art. 3, inciso I, establece, en lo que respecta a la accesibilidad, la posibilidad y
la condición de acceso para el uso seguro y autónomo de los espacios de información y
comunicación (Brasil, 2015).

Binenbojm (2020) destaca que la accesibilidad debe entenderse como un deber estructural.
de la Administración Pública contemporánea, especialmente a la luz de la expansión de los servicios digitales.
En este sentido, se puede inferir que la accesibilidad digital deja de ser una opción administrativa y se convierte en una
integrar el núcleo esencial de la prestación de servicios públicos, lo que requiere una adaptación tecnológica continua.

En lo que respecta a la protección de las personas mayores, el Estatuto de las Personas Mayores, modificado por la Ley
N° 14.423/2022, dispone: «Artículo 3. Es obligación de la familia, la comunidad, la sociedad y...»
Las autoridades públicas deben garantizar, con absoluta prioridad, la realización efectiva del derecho a la vida y a la persona mayor.
salud, alimentación, educación, cultura, deportes, ocio, trabajo, ciudadanía, libertad,
a la dignidad, el respeto y la vida familiar y comunitaria."

Alexandrino y Paulo (2021) enfatizan que proteger a los ancianos requiere medidas concretas de
inclusión, especialmente dadas las limitaciones tecnológicas a las que se enfrenta este grupo. Por lo tanto,
La digitalización de los servicios de seguridad social debe tener en cuenta las limitaciones generacionales, garantizando
alternativas que preserven el acceso universal, sin distinción ni discriminación.

A su vez, la Ley N° 13.460/2017, que prevé la participación, protección y defensa de
En cuanto a los derechos de los usuarios de los servicios públicos prestados por la administración pública, se establece: "Artículo 5. El usuario de
Los proveedores de servicios públicos tienen derecho a una prestación de servicios adecuada, y se debe observar lo siguiente [...]
regularidad, continuidad, eficacia y seguridad" (Brasil, 2017).

Justen Filho (2019) sostiene que la eficiencia administrativa solo se logra cuando la
El servicio público es efectivamente accesible para todos los usuarios, incluso en entornos digitales .
La eficiencia administrativa se considera una piedra angular de la administración pública actual.
El principio de eficiencia, incorporado a la Constitución Federal de 1988 por la Enmienda Constitucional No.

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 10 de abril de 2026 | Aceptación: 18 de abril de 2026 | Publicación: 28 de abril de 2026

19/1998, no se limita a la reducción de costes, sino que busca lograr los mejores resultados posibles, con Calidad y rapidez, satisfaciendo las necesidades del ciudadano. Por lo tanto, la eficiencia no puede ser... Entendido únicamente desde una perspectiva tecnológica, pero debe implicar inclusión, continuidad y garantía. Acceso efectivo para los ciudadanos.

4.3 El Instituto Nacional de Seguridad Social (INSS) y el portal Meu INSS

El Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) ha estado experimentando una transformación significativa. Un avance tecnológico marcado por la creación del portal Meu INSS, que centraliza la prestación de servicios.

Prestaciones de la seguridad social en formato digital. Históricamente, el INSS (Instituto Nacional de la Seguridad Social de Brasil) ha buscado ampliar el acceso remoto a las mismas. beneficios, comenzando con el servicio telefónico 135 en 2005 y evolucionando hacia plataformas digitales. moderno (Leandro, 2025)

La implementación del portal Meu INSS representa un punto de inflexión significativo en la forma en que... organización y prestación de servicios de seguridad social, destacando un movimiento institucional de Modernización administrativa y racionalización de los flujos de servicio. Este proceso revela la la incorporación progresiva de tecnologías digitales como estrategia para aumentar la eficiencia del Estado, Reducir los costes operativos y estandarizar los procedimientos internos.

La trayectoria evolutiva del INSS (Instituto Nacional de la Seguridad Social de Brasil) en su migración del servicio telefónico a las plataformas digitales. Integrado, pone de relieve una reconfiguración estructural del modelo de gestión pública, en la que la tecnología Desempeñará un papel central en la mediación entre el Estado y los titulares de políticas. Esta transición También pone de relieve la búsqueda de una mayor cobertura de los servicios, aunque esto conlleva desafíos. relacionado con la inclusión digital y la eficacia del acceso para diferentes perfiles de usuario.

Así, Souza (2023) señala que el portal Meu INSS se desarrolló para optimizar procesos que permiten a los asegurados realizar solicitudes, consultas y programar citas sin tener que... Acudir a las sucursales en persona aumenta la eficiencia y la comodidad en el servicio.

Se observa que la digitalización de los servicios de seguridad social promueve una reorganización. Esto es relevante para la dinámica de la atención, ya que modifica actividades que antes dependían de la presencia física. para entornos virtuales. Este movimiento mejora la velocidad de los procedimientos y amplía la Autonomía del usuario en la gestión de sus solicitudes, al tiempo que se optimizan las operaciones.

Es más administrativo y reduce la sobrecarga de trabajo en las unidades presenciales.

Sin embargo, esta reestructuración también impone la necesidad de una reflexión crítica sobre la Las condiciones de acceso reales son cruciales, ya que la eficacia de la innovación tecnológica depende directamente de ellas. la capacidad de los asegurados para interactuar con las plataformas digitales proporcionadas.

Esta digitalización ha aportado importantes beneficios a la eficiencia administrativa, con la

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 10 de abril de 2026 | Aceptación: 18 de abril de 2026 | Publicación: 28 de abril de 2026

Automatización de la concesión de prestaciones y gestión electrónica de documentos, reduciendo el tiempo de tiempo de espera y costos operativos (Bentes, 2024).

Se observa que la incorporación de tecnologías digitales en la gestión de pensiones promueve una reconfiguración sustancial de los flujos administrativos, lo que permite una mayor automatización de procedimientos y mejor organización de la documentación. Este proceso se intensifica racionalizar la administración pública, promoviendo una mayor rapidez en el análisis de las solicitudes y contribuyendo a la optimización de los recursos institucionales.

Al mismo tiempo, esta modernización fortalece la gobernanza administrativa al reducir los trámites. procesos burocráticos tradicionales, aunque también requiere una mejora continua de los sistemas para garantizar Estabilidad, seguridad de la información y continuidad efectiva del servicio público.

Por lo tanto, la transformación digital en el INSS representa la modernización del servicio público. seguridad social, promoviendo la innovación tecnológica alineada con la ampliación del acceso y la reducción de costes. burocracia, con efectos positivos para los asegurados y para la administración pública.

4.4 Accesibilidad digital e inclusión social

La accesibilidad digital consiste en eliminar barreras para que todas las personas puedan percibir, comprender, navegar e interactuar eficazmente con los servicios digitales, incluidos los Servicios públicos en línea. El objetivo es democratizar el acceso, garantizando su usabilidad. independientemente de las capacidades físico-motoras, sensoriales, cognitivas o sociales de los usuarios. (Mourão, 2019).

Se entiende que la accesibilidad digital se está convirtiendo en un elemento estructurante de Inclusión social en el entorno virtual, al permitir que diferentes perfiles de usuario interactúen con el Servicios públicos de forma autónoma y funcional. Este concepto va más allá de la dimensión técnica. Incorporar una perspectiva de justicia social aplicada al uso de las tecnologías de la información.

En este sentido, eliminar las barreras digitales no solo amplía el alcance de los servicios, pero también mejora la relación entre el Estado y el ciudadano, al garantizar que la innovación tecnológica sea alineado con la realización de los derechos fundamentales y la promoción de la equidad en el acceso a las políticas público.

Regulaciones brasileñas como la Ley No. 13.146/2015 (Estatuto de las Personas con Discapacidad) o Ley Ley brasileña para la inclusión de personas con discapacidad) y Decreto No. 9.296/2018 (regula el artículo 45 de Ley N° 13.146, del 6 de julio de 2015, que establece la Ley brasileña para la inclusión de las personas con discapacidad. Discapacidad - Estatuto de Personas con Discapacidad) establece que los organismos públicos deben garantizar Accesibilidad en sus portales, en consonancia con las directrices internacionales WCAG para el contenido web .

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
IRCMSD - Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 10 de abril de 2026 | Aceptación: 18 de abril de 2026 | Publicación: 28 de abril de 2026

Las Pautas de Accesibilidad definen los estándares y los niveles de cumplimiento para el contenido web accesible.
(Brasil, 2015; Brasil, 2018).

Las personas mayores y las personas con discapacidad se enfrentan a numerosas barreras en las plataformas digitales, incluidas:
Dificultades de navegación y ausencia de funciones de asistencia esenciales, como lectores de pantalla,
subtítulos y niveles de contraste adecuados. Estas barreras limitan el acceso a servicios esenciales y
hacer necesario aplicar los principios del diseño universal para beneficiar a todos, como por ejemplo:
destacado por Sassaki (2022), quien enfatiza dimensiones como arquitectónicas, comunicacionales,
Aspectos metodológicos, instrumentales, programáticos y actitudinales de la accesibilidad.

Se puede inferir que las barreras creadas a nivel institucional restringen el acceso a los servicios.
Los principios fundamentales hacen imperativa la aplicación de los principios constitucionales y de seguridad social, con la
El objetivo es beneficiar a toda la sociedad. Además, Figueiredo y Nelceia Fuiza (2023) refuerzan esta idea.
la importancia de las políticas públicas y la usabilidad que tengan en cuenta las necesidades específicas.
de estos grupos para promover un servicio digital inclusivo.

Es necesario incorporar un enfoque más sensible a las diferentes
realidades de los usuarios en la formulación e implementación de servicios digitales públicos, con el fin de
para evitar que la estandarización tecnológica produzca nuevas formas de exclusión. En este contexto, la
Adaptar las plataformas a las limitaciones y necesidades específicas de los grupos vulnerables se vuelve esencial.
para la eficacia de las políticas de inclusión digital.

Por lo tanto, la creación de servicios públicos digitales más accesibles depende directamente de un
Planificación orientada al usuario, en la que la usabilidad y la accesibilidad funcionan como criterios.
centros para el desarrollo y la evaluación de políticas públicas.

Por lo tanto, la inclusión digital se reconoce como un derecho social fundamental y un derecho social esencial.
un instrumento de ciudadanía en la Agenda 2030 de la ONU, especialmente en los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 10 (Reducción de las desigualdades) y 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas). A
La implementación efectiva de la inclusión digital contribuye a la plena participación en la sociedad de la información.
promover la igualdad de oportunidades y el acceso a los derechos (ONU, 2015).

Las Naciones Unidas desempeñan un papel fundamental en la formulación de directrices.
iniciativas globales centradas en el desarrollo sostenible y la promoción de los derechos humanos, estableciendo
Objetivos que orientan a los países en la reducción de las desigualdades y el fortalecimiento de las instituciones.
En este contexto, la inclusión digital se entiende como un elemento estratégico para la consolidación de
La ciudadanía en la sociedad de la información, mediante la ampliación del acceso equitativo a las oportunidades sociales,
económico e institucional.

De esta forma, las acciones de la ONU contribuyen a orientar las políticas públicas nacionales.
reforzando la necesidad de que los Estados adopten medidas que garanticen no solo el acceso a

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 10 de abril de 2026 | Aceptación: 18 de abril de 2026 | Publicación: 28 de abril de 2026

tecnología, pero también su uso efectivo e inclusivo, en línea con los objetivos de
desarrollo sostenible.

4.5 Desde la comprensión jurisprudencial

El Tribunal Federal Regional de la 4ª Región ha establecido el entendimiento de que la transformación
El acceso digital a los servicios de la administración pública no puede comprometer el acceso efectivo a dichos servicios.
prestaciones de la seguridad social, especialmente cuando la plataforma digital tiene fallos o limitaciones.
operacional.

En la sentencia del Recurso Civil Obligatorio No. 5015544-84.2021.4.04.7201/SC, el Tribunal
Se reconoció que la parte asegurada tiene derecho a acceso completo al sistema INSS, y la Autoridad debe...
La Seguridad Social garantiza los medios adecuados para acceder a la información y utilizar los servicios.
disponible. La decisión también enfatiza que cualquier falla del sistema no puede atribuirse a
al usuario, bajo pena de vulnerar el derecho fundamental a la seguridad social (TRF4, 2022). (Referenciado)
Esta comprensión refuerza la idea de que la digitalización de los servicios públicos debería funcionar como un instrumento de
Facilitar el acceso, imponiendo al Estado el deber de garantizar la estabilidad de los sistemas y ofrecer
Existen opciones de apoyo alternativas disponibles siempre que sea necesario.

Además, el Tribunal Superior de Justicia tiene un entendimiento unificado sobre el tema.
Caso repetitivo 1.124, que analiza la concesión de prestaciones de seguridad social y la necesidad de
Análisis administrativo adecuado por parte del INSS. El Tribunal reafirma la importancia de la eficacia de
proceso administrativo de seguridad social, evitando que errores u omisiones administrativas obstaculicen el
ejercicio de los derechos sociales.

En este fallo, el Tribunal Superior de Justicia (STJ) reitera que las acciones del INSS deben garantizar un análisis adecuado.
de los requisitos, permitiendo la intervención judicial cuando se produzcan fallos en la prestación del servicio.
público, especialmente cuando tales fallas afectan el acceso de la persona asegurada a los beneficios.
seguridad social (STJ, 2024).

Esta postura demuestra que proteger los derechos de seguridad social requiere no solo
previsión regulatoria, pero también eficacia administrativa, especialmente en un escenario de creciente
Digitalización de los servicios.

CONSIDERACIONES FINALES

Con base en el análisis realizado, se puede observar que la transformación digital de los servicios
Las prestaciones de la seguridad social, materializadas a través del portal Meu INSS, representan un avance significativo en

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 10 de abril de 2026 | Aceptación: 18 de abril de 2026 | Publicación: 28 de abril de 2026

Modernización de la Administración Pública, especialmente en lo que respecta al aumento de la eficiencia.
administrativo, a la reducción de los costos operativos y a una mayor rapidez en la concesión y en
seguimiento de beneficios. En este sentido, la digitalización contribuye significativamente a la
Simplificar los procedimientos y mejorar la gestión de la seguridad social pública.

Sin embargo, se encontró que la implementación de los principios constitucionales de universalidad y
La accesibilidad y la eficiencia siguen enfrentando desafíos importantes, especialmente en lo que respecta a:
Inclusión digital de grupos vulnerables: personas mayores, personas con discapacidad y ciudadanos de bajos ingresos.
La alfabetización digital sigue siendo la más afectada por las barreras tecnológicas, lo que demuestra que
La mera disponibilidad de servicios digitales no garantiza, por sí sola, el pleno acceso a los derechos.
seguridad social.

De este modo, se constató que la coexistencia entre el servicio digital y el presencial es posible.
Esto constituye una medida indispensable para garantizar la efectividad del derecho a la seguridad social. El modelo
El modelo híbrido demuestra ser más adecuado para la realidad social brasileña, ya que permite la conciliación de la innovación.
Innovación tecnológica con inclusión social, evitando que la modernización administrativa genere nuevas formas de cambio.
exclusión.

Además, los análisis realizados indican que la accesibilidad digital debe ser comprendida.
como elemento central de las políticas públicas, que requiere una mejora continua de
plataformas, así como acciones de capacitación y soporte para los usuarios. Por lo tanto, eficiencia
El aspecto administrativo debe interpretarse de forma amplia, incorporando no solo los resultados.
Operativa, pero también la garantía efectiva del acceso universal a los servicios públicos.

Finalmente, se puede concluir que el portal Meu INSS representa una herramienta importante para...
Sin embargo, la modernización del Estado y su plena alineación con los principios constitucionales dependen de:
Consolidación de políticas inclusivas y mantenimiento de canales de servicio alternativos. Únicamente.
Mediante este equilibrio, será posible garantizar un sistema de Seguridad Social verdaderamente accesible.
Eficientes y comprometidos con la dignidad de la persona humana.

REFERENCIAS

ALEJANDRINO, Marcelo; PAULO, Vicente. Derecho Administrativo Sin Complicaciones. 29ª edición. Río
Enero: Forense; São Paulo: Método, 2021.

AMORIM, Breno de Oliveira; VENTAS, João Gabriel Gomes de; SOUZA, Fernanda Emília Xavier
Delaware; JESÚS, 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.
Tecnologías digitales y ciudadanía: desafíos y oportunidades para la inclusión digital en Brasil — a
Revisión sistemática de la literatura. DELOS JOURNAL, vol. 18, n.º 63, págs. e3527-e3527, 2025. Disponible.

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 10 de abril de 2026 | Aceptación: 18 de abril de 2026 | Publicación: 28 de abril de 2026

De: https://ojs.revistadelos.com/ojs/index.php/delos/article/view/3527. Consultado el: 22 de abril de 2026.

BARROSO, Luís Roberto. La nueva ley constitucional brasileña: contribuciones a la Construcción teórica y práctica de la Constitución de 1988. São Paulo: Saraiva, 2022.

BENTES, Natália Barbosa. Transformación digital en la gestión pública: el proceso de digitalización. De la colección documental de Manausprev. Proyecto final de curso presentado al curso de Estudios de Archivística en la Universidad Federal de Amazonas (UFAM), como requisito para obtener el título de Proyecto final. 53 F., Manaos, 2024. Disponible en: https://riu.ufam.edu.br/bitstream/prefix/8124/5/TCC_NataliaBentes.pdf. Consultado el 12 de octubre de 2025.

Binenbojm, Gustavo. Una teoría del derecho administrativo. Río de Janeiro: Renovar, 2020.

BRASIL. Constitución (1988). Constitución de la República Federativa de Brasil de 1988. Brasilia, DF: Senado Federal, 1988. Disponible en: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Consultado el 12 de abril de 2026.

BRASIL. Ley N° 8.213, del 24 de julio de 1991. Establece los planes de prestaciones de la Seguridad Social. Social. Disponible en: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm. Consultado el: 4 de septiembre. 2025.

BRASIL. Decreto N° 3.048, de 6 de mayo de 1999. Aprueba el Reglamento de la Seguridad Social y proporciona otras medidas. Disponible en: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3048.htm. Consultado el 22 de abril de 2026.

BRASIL. Ley N° 10.741, del 1 de octubre de 2003. Estatuto de los ancianos. Disponible en: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm. Consultado el 12 de abril de 2026.

BRASIL. Ley N° 13.146, del 6 de julio de 2015. Establece la Ley brasileña para la inclusión de las personas con discapacidad. Deficiencia (Estatuto) desde Persona con discapacidad. Disponible en: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Consultado el 22 de abril de 2026.

BRASIL. Ley N° 13.460, del 26 de junio de 2017. Establece la participación, protección y defensa. del derechos de usuario del servicios público. Disponible en: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Consultado el 22 de abril de 2026.

BRASIL. Decreto N° 9.296, de 1 de marzo de 2018. Regula la Ley N° 13.146/2015. Disponible De: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9296.htm. Consultado el: 29 Octubre de 2025.

BRASIL. Ley N° 13.709, de 14 de agosto de 2018. Ley General de Protección de Datos Personales. Disponible en: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm. Consultado el Publicado: 2 de septiembre de 2025.

BRASIL. Decreto N° 10.046, de 9 de octubre de 2019. Establece normas de gobernanza en Intercambio de datos dentro de la administración pública federal. Disponible en:

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 10 de abril de 2026 | Aceptación: 18 de abril de 2026 | Publicación: 28 de abril de 2026

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d10046.htm. Consultado el 18 de septiembre. 2025.

BRASIL. Decreto N° 10.332, de 28 de abril de 2020. Establece la Estrategia de Gobierno Digital. Disponible en: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10332.htm. Consultado el 4 de septiembre de 2025.

BRASIL. Ley N° 14.423, del 22 de julio de 2022. Modifica la Ley N° 10.741, del 1 de octubre de 2003. reemplazar, en toda la Ley, las expresiones “anciano” y “personas mayores” por las expresiones “persona mayor” y “personas mayores”, respectivamente. Disponible en: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Lei/L14423.htm. Consultado el 22 de abril de 2026.

BRASIL. TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DE LA CUARTA REGIÓN. Apelación obligatoria en materia civil: RemNec 5015544-84.2021.4.04.7201/SC. Jurisprudencia. Sentencia publicada el 22 de julio de 2022. Disponible en: https://www.trf4.jus.br/jurisprudencia. Consultado el: 4 de septiembre de 2025.

CASTELLS, Manuel. La galaxia de Internet: reflexiones sobre Internet, los negocios y la sociedad. Río de Janeiro: Zahar, 2003.

CGI.br – Comité Directivo de Internet de Brasil. Hogares con TIC 2022: Encuesta sobre el uso de las TIC Tecnologías de la información y la comunicación en los hogares brasileños. São Paulo: CGI.br, 2022. Disponible en: https://cetic.br/pt/publicacao/tic-domicilios-2022/. Consultado el 18 de septiembre de 2025.

DI PRIETO, María Sylvia Zanella. Derecho Administrativo. 36ª edición. São Paulo: Forense. 2023.

FIGUEIREDO Chermont; NELCEIA Margareth da Silva; FIUZA, Lía Machado. globalización, Estado, políticas públicas y exclusión digital: conceptos interrelacionados. Cuadernos GPOSSHE En línea, v. 4, norte. soltero, 2023. Disponible en: https://revistas.uece.br/index.php/CadernosdoGPOSSHE/article/view/6767. Consultado el: 13 de noviembre. 2025.

IBGE – Instituto Brasileño de Geografía y Estadística. Encuesta Nacional por Muestreo de Hogares Continuos – PNAD TIC 2023. Río de Janeiro: IBGE, 2023. Disponible en: https://biblioteca.ibge.gov.br/. Consultado el 18 de septiembre de 2025.

INSS. Mi portal y aplicación del INSS. Disponible en: https://meu.inss.gov.br/. Consultado el 4 de septiembre. 2025.

JUSTEN FILHO, Marçal. Curso de derecho administrativo. 14ª edición. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

IBRAHIM, Fábio Zambitte. HUBACK, Kerlly; FOLMANN, Melissa. Curso de Derecho Ley de Seguridad Social. 27ª edición. Niterói, Río de Janeiro: Impétus, 2022.

LEANDRO, Maria Fernanda Machado. ¿ Inclusión o exclusión digital? Desafíos que enfrenta en Virtualización de los servicios del INSS. Trabajo final presentado al curso de Derecho en

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 10 de abril de 2026 | Aceptación: 18 de abril de 2026 | Publicación: 28 de abril de 2026

Universidad de Santa Cruz do Sul para obtener una licenciatura en Derecho. 64f, Capão da Canoa, 2025. Disponible en: https://repositorio.unisc.br/jspui/bitstream/11624/4087/1/Maria%20Fernanda%20Machado%20Leandro.pdf. Consultado el 11 de noviembre de 2025.

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

MARQUÉS, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. Comentarios sobre Código de Protección al Consumidor. 8ª ed. (4ª edición de libros electrónicos) São Paulo: Revista dos Tribunais, Thomson Reuters Brasil, 2022.

MOURÃO, Andreza Bastos. Modelo Inclusivo para el Desarrollo de Objetos de Aprendizaje Accesible. 2019. 206 p. Tesis (Doctorado en Ciencias de la Computación) - Universidad Federal de Amazonas, Manaus (AM), 2019. Disponible en: https://tede.ufam.edu.br/handle/tede/7469. Consultado el: 11 de noviembre. 2025.

NACIONES UNIDAS (ONU). Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Sostenibilidad: Transformando nuestro mundo. Nueva York: ONU, 2015. Disponible en: https://brasil.un.org/sites/default/files/2020-09/agenda2030-pt-br.pdf. Consultado el 13 de noviembre de 2025.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Pensiones y gobernanza digital en la longevidad: la generación plateada en la seguridad social. RASS, Brasilia, v. 2, norte. 10, pag. 112-123, 2022. Disponible Fuente: https://rass.anpprev.org.br/rass/article/view/609. Consultado el 2 de noviembre de 2025.

SARLET, Ingo Wolfgang. La dignidad de la persona humana y los derechos fundamentales en la Constitución. Ley Federal de 1988. 10ª ed. Porto Alegre: Librería do Advogado, 2015.

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

SASSAKI, Romeu Kazumi. Las siete dimensiones de la accesibilidad. São Paulo: Larvatus Prodeo, 2022. Disponible en: https://www.carloslivraria.com.br/as-sete-dimensoes-da-acessibilidade. Consultado el: 11 de noviembre de 2025.

SCHMITZ, Carlos André Aita et al. Consulta remota: fundamentos y práctica. Editora Artmed, 2020.

SILVA, Jorge Ribeiro Cunha da; CUNHA, Marli. Gobierno digital en la implementación de servicios. Recursos públicos para la realización de los derechos sociales en Brasil. Rev. Serv. Público, vol. 71, n.º 2, 2020. Disponible en: https://periodicos.ufsc.br/index.php/servico-publico/article/view/74339. Consultado el: 12 de octubre de 2025.

SILVA, Maria Fernanda; BARBOSA, Ricardo. Inclusión digital y ciudadanía: desafíos en el acceso... Tecnologías de la información. Revista Brasileña de Políticas Públicas, vol. 10, n.º 2, págs. 233-248, 2020.

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 10 de abril de 2026 | Aceptación: 18 de abril de 2026 | Publicación: 28 de abril de 2026

Disponible en: https://www.publicacoes.uniceub.br/RBPP/article/view/7903. Consultado el 18 de septiembre. 2025.

SOUZA, Railson Ramos de. La responsabilidad civil del INSS y la protección de la dignidad de La persona humana: una reflexión sobre el análisis de un estudio de caso. 2023. Disponible en: https://repositorio.ufersa.edu.br/items/98aefb08-fbf9-4ae6-9e6f-487439254b61. Consultado el: 20 de octubre. 2025.

Tribunal Superior de Justicia (STJ). Tema repetitivo 1.124 – Ley de Seguridad Social y La concesión de prestaciones está sujeta a revisión administrativa. Disponible en: https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2024/04062024-Repetitivo-sobre-beneficio-otorgado-judicialmente-a través-de-pruebas-no-analizadas-por-INSS-tiene-ajuste-en-tema.aspx. Consultado el: 4 de septiembre de 2025.

TCU. Informe de Auditoría – Evaluación del Control Interno del INSS Digital. Brasilia, 2024.

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DE LA 4.ª REGIÓN. Apelación Civil Obligatoria N.º 5015544-84.2021.4.04.7201/SC. Publicado el 22 de julio de 2022. Disponible en: https://jurisprudencia.trf4.jus.br/. Consultado el 18 de septiembre de 2025.

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.