

Do balcão ao BOT: a transformação digital do INSS e seus reflexos na efetivação de direitos

From the counter to the BOT: the digital transformation of the INSS and its effects on the realization of rights

Del mostrador al BOT: la transformación digital del Instituto Nacional Del Seguro Social (INSS) y sus impactos en la garantía efectiva de los derechos.

Submissão: 08/07/2026

Publicação: 29/09/2026

Jeofton Meira Trindade

Faculdade Santa Luzia, Brasil

E-mail: jeofton@faculdadesantaluzia.edu.br

Ester Moreira Silva

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1371-6193>

Faculdade Santa Luzia, Brasil

E-mail: estermoreiraadvogada@gmail.com

Resumo

Este artigo tem como objetivo analisar a transformação digital do sistema previdenciário brasileiro no âmbito do Regime Geral de Previdência Social (RGPS), especialmente no que se refere à transição dos atendimentos presenciais para canais digitais automatizados do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), bem como seus impactos na efetivação dos direitos previdenciários. A metodologia adotada é de natureza qualitativa, fundamentada em revisão bibliográfica e documental nas áreas do Direito Constitucional, Direito Previdenciário e Direito Digital, contemplando legislações, jornais, relatórios de órgãos oficiais, jurisprudências e artigos científicos publicados, nos últimos cinco anos, nas plataformas SciELO, Google Acadêmico e Jusbrasil. Os resultados indicam que a digitalização dos serviços previdenciários contribuiu para ampliar a eficiência e a agilidade dos procedimentos administrativos, mas também evidenciou barreiras de acesso para parcela da população, especialmente pessoas em situação de vulnerabilidade social e com dificuldades de acesso ou utilização das tecnologias digitais. Conclui-se que a transformação digital dos serviços do INSS, embora represente avanço na modernização administrativa, requer a adoção de medidas de inclusão digital e acessibilidade, bem como a manutenção de alternativas presenciais mínimas, de modo a evitar que as limitações tecnológicas se transformem em obstáculos ao acesso efetivo aos direitos e às prestações previdenciárias.

Palavras-chave: Acessibilidade; Exclusão digital; INSS; Previdência Social.

Abstract

This article analyzes the digital transformation of Brazil's social security system under the General Social Security Scheme (RGPS), focusing on the shift from in-person services to the automated digital channels of the National Social Security Institute (INSS) and its effects on access to social security rights. The study adopts a qualitative approach based on a literature and documentary review in Constitutional Law, Social Security Law, and Digital Law. It examines legislation, news reports, official reports, case law, and scientific articles published over the past five years and available through SciELO, Google Scholar, and Jusbrasil. The findings indicate that digitalization has improved the efficiency and speed of administrative procedures, while also creating access barriers for parts of the population, particularly people in socially vulnerable situations and those who have difficulty accessing or using digital technologies. The article concludes that, despite its contribution to administrative modernization, the digital transformation of INSS services requires digital inclusion and accessibility measures, as well as the preservation of basic in-person service options, to ensure that technological limitations do not hinder effective access to social security rights and benefits.

Keywords: Accessibility; Digital exclusion; INSS; Social Security.

Resumen

Este artículo tiene como objetivo analizar la transformación digital del sistema de seguridad social brasileño en el ámbito del Régimen General de Seguridad Social (RGPS), especialmente la transición de la atención presencial a los canales digitales automatizados del Instituto Nacional del Seguro Social (INSS) y sus efectos en el ejercicio efectivo de los derechos de seguridad social. La metodología es cualitativa y se basa en una revisión bibliográfica y documental en las áreas del Derecho Constitucional, el Derecho de la Seguridad Social y el Derecho Digital. Comprende legislación, noticias, informes de organismos oficiales, jurisprudencia y artículos científicos publicados en los últimos cinco años, consultados en SciELO, Google Académico y Jusbrasil. Los resultados indican que la digitalización de los servicios de seguridad social ha contribuido a mejorar la eficiencia y agilizar los procedimientos administrativos, pero también ha puesto de manifiesto barreras de acceso para parte de la población, especialmente para las personas en situación de

vulnerabilidad social y aquellas con dificultades para acceder a las tecnologías digitales o utilizarlas. Se concluye que la transformación digital de los servicios del INSS, aunque representa un avance en la modernización administrativa, requiere medidas de inclusión digital y accesibilidad, así como el mantenimiento de opciones básicas de atención presencial, para evitar que las limitaciones tecnológicas obstaculicen el acceso efectivo a los derechos y prestaciones de seguridad social.

Palabras clave: Accesibilidad; Exclusión digital; INSS; Seguridad Social.

1. Introdução

A previdência social brasileira é um dos pilares do sistema de seguridade social, conforme estabelecido pela Constituição Federal de 1988, que em seu artigo 194 define a seguridade como um conjunto integrado de ações dos poderes públicos e da sociedade destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social (Brasil, 1988). No entanto, esse modelo de proteção social é resultado de um processo histórico e normativo de construção gradual, com marcos legais e institucionais que moldaram sua estrutura atual.

Essa transformação garantiu um patamar mínimo de proteção a todos os cidadãos, incluindo os trabalhadores urbanos, rurais, autônomos e facultativos, com base no princípio da universalidade da cobertura e do atendimento (Garcia, 2024).

Com o avanço das tecnologias da informação, o sistema previdenciário passou a incorporar soluções digitais, culminando na criação do INSS Digital. Esse processo iniciou-se com a implementação de sistemas eletrônicos de controle e registro, como o eSocial pelo Decreto nº 8.373/2014, e consolidada em 2017 com o lançamento do portal “Meu INSS”, que integra informações fiscais, trabalhistas e previdenciárias em plataforma única, facilitando a fiscalização e o cumprimento das obrigações legais (Brasil, 2014). Contudo, não é isento de controvérsias e desafios, sobretudo no que se refere à universalização do acesso e à efetivação dos direitos assegurados constitucionalmente (Brasil, 1988).

Segundo Costa e Santos (2025), a digitalização do sistema foi motivada pela necessidade de desburocratização, redução de custos e maior controle dos fluxos administrativos. A criação do portal “Meu INSS” e a implementação de atendimento remoto e automatizado representam a fase mais recente dessa evolução. Porém, tais avanços têm gerado tensões entre a modernização dos serviços e a exclusão de usuários com baixa alfabetização digital.

Logo, este artigo tem como objetivo analisar a transformação digital do sistema previdenciário brasileiro no âmbito do Regime Geral de Previdência Social (RGPS), especialmente no que se refere à transição dos atendimentos presenciais para canais digitais automatizados do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), bem como seus impactos na efetivação dos direitos previdenciários.

2. Metodologia

A metodologia adotada é de natureza qualitativa, sustentada em pesquisa bibliográfica e documental, abrangendo o período de 2021 a 2025. Utilizou-se como fontes artigos científicos, monografias, dissertações, legislações e atos normativo obtidos em plataformas como Google Acadêmico, JusBrasil, SciELO. Como doutrinas, foram utilizadas obras de autores que têm se debruçado sobre a interseção entre tecnologia, previdência social e exclusão digital, como Santos (2024), Castro e Lazzari (2025), Costa e Santos (2025).

Nesse sentido, o artigo foi estruturado em três capítulos. O primeiro capítulo aborda a evolução histórica e jurídica do Regime Geral da Previdência Social (RGPS), destacando seus principais marcos normativos, reformas estruturais e a consolidação do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) como órgão responsável pela execução das políticas previdenciárias

no âmbito do regime geral, desde os marcos normativos clássicos como as Leis nº 8.212 e nº 8.213 de 1991 até os reflexos da Emenda Constitucional nº 103/2019.

O segundo capítulo trata da digitalização do Regime Geral da Previdência Social (RGPS), apresentando os instrumentos normativos e operacionais que instituíram o INSS Digital, bem como os impactos dessa transformação na organização do trabalho e na acessibilidade aos serviços.

O terceiro capítulo analisa a exclusão digital e seus impactos na negação de direitos, apoiando-se em pesquisas empíricas sobre grupos socialmente marginalizados, investigando as consequências do limitado letramento digital e os limites impostos pela automação aos mecanismos de proteção social.

3. Resultados e Discussão

3.1. A evolução histórica e jurídica do Regime Geral de Previdência Social no Brasil

No Brasil, a previdência social integra a seguridade social. O artigo 194 da Constituição Federal de 1988 define a seguridade social como um conjunto integrado de ações dos poderes públicos e da sociedade destinado a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social (Brasil, 1988).

A Emenda Constitucional nº 114/2021 acrescentou ao artigo 6º da Constituição a previsão de uma renda básica familiar para brasileiros em situação de vulnerabilidade social, a ser garantida por meio de programa permanente de transferência de renda, conforme requisitos definidos em lei e observadas as normas fiscais e orçamentárias (Brasil, 2021). Essa previsão reafirma a importância dos direitos sociais para a proteção da dignidade da pessoa humana.

Segundo Castro e Lazzari (2025), a previdência social constitui um sistema de proteção de caráter contributivo, destinado a amparar segurados e dependentes diante de situações previstas em lei que afetem sua capacidade de sustento. Sua configuração atual resulta de um processo histórico de construção normativa e institucional. Entre seus marcos estão os institutos de aposentadoria e pensões (IAPs), organizados por categorias profissionais, e a posterior centralização administrativa promovida com a criação do Instituto Nacional de Previdência Social (INPS), em 1966 (Castro & Lazzari, 2025).

Em 1990, a criação do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), a partir da fusão do INPS com o Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social (IAPAS), representou outra etapa dessa reorganização institucional (Castro & Lazzari, 2025). No ano seguinte, foram promulgadas duas leis centrais para o sistema: a Lei nº 8.212/1991, que dispõe sobre a organização da seguridade social e institui seu plano de custeio, e a Lei nº 8.213/1991, que estabelece os planos de benefícios da previdência social (Brasil, 1991a, 1991b).

Nas décadas seguintes, reformas modificaram as regras previdenciárias. A Emenda Constitucional nº 103/2019 alterou, entre outros aspectos, requisitos de aposentadoria, critérios de cálculo dos benefícios e regras de transição (Brasil, 2019). Paralelamente às mudanças normativas, o avanço das tecnologias da informação transformou os procedimentos administrativos, com a adoção de sistemas eletrônicos e a ampliação dos serviços oferecidos pelos canais digitais do INSS.

De acordo com Costa e Santos (2025), a digitalização foi impulsionada pela busca de desburocratização, redução de custos e maior controle dos fluxos administrativos. Nesse processo, o portal Meu INSS e os canais de atendimento remoto modificaram a forma de requerer benefícios e acompanhar demandas previdenciárias. Kasper (2024) observa que essas mudanças também afetaram as condições de trabalho dos servidores e a organização das agências. Para o autor, a tecnologia pode ampliar

o acesso aos serviços, desde que existam mecanismos de suporte para as pessoas com dificuldades de utilização dos meios digitais.

A gestão eletrônica dos requerimentos exige, ainda, atenção à proteção dos dados pessoais dos cidadãos. A Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), estabelece regras para o tratamento dessas informações, inclusive no âmbito do poder público (Brasil, 2018). Sua observância é especialmente relevante diante da quantidade de dados pessoais utilizados na análise de benefícios.

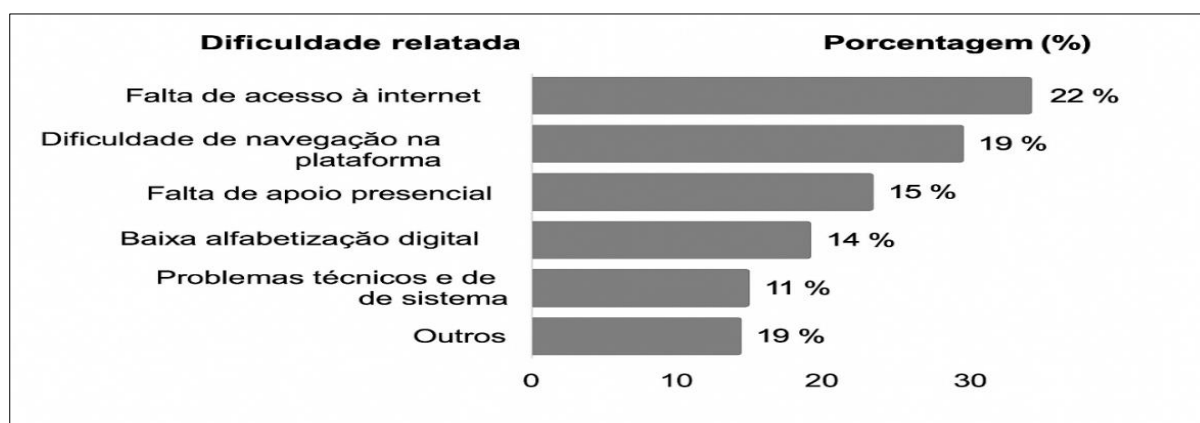
Embora a transformação digital possa aumentar a eficiência administrativa, seus efeitos devem ser examinados à luz dos direitos sociais e dos princípios constitucionais. A exigência de acesso exclusivamente digital pode dificultar o exercício de direitos por idosos, populações ribeirinhas, comunidades quilombolas e outros grupos com acesso limitado à internet ou menor familiaridade com as plataformas eletrônicas (Siqueira et al., 2024). A previsão de financiamento da seguridade social por toda a sociedade, constante da Lei nº 8.212/1991, não elimina a necessidade de examinar, de forma específica, as barreiras enfrentadas pelos cidadãos no acesso aos serviços (Brasil, 1991a).

Alcântara et al. (2024) destacam que a exclusão digital envolve tanto a falta de dispositivos e conexão quanto a ausência de habilidades para utilizar os serviços eletrônicos. Assim, a busca pela eficiência administrativa, prevista no artigo 37 da Constituição, deve ser compatibilizada com a proteção dos direitos sociais assegurados em seu artigo 6º (Brasil, 1988).

Costa e Santos (2025) relatam que 36% dos segurados participantes de seu estudo tiveram dificuldades para utilizar o Meu INSS; entre eles, 58% tinham mais de 60 anos. Os autores também informam que 22% dos entrevistados não possuíam acesso regular à internet. Esses resultados apontam a necessidade de medidas de inclusão digital e de apoio aos usuários.

O Gráfico 1 apresenta a distribuição percentual dos principais obstáculos identificados pelos segurados na utilização do Meu INSS.

Gráfico 1 – Principais dificuldades dos usuários ao utilizar o Meu INSS



Fonte: Costa e Santos (2025).

O Gráfico 1 revela que a digitalização dos serviços previdenciários objetivou, sobretudo, a extensão da transparência e da economia de recursos por meio da diminuição de atendimentos presenciais e do uso de papel (Costa;Santos, 2025). Esses dados indicam que, apesar do acesso digital ser pleno para parte da população, ele ainda representa obstáculo significativo para grupos específicos, o que reflete um dilema central: o que representa modernidade se parte expressiva dos destinatários não consegue se beneficiar dela?

A digitalização, portanto, não pode ser apenas uma resposta à lógica gerencialista da administração pública. É preciso resgatar o compromisso com os direitos sociais previstos na Constituição, garantindo que a inovação tecnológica não comprometa o direito de acesso efetivo aos serviços previdenciários.

Como observam Alves e Moraes (2024), o uso de bots e inteligência artificial no atendimento, embora eficiente, deve ser acompanhado de políticas compensatórias que assegurem a inclusão dos grupos mais vulneráveis.

Ademais, conforme destaca a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), a coleta e tratamento de dados pessoais devem respeitar os princípios da finalidade, necessidade e segurança, o que implica desafios técnicos e éticos para os sistemas informatizados do INSS (Brasil, 2018).

Assim, a transformação digital deve ser entendida como uma ferramenta e não um fim em si mesma, devendo ser instrumentalizada para ampliar e não restringir o acesso aos direitos fundamentais assegurados no ordenamento jurídico brasileiro.

3.2. Implementação tecnológica no INSS e seus reflexos na acessibilidade

A implantação da plataforma digital “Meu INSS” e do chamado INSS Digital tem sido justificada como elemento de modernização, visando à maior eficiência administrativa, redução de custos operacionais e agilidade na prestação dos serviços (Alves; Moraes, 2024).

Neste contexto, é essencial compreender a gênese normativa desse fenômeno. O Decreto nº 8.373/2014, ao instituir o eSocial, consolidou a sistemática de escrituração digital das obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias (Brasil, 2014). Esse instrumento eletrônico representou o primeiro passo significativo do governo federal em direção à integração de sistemas públicos. A partir desse conjunto tecnológico, a autarquia previdenciária, por meio do INSS, passou a construir seu próprio ambiente digital de atendimento e tramitação de solicitações, culminando, anos depois, no portal “Meu INSS”.

A digitalização do atendimento, profundamente enraizada na automação, também impacta na produção e no perfil do serviço prestado. Kasper (2024), que analisou os efeitos do INSS Digital no Estado de Santa Catarina, aponta mudanças importantes nas condições de trabalho dos servidores, com ênfase na introdução de chatbots e sistemas automatizados para triagem de pedidos. Por um lado, isso gera racionalização de processos e diminuição de demandas repetitivas; por outro, abre espaço para a sensação de despersonalização do atendimento, especialmente entre pessoas que necessitam de assistência acolhedora, como idosos ou pessoas com deficiência.

Além disso, segundo Machado (2023), a automação instalada gerou uma reorganização interna nas agências do INSS, com redefinição de papéis e processo de gestão do trabalho orientado por indicadores de eficiência. Tais transformações criaram tensões e resistência entre os servidores, gerando relatos de adoecimento ocupacional e insatisfação profissional, sobretudo quando não há suporte emocional e treinamentos adequados.

A análise da prova de acesso também merece atenção: o artigo 37 da Constituição, que preconiza o princípio da eficiência no serviço público, encontra um limpado contraponto com a universalidade e dignidade previstas no artigo 6º e na Carta Magna. Quando o atendimento se torna predominantemente digital, a lógica de eficiência pode, inadvertidamente, se sobrepor às garantias constitucionais de acesso igualitário, criando uma nova forma de desigualdade, a exclusão digital (Alcântara et al., 2024).

Os estudos de Alcântara et al. (2024) reforçam essa perspectiva ao alertar que a exclusão digital “não se limita à ausência de dispositivos, mas inclui o déficit de letramento digital funcional” (Alcântara et al., 2024, p. Y). Isto é, não é suficiente disponibilizar uma plataforma online; é fundamental assegurar que os usuários tenham condições de utilizá-la, sob pena de conceber uma cidadania incompleta, excluída pela própria modernidade que se pretende inclusiva.

O caso de Costa e Santos (2025) reforça esta preocupação: ao demonstrar que quase um quarto dos entrevistados não possui acesso habitual à internet, evidencia-se que o projeto digital do INSS precisa ser acompanhado por políticas públicas complementares, a exemplo da alfabetização digital, disponibilização de acesso em locais públicos (postos, telecentros, escolas) e apoio presencial qualificado.

Diante desse panorama, discute-se a urgência de mecanismos híbridos de atendimento, misturando tecnologia e acesso humano, como forma de não deixar para trás aqueles que mais necessitam de apoio personalizado. A criação de interfaces simplificadas, atendimento telefônico acessível e presença física estratégica permanecem como elementos indispensáveis à consolidação de uma previdência digital que não abdica de sua dimensão social.

Ainda no plano jurídico, outro ponto central refere-se à proteção de dados pessoais. A Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018) impõe ao poder público a responsabilidade de proteger os dados sensíveis dos segurados, preservando princípios como finalidade, necessidade e segurança (Brasil, 2018).

Assim, como o direito à proteção de dados frequentemente se sobrepõe a outros direitos fundamentais, seu alcance nem sempre é simples de definir. Para garantir uma tutela completa em todas as etapas de tratamento de informações pessoais, esse direito abrange: acessar e conhecer os dados armazenados; impedir sua coleta, uso ou divulgação indevida, assegurando seu sigilo; identificar os responsáveis pelo tratamento; saber a finalidade da coleta; e solicitar a correção ou, quando possível, a exclusão desses dados. (Mitidiero; Marinoni; Sarlet, 2023).

Nesse sentido, mecanizar o acesso digital sem mecanismos robustos de criptografia, autenticação e supervisão abre brechas, potencialmente conflitantes, com normas constitucionais e legais de privacidade, exigindo rigor técnico e auditoria contínua dos sistemas.

3.3 Consequências da digitalização dos serviços previdenciários no INSS

Segundo Santos (2024), a migração para o modelo digital, embora tenha aumentado a velocidade de processamento de demandas, também criou novas barreiras de acesso para grupos que já eram historicamente marginalizados. Entre esses grupos estão os idosos, pessoas com baixa escolaridade, moradores de regiões rurais e populações em condição de pobreza extrema, que enfrentam dificuldades materiais e cognitivas para interagir com plataformas digitais, o que compromete a universalidade do atendimento.

Alcântara et al. (2024) apontam que a exclusão digital no contexto previdenciário se configura como uma nova forma de violação de direitos fundamentais, dado que impossibilita o exercício pleno do direito à previdência social. A restrição do atendimento presencial e a exigência de competências digitais para a realização de procedimentos administrativos criam um cenário de desigualdade de acesso.

Outro impacto relevante está relacionado à segurança jurídica. Segundo Costa e Santos (2025), a complexidade das plataformas digitais do INSS, somada à escassez de orientação adequada aos usuários, tem levado a um aumento expressivo nos indeferimentos de benefícios por motivos formais, como preenchimento incorreto de formulários e envio inadequado de

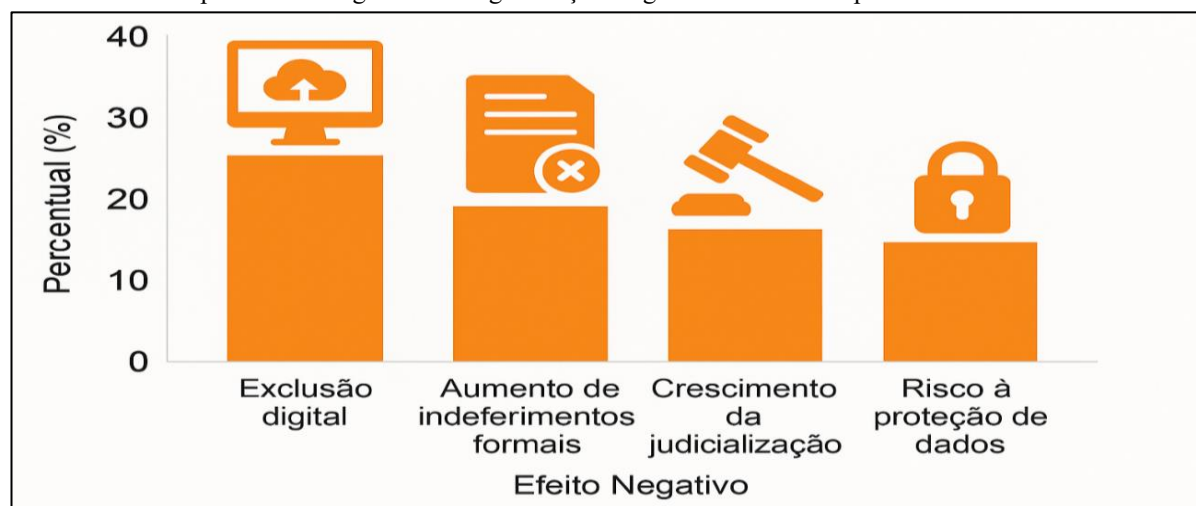
documentos. Esses indeferimentos, muitas vezes, resultam em judicialização desnecessária, sobrecarregando o Poder Judiciário e aumentando o tempo de espera para a solução das demandas.

De acordo com Siqueira, Gmach e Siqueira (2024), um dos efeitos mais preocupantes é o crescimento da chamada "invisibilidade previdenciária". Este termo refere-se à situação de cidadãos que, por não conseguirem acessar os canais digitais, acabam não formalizando seus pedidos de benefício, permanecendo à margem do sistema de proteção social. Tal realidade afronta diretamente o princípio da dignidade da pessoa humana.

No que tange aos servidores do INSS, Kasper (2024) destaca que a digitalização também gerou mudanças significativas nas condições de trabalho, com aumento das demandas internas e redução da interação presencial com os segurados. Embora a eficiência administrativa tenha melhorado em alguns indicadores, o distanciamento entre o Estado e o cidadão tornou-se um problema real.

Sousa (2024) acrescenta que a transformação digital também tem gerado desafios relacionados à proteção de dados pessoais, especialmente com a vigência da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), como exposto no Gráfico 2 a seguir:

Gráfico 2 – Principais efeitos negativos da digitalização na garantia de direitos previdenciários

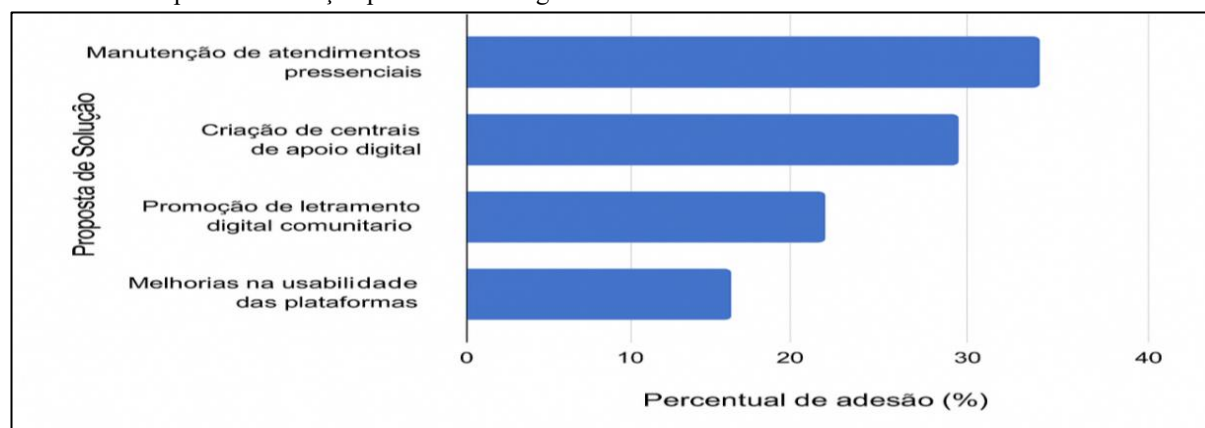


Fonte: Elaborado pelo autor com base em Santos (2024), Alcântara et al. (2024), Costa e Santos (2025), Siqueira, Gmach e Siqueira (2024), Sousa (2024).

Assim, o Gráfico 2 evidencia que o tratamento inadequado de informações sensíveis pode resultar em violações ao direito à privacidade, expondo os segurados a riscos de fraudes e uso indevido de seus dados.

Como medida corretiva, Alves e Moraes (2024) sugerem a adoção de um modelo de atendimento híbrido, que conjugue os benefícios da digitalização com a manutenção de canais presenciais e de apoio remoto com interação humana. Tal modelo garantiria não apenas eficiência, mas também equidade e acesso universal aos direitos previdenciários:

Gráfico 3 – Propostas de solução para inclusão digital no INSS



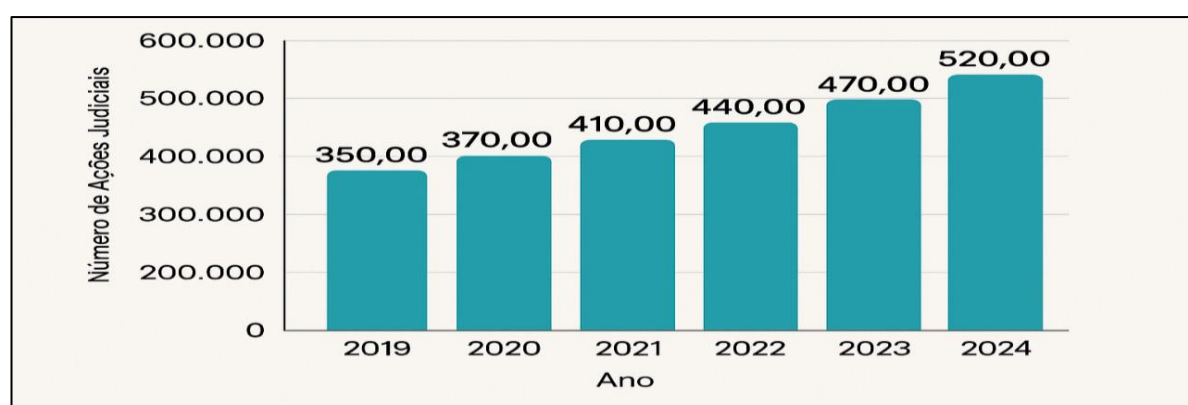
Fonte: Adaptado de Alves e Moraes (2024), Santos (2024), Costa e Santos (2025).

As medidas expostas no Gráfico 3 evidenciam que a digitalização do sistema previdenciário brasileiro trouxe avanços operacionais, mas também resultou em novos desafios para a efetivação dos direitos fundamentais. Cabe ao Estado promover ajustes estruturais que garantam o princípio da dignidade da pessoa humana, assegurando que a tecnologia seja instrumento de inclusão e não de exclusão social.

O estudo de Alcântara et al. (2024) aponta que 40% dos segurados entrevistados relataram dificuldades significativas no acesso ao Meu INSS, sendo os principais obstáculos a falta de acesso à internet (25%), a ausência de habilidades tecnológicas (30%) e a complexidade dos procedimentos online (45%). Esses dados demonstram que a digitalização, sem políticas de inclusão digital efetivas, pode ampliar as desigualdades sociais existentes.

Além disso, Santos (2024) destaca que houve um aumento de 18% na judicialização de benefícios previdenciários entre 2020 e 2024, especialmente por motivos relacionados a falhas no acesso digital e indeferimentos administrativos decorrentes de erros formais. Esse aumento sobrecarrega a Justiça Federal e expõe as fragilidades do modelo digital na garantia de direitos, como exposto a seguir:

Gráfico 4 – Evolução da Judicialização de Benefícios Previdenciários (2019-2024).



Fonte: Elaborado pelo autor com base em Santos (2024) e Costa e Santos (2025).

Logo, o Gráfico 4 demonstra que outro aspecto relevante discutido por Sousa (2024) é o impacto da digitalização na qualidade do atendimento. A redução do contato humano tem levado a um aumento nas reclamações relativas à falta de orientação personalizada.

Muitos segurados relatam dificuldades em compreender os motivos dos indeferimentos, bem como os procedimentos necessários para recorrer das decisões administrativas. Esse cenário decorre, em grande medida, da forma técnica e pouco acessível com que o INSS fundamenta suas decisões, utilizando termos jurídicos e previdenciários que não fazem parte do repertório cotidiano da maior parte da população.

O Quadro 1 a seguir resume os principais impactos positivos e negativos observados após a implementação do INSS Digital:

Quadro 1 – Impactos Positivos e Negativos da Digitalização no INSS

Impactos Positivos	Impactos Negativos
Redução no tempo de concessão de benefícios	Exclusão digital de populações vulneráveis
Redução de custos administrativos	Aumento da judicialização
Maior transparência nas etapas processuais	Falta de atendimento humanizado
Ampliação da disponibilidade de serviços	Problemas com a proteção de dados pessoais

Fonte: Elaborado pelo autor com base em Costa e Santos (2025), Alcântara et al. (2024), Sousa (2024).

Conforme Quadro 1, é possível afirmar que a digitalização do INSS reflete um processo de modernização administrativa que necessita de ajustes para garantir que os direitos fundamentais dos cidadãos sejam efetivamente assegurados. Siqueira, Gmach e Siqueira (2024) sugerem que o Estado implemente ações como o fortalecimento dos centros de atendimento presencial, o investimento em programas de letramento digital e a manutenção de canais de atendimento telefônico com suporte especializado.

Alves e Moraes (2024) acrescentam que é fundamental estabelecer parcerias com universidades e organizações da sociedade civil para capacitação digital da população mais vulnerável. Somente com essas ações será possível superar os limites atuais e garantir o acesso equitativo aos direitos previdenciários no contexto digital.

Logo, a experiência brasileira na digitalização dos serviços previdenciários oferece lições valiosas para outros países em desenvolvimento que buscam modernizar seus sistemas de seguridade social. A principal delas é que a inclusão digital deve ser compreendida como um direito social, e não apenas como uma meta de eficientização administrativa. Assim, a democratização do acesso à tecnologia torna-se condição imprescindível para a materialização dos direitos fundamentais em um cenário de transformação digital acelerada.

Isso porque, segundo Costa e Santos (2025), a digitalização do INSS visa a simplificação do acesso aos serviços previdenciários, substituindo progressivamente os atendimentos presenciais por interfaces eletrônicas e por sistemas automatizados de triagem e concessão de benefícios, e embora o novo modelo seja eficiente para usuários com domínio das tecnologias digitais, ele representa uma barreira adicional para idosos, pessoas com baixa escolaridade e moradores de regiões

com infraestrutura digital precária. Esses cidadãos enfrentam dificuldades que vão desde o acesso limitado à internet até a falta de habilidades para navegar em plataformas online, o que pode resultar em exclusão do sistema de proteção social.

A exclusão digital, conceito explorado por Alcântara et al. (2024), não se limita à ausência de dispositivos tecnológicos ou de conexão à internet. Ela envolve também o chamado letramento digital funcional, ou seja, a capacidade do indivíduo de compreender, interpretar e interagir de maneira adequada com interfaces digitais. Essa lacuna é particularmente acentuada em populações de baixa renda, em comunidades rurais, e entre pessoas idosas, que frequentemente dependem de suporte de terceiros para realizar operações simples no portal “Meu INSS”.

A situação é agravada pelo fato de que a digitalização ocorreu de maneira acelerada, principalmente após a pandemia de COVID-19, sem o devido investimento em políticas de inclusão digital. Siqueira, Gmach e Siqueira (2024) destacam que a rápida migração para os canais digitais desconsiderou as condições materiais e cognitivas de grande parte da população brasileira. O resultado é um aumento nos casos de cidadãos que têm seus direitos postergados ou indeferidos por incapacidade técnica de acesso aos serviços.

Os impactos sobre a equidade são evidentes. Segundo dados apresentados por Costa e Santos (2025), aproximadamente 36% dos segurados entrevistados relataram dificuldades no uso da plataforma Meu INSS, sendo que 58% deste grupo têm mais de 60 anos. Além disso, 22% afirmaram não possuir acesso regular à internet. Esses números demonstram que, apesar das melhorias administrativas promovidas pela digitalização, o sistema ainda apresenta falhas significativas no que diz respeito à inclusão social.

A desigualdade regional é outro fator relevante. Alcântara et al. (2024) apontam que estados do Norte e Nordeste, especialmente em áreas rurais, apresentam os maiores índices de exclusão digital. Nessas localidades, a ausência de infraestrutura básica de telecomunicações, aliada à precariedade dos serviços de atendimento presencial remanescente, dificulta ainda mais o acesso aos direitos previdenciários.

Além dos obstáculos estruturais e regionais, a própria arquitetura das plataformas digitais representa um desafio para os usuários. Kasper (2024), ao analisar o impacto do INSS Digital na organização interna das agências de Santa Catarina, identificou que a interface do Meu INSS é pouco intuitiva e que muitas funcionalidades exigem múltiplas etapas de validação, o que confunde os usuários com menor familiaridade tecnológica. Esse cenário reforça a necessidade de design centrado no usuário, com ênfase na acessibilidade e na simplificação das interações.

Outro aspecto a ser considerado é o aumento do número de indeferimentos de benefícios por motivos não vinculados ao mérito jurídico do pedido, mas sim por falhas no preenchimento de dados ou envio incorreto de documentos digitalizados. Segundo Silva (2024), muitos segurados desconhecem os procedimentos exigidos para a correta formalização de seu requerimento, o que resulta em devoluções sucessivas e, conseqüentemente, no prolongamento do tempo de espera para análise definitiva.

A judicialização das demandas previdenciárias, já elevada no Brasil, tende a se intensificar diante desse quadro. Sousa (2024) destaca que a dificuldade de acesso aos canais digitais e os erros administrativos associados ao uso de sistemas automatizados têm levado um número crescente de segurados a recorrer ao Poder Judiciário para garantir seus direitos. Esse fenômeno não apenas sobrecarrega o sistema de justiça, mas também impõe custos adicionais ao Estado e aos próprios segurados, que muitas vezes necessitam de representação legal para resolver questões que poderiam ser solucionadas na via administrativa.

Diante desses desafios, diversos estudiosos apontam a necessidade de adoção de uma política pública de inclusão digital direcionada aos segurados da Previdência Social. Alves e Moraes (2024) sugerem a implementação de pontos de acesso público à internet, capacitações presenciais e a criação de canais híbridos de atendimento, que combinem os recursos da tecnologia com o suporte humano necessário para garantir a efetivação dos direitos previdenciários.

Santos (2024) reforça essa perspectiva ao defender a manutenção de atendimentos presenciais para casos mais complexos e a ampliação de mecanismos de mediação tecnológica, como centrais telefônicas especializadas e serviços de atendimento assistido por profissionais capacitados para orientar os segurados na utilização das plataformas digitais.

Outro ponto crítico diz respeito à proteção de dados pessoais dos usuários. Com a entrada em vigor da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), o INSS passou a ter responsabilidades legais acrescidas na gestão das informações pessoais e sensíveis de seus beneficiários (Brasil, 2018). Essa obrigação inclui a garantia da segurança das informações, a transparência nos processos de coleta e tratamento de dados, e o direito dos usuários de acessar, corrigir ou excluir suas informações pessoais.

O desafio da proteção de dados é ainda mais complexo no contexto da digitalização previdenciária, considerando-se o volume de informações sensíveis armazenadas e processadas pelas plataformas digitais do INSS. Costa e Santos (2025) alertam que a fragilidade dos sistemas de segurança pode expor os segurados a riscos de vazamento de dados e fraudes, o que compromete ainda mais a confiança no sistema.

O Quadro 2 a seguir apresenta um panorama dos principais impactos da digitalização do INSS sobre a equidade de acesso aos direitos previdenciários, sistematizando as barreiras identificadas e suas respectivas consequências sociais:

11

Quadro 2 – Principais barreiras de acesso decorrentes da digitalização do INSS

Tipo de Barreira	Descrição	Consequências Sociais
Infraestrutura tecnológica insuficiente	Ausência de internet de qualidade e equipamentos adequados	Exclusão de populações rurais e de baixa renda
Baixo letramento digital	Dificuldade de operar plataformas e entender processos online	Aumento de erros nos requerimentos e indeferimentos de benefícios
Complexidade dos procedimentos digitais	Excesso de etapas e validações nas plataformas	Prolongamento do tempo de espera e aumento da judicialização
Falta de suporte presencial	Redução de postos de atendimento físico	Sensação de abandono institucional e aumento da vulnerabilidade
Riscos de violação de dados pessoais	Fragilidades na segurança da informação	Exposição dos segurados a fraudes e perdas financeiras
Ausência de estratégias de inclusão digital	Falta de políticas públicas para capacitação dos usuários	Manutenção e aprofundamento das desigualdades sociais e digitais

Fonte: Elaborado pelo autor com base em Alcântara et al. (2024), Costa e Santos (2025), Siqueira, Gmach e Siqueira (2024), Silva (2024), Sousa (2024), Alves e Moraes (2024), Brasil (2018).

A análise do Quadro 2 evidencia que é fundamental reconhecer que a digitalização dos serviços previdenciários, embora impulsionada por interesses legítimos de modernização e economia de recursos, não pode ser implementada à revelia das condições concretas da população brasileira.

A construção de um sistema previdenciário digital inclusivo demanda ações integradas entre diferentes esferas de governo e a sociedade civil, com investimentos em infraestrutura, formação digital, segurança da informação e desenvolvimento de soluções tecnológicas acessíveis e intuitivas. Além disso, é imprescindível que o INSS mantenha canais presenciais e híbridos de atendimento, capazes de oferecer suporte adequado àqueles que, por múltiplas razões, não conseguem acessar ou operar as plataformas digitais.

Portanto, a análise dos impactos da digitalização na equidade de acesso aos direitos previdenciários demonstra que, embora os avanços tecnológicos representem uma oportunidade para a melhoria da gestão pública, eles também impõem desafios estruturais que devem ser enfrentados com responsabilidade social, compromisso ético e sensibilidade às realidades da população brasileira.

4. Conclusão

A transformação digital do sistema previdenciário brasileiro, materializada pela implementação do INSS Digital e do portal Meu INSS, constituiu um marco expressivo na modernização dos serviços públicos. Essa mudança redesenhou o modo de acesso do cidadão às políticas de seguridade social, introduzindo maior agilidade, transparência e eficiência nos processos administrativos. O avanço tecnológico permitiu reduzir prazos de análise de benefícios, ampliar o horário de atendimento e oferecer serviços de forma remota, favorecendo a desburocratização e a racionalização da gestão pública.

Entretanto, a modernização digital também revelou fragilidades estruturais que comprometem a equidade no acesso aos direitos previdenciários. A ausência de políticas públicas consistentes de inclusão digital, somada às desigualdades regionais e socioeconômicas, tem limitado o alcance das inovações tecnológicas. Parte significativa da população brasileira, especialmente idosos, trabalhadores rurais, pessoas com baixa escolaridade e moradores de áreas periféricas, ainda enfrenta barreiras no uso das plataformas digitais, o que amplia a distância entre a eficiência administrativa e a efetividade social.

Nesse sentido, a pesquisa demonstrou que o processo de digitalização intensificou a judicialização das demandas previdenciárias, evidenciando a dificuldade de muitos segurados em compreender e operar os sistemas eletrônicos. A exclusão digital, portanto, vai além da falta de acesso à internet: abrange carências educacionais, cognitivas e estruturais que comprometem o exercício pleno dos direitos garantidos pela Constituição.

A análise global desse fenômeno também permitiu concluir que, embora a digitalização represente um avanço incontestável no campo da administração pública, ela ainda carece de um alinhamento mais profundo com os princípios da justiça social e da universalidade da cobertura previdenciária. A tecnologia, quando utilizada de maneira inclusiva e ética, é um instrumento de cidadania; mas, quando aplicada de forma excludente, pode perpetuar desigualdades e afastar o Estado de sua função essencial de garantir proteção social a todos.

Diante desse cenário, torna-se indispensável que o Estado brasileiro consolide políticas integradas voltadas à inclusão digital dos segurados, à capacitação contínua dos usuários e à manutenção de canais híbridos de atendimento que conciliem eficiência tecnológica e acolhimento humano. O fortalecimento da infraestrutura pública, a simplificação dos processos e a ampliação de espaços de suporte presencial devem ser compreendidos como pilares de uma transformação digital verdadeiramente democrática.

Portanto, o futuro da previdência digital dependerá da capacidade institucional de equilibrar inovação e equidade. O progresso tecnológico precisa caminhar lado a lado com a responsabilidade social, assegurando que cada cidadão, independentemente de suas condições, tenha acesso efetivo e digno aos seus direitos previdenciários. Somente assim a digitalização cumprirá seu propósito maior: tornar o Estado mais próximo, eficiente e inclusivo, em conformidade com os princípios constitucionais que regem a dignidade da pessoa humana e a universalidade da proteção social.

Referências

- Alcântara, B. M., Figueiredo, C. M., Xavier, C. E. S., & Freitas, J. R. de. (2024). Meu INSS: O avanço tecnológico em um cenário de exclusão digital. *Revista Tecnológica de Administração*, 1(1). <https://periodicos.fgv.br/reta/article/view/91411>.
- Alves, Y. C., & Morais, L. F. (2024). Direito digital: INSS na era digital. *Revista Direito Digital*, 2(1). <https://unifasc.edu.br/wp-content/uploads/2024/01/ARTIGO-DIREITO-DIREITO-DIGITAL-INSS-NA-ERA-DIGITAL.pdf>.
- Brasil. (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm.
- Brasil. (1991a). *Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991: Dispõe sobre a organização da Seguridade Social, institui Plano de Custeio e dá outras providências*. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8212cons.htm.
- Brasil. (1991b). *Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991: Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências*. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm.
- Brasil. (1999). *Decreto nº 3.048, de 6 de maio de 1999: Aprova o Regulamento da Previdência Social*. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D3048.htm.
- Brasil. (2014). *Decreto nº 8.373, de 11 de dezembro de 2014: Institui o Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas (eSocial)*. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/decreto/d8373.htm.
- Brasil. (2018). *Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)*. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm.
- Brasil. (2019). *Emenda Constitucional nº 103, de 12 de novembro de 2019: Altera o sistema de Previdência Social e estabelece regras de transição e disposições transitórias*. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc103.htm.
- Castro, C. A. P. de, & Lazzari, J. B. (2025). *Direito previdenciário* (5ª ed.). Método. <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530998318/>.
- Costa, M. N., & Santos, P. M. (2025). A digitalização dos serviços previdenciários no Brasil: Impactos, desafios e oportunidades na implementação do INSS Digital. *Revista Fórum Trabalhista*, 3(2). <https://revistaft.com.br/a-digitalizacao-dos-servicos-previdenciarios-no-brasil-impactos-desafios-e-oportunidades-na-implementacao-do-inss-digital/>.
- Garcia, G. F. B. (2024). *Curso de direito previdenciário* (8ª ed.). Saraiva Jur. <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788553622856/>.
- Instituto Nacional do Seguro Social. (2025). *Portarias e resoluções*. <https://www.inss.gov.br/legislacao/>.

Kasper, G. G. (2024). O impacto do INSS-Digital nos processos e condições de trabalho dos servidores do INSS de Santa Catarina. *Revista de Administração Pública*, 4(1). <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/261613/QS%20Kasper.pdf>.

Machado, L. L. D. (2023). *A era digital e os impactos previdenciários sob a ótica dos direitos fundamentais* (Monografia de graduação). Universidade Federal do Paraná. <https://acervodigital.ufpr.br/xmlui/handle/1884/87017>.

Marinoni, L. G. B., Mitidiero, D. F., & Sarlet, I. W. (2023). *Curso de direito constitucional* (12ª ed.). Saraiva Jur. <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786553624771/>.

Santos, E. J. R. (2024). Digitalização do trabalho no INSS: Tensões e estratégias de resistência. *Laboreal*, 19(2). <https://journals.openedition.org/laboreal/650>.

Santos, R. de C. (2024). *Contra o determinismo tecnológico: Perspectivas para efetivação de direitos previdenciários na era digital* (Tese de doutorado). Universidade Federal de Minas Gerais. <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/78470>.

Siqueira, D. P., Gmach, D. A., & Siqueira, T. A. (2024). Vulnerabilidade social e exclusão digital no acesso aos serviços públicos do regime geral de previdência social. *Anais do Congresso de Direito e Humanidades*, 1(1). <https://periodicos.unesc.net/ojs/index.php/AnaisDirH/article/download/8821/7018/23632>.

Silva, J. K. O. (2024). A efetividade do direito previdenciário e a importância da justiça gratuita na Justiça Federal: Desafios e perspectivas. *Revista Fórum Trabalhista*, 3(1). <https://revistaft.com.br/a-efetividade-do-direito-previdenciario-e-a-importancia-da-justica-gratuita-na-justica-federal-desafios-e-perspectivas/>.

Sousa, S. T. A. de. (2024). *A transformação digital do INSS: Nova era ou o fim da Previdência Social?* (Dissertação de mestrado). Universidade Federal do Rio Grande do Norte. <https://repositorio.ufrn.br/items/7108fe35-d3ca-4ea2-b8fd-8cd18bd25cbd>.