



# **A EXCLUSÃO DIGITAL E O ACESSO AOS DIREITOS PREVIDENCIÁRIOS POR IDOSOS EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE SOCIAL**

**SUMÁRIO:** Resumo. Introdução. 1. Seguridade social e fundamentos constitucionais do direito previdenciário. 2. Princípios constitucionais aplicáveis ao direito previdenciário 2.1. A Proteção jurídica da pessoa idosa 2.2. A exclusão digital como fenômeno social e jurídico – Tabela número um 3. Dados estatísticos e o envelhecimento populacional no Brasil 3.1. Análise Crítica: Eficiência Administrativa Versus Universalidade do Atendimento 3.2. Políticas públicas e medidas jurídicas exclusivas 4. Proposta de aperfeiçoamento do sistema previdenciário. 5. Conclusão. Referências.

**Autora: Maria de Fátima Justino de Moraes**

**Orientador: Prof. Dr. Aurelio Tomaz da Silva**

**Briltes**



## RESUMO

A digitalização dos serviços previdenciários representa importante avanço na modernização da Administração Pública brasileira, especialmente no âmbito do Regime Geral de Previdência Social. Contudo, a virtualização do atendimento pelo Instituto Nacional do Seguro Social tem gerado desafios relacionados ao acesso da população idosa em situação de vulnerabilidade social. O presente estudo tem como objetivo analisar os impactos da exclusão digital sobre o exercício do direito fundamental à previdência social, examinando a compatibilidade entre o princípio da eficiência administrativa e a universalidade do atendimento. Trata-se de pesquisa qualitativa, de caráter descritivo e explicativo, desenvolvida por meio de revisão bibliográfica e análise documental da legislação constitucional e infraconstitucional pertinente. Constatou-se que, embora a digitalização promova celeridade e economicidade, sua implementação sem políticas estruturadas de inclusão digital pode configurar barreira indireta ao acesso aos benefícios previdenciários. Conclui-se que a modernização tecnológica deve ser acompanhada de medidas que assegurem igualdade material e proteção integral à pessoa idosa, de modo a compatibilizar inovação administrativa com efetividade dos direitos fundamentais.

**Palavras-chave: Previdência Social. Exclusão Digital. Idoso. Direitos Fundamentais. Eficiência Administrativa.**

### *ABSTRACT*

The digitization of social security services represents an important advance in the modernization of the Brazilian Public Administration, especially within the scope of the General Social Security Regime. However, the virtualization of services by the National Institute of Social Security (INSS) has generated challenges related to access for the elderly population in situations of social vulnerability. This study aims to analyze the impacts of digital exclusion on the exercise of the fundamental right to social security, examining the compatibility between the principle of administrative efficiency and the universality of service. This is a qualitative, descriptive and explanatory research, developed through bibliographic review and documentary analysis of the relevant constitutional and infraconstitutional legislation. It was found that, although digitization promotes speed and cost-effectiveness, its implementation without structured digital inclusion



policies may constitute an indirect barrier to access to social security benefits. It is concluded that technological modernization must be accompanied by measures that ensure material equality and full protection for the elderly, in order to reconcile administrative innovation with the effectiveness of fundamental rights.

**Keywords: Social Security. Digital Exclusion. Elderly. Fundamental Rights. Administrative Efficiency.**

## **INTRODUÇÃO**

A transformação digital da Administração Pública brasileira representa uma das mais relevantes mudanças estruturais ocorridas nas últimas décadas. No âmbito previdenciário, essa mudança se intensificou com a implementação do INSS Digital, cujo objetivo consistiu na virtualização dos requerimentos e na substituição progressiva do atendimento presencial por plataformas eletrônicas.

A criação do sistema Meu INSS permitiu a realização de diversos serviços por meio remoto, como requerimento de aposentadorias, pensões, benefícios por incapacidade, emissão de extratos e acompanhamento processual. Sob o prisma da eficiência administrativa, a digitalização revelou-se medida alinhada às diretrizes modernas de gestão pública.

Entretanto, a realidade social brasileira demonstra que parcela significativa da população idosa encontra dificuldades no uso de ferramentas digitais. A ausência de acesso à internet, a limitação econômica para aquisição de dispositivos eletrônicos e a insuficiência de letramento digital configuram barreiras concretas ao exercício de direitos.

O envelhecimento populacional brasileiro agrava essa problemática. Conforme dados do IBGE mencionados no pré-projeto, o número de idosos cresce de forma acelerada.

Nesse contexto, surge o problema central desta pesquisa: de que forma a exclusão digital compromete o acesso dos idosos em situação de vulnerabilidade social aos direitos previdenciários? mais relevante como instrumento de proteção econômica.

A hipótese defendida é que a digitalização dos serviços previdenciários, quando não acompanhada de políticas públicas efetivas de inclusão digital, pode ampliar desigualdades e comprometer a universalidade do atendimento.



O objetivo geral consiste em analisar os impactos jurídicos da exclusão digital no acesso aos benefícios previdenciários. Como objetivo específico busca-se examinar a legislação protetiva, identificar os desafios enfrentados pelos idosos, analisar dados sobre inclusão digital e propor medidas jurídicas inclusivas.

A metodologia adotada é bibliográfica e documental, com abordagem qualitativa e método dedutivo.

## **1. SEGURIDADE SOCIAL E FUNDAMENTOS CONSTITUCIONAIS DO DIREITO PREVIDENCIÁRIO**

A seguridade social constitui um dos pilares fundamentais do Estado Social brasileiro e representa importante instrumento de concretização dos direitos sociais previstos na Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. O texto constitucional estabelece, em seu artigo 194, que a seguridade social corresponde a um conjunto integrado de ações de iniciativa dos poderes públicos e da sociedade, destinado a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social.

Dessa forma, a seguridade social apresenta-se como um sistema estruturado de proteção social, voltado à promoção da dignidade da pessoa humana e à redução das desigualdades sociais.

A Constituição Federal de 1988 inaugurou um novo paradigma de proteção social no ordenamento jurídico brasileiro ao reconhecer os direitos sociais como direitos fundamentais. Nesse sentido, a seguridade social passou a desempenhar papel central na garantia de condições mínimas de existência digna para os cidadãos, especialmente diante de situações de vulnerabilidade social ou econômica. O sistema foi concebido com base em princípios estruturantes, como a universalidade da cobertura e do atendimento, a solidariedade social, a seletividade e a distributividade na prestação dos benefícios e serviços, além da equidade na forma de participação no custeio.

Dentro desse sistema mais amplo de proteção social, a previdência social ocupa posição de destaque, sendo responsável por garantir proteção aos trabalhadores e seus dependentes diante de contingências que possam comprometer sua capacidade de prover o próprio sustento. Entre essas contingências destacam-se a incapacidade para o trabalho, a idade avançada, a maternidade, o desemprego involuntário e a morte do segurado.



Segundo Castro e Lazzari (2022, 25ª Ed,pág.40), a previdência social possui natureza eminentemente protetiva, constituindo-se em importante mecanismo de redistribuição de renda e de concretização do princípio da dignidade da pessoa humana. Para os autores, o sistema previdenciário deve ser compreendido não apenas sob uma perspectiva contributiva, mas também como instrumento de justiça social. Nesse sentido, sua função ultrapassa a simples relação entre contribuição e benefício, assumindo papel relevante na promoção da igualdade material e na redução das desigualdades sociais.

Os autores destacam ainda que a previdência social integra o conjunto de políticas públicas voltadas à proteção social e deve ser interpretada à luz dos princípios constitucionais que regem a seguridade social. Dessa forma, a atuação do Estado no âmbito previdenciário deve buscar assegurar proteção efetiva aos segurados, garantindo que os benefícios sejam acessíveis a todos aqueles que se enquadrem nas hipóteses legais de proteção.

Na mesma linha de entendimento, Martinez (2017, p. 20-30), destaca que o Direito Previdenciário possui relevante função social, pois tem como finalidade assegurar proteção aos indivíduos diante de eventos que possam comprometer sua capacidade de subsistência. Para o autor, o sistema previdenciário representa importante instrumento de segurança econômica e social, permitindo que os trabalhadores e suas famílias tenham garantias mínimas de proteção em momentos de vulnerabilidade.

Martinez ressalta ainda que a efetividade do Direito Previdenciário depende da existência de mecanismos capazes de garantir o acesso real da população aos benefícios previdenciários. Nesse sentido, não basta que o direito esteja previsto na legislação; é necessário que existam condições concretas que permitam aos segurados exercerem plenamente os direitos que lhes são assegurados pelo ordenamento jurídico.

De igual modo, Savaris (2018) enfatiza que a concretização dos direitos previdenciários exige não apenas previsão normativa, mas também a implementação de mecanismos administrativos que garantam o acesso material aos benefícios. Para o autor, a efetividade do sistema previdenciário está diretamente relacionada à forma como a administração pública organiza e disponibiliza os serviços destinados à população.

Nesse contexto, obstáculos burocráticos, dificuldades de acesso aos canais de atendimento ou barreiras estruturais podem comprometer significativamente a concretização do direito fundamental à previdência social. Assim, torna-se fundamental que a administração pública adote



medidas que garantam maior eficiência, transparência e acessibilidade na prestação dos serviços previdenciários.

Outro aspecto relevante dentro do sistema de proteção social diz respeito à proteção da pessoa idosa. O ordenamento jurídico brasileiro reconhece a necessidade de garantir tratamento diferenciado e prioritário a esse grupo social, em razão de sua condição de maior vulnerabilidade em determinados contextos sociais. Nesse sentido, o Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003) estabelece diversas garantias destinadas à proteção da pessoa idosa, incluindo a prioridade no atendimento em órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população.

A legislação também impõe ao Estado o dever de adotar medidas que assegurem o exercício pleno dos direitos fundamentais pelos idosos, garantindo-lhes condições adequadas de participação social, autonomia e dignidade. Tal proteção possui relação direta com o sistema previdenciário, uma vez que grande parte dos benefícios previdenciários é destinada justamente à garantia de renda na fase da velhice.

De acordo com Castro e Lazzari (2022), o princípio da universalidade da cobertura impõe ao Estado o dever de assegurar proteção a todos os indivíduos que se enquadrem nas hipóteses legais de proteção previdenciária, garantindo acesso efetivo aos benefícios e serviços oferecidos pelo sistema. Esse princípio reforça a natureza inclusiva da seguridade social, cujo objetivo é alcançar o maior número possível de pessoas que necessitem de proteção diante das contingências sociais.

Entretanto, para que a universalidade da cobertura se concretize de forma efetiva, é necessário que o Estado desenvolva políticas públicas capazes de reduzir as barreiras de acesso aos serviços previdenciários. Nesse contexto, ganham destaque as discussões relacionadas às transformações tecnológicas na administração pública e ao crescente processo de digitalização dos serviços públicos.

Com o avanço das tecnologias da informação e comunicação, diversos serviços públicos passaram a ser disponibilizados de forma digital, com o objetivo de aumentar a eficiência administrativa, reduzir custos e ampliar a capacidade de atendimento à população. No âmbito previdenciário, esse processo tornou-se especialmente evidente com a implementação de plataformas digitais para requerimento de benefícios e acompanhamento de processos administrativos.

Todavia, embora a utilização de tecnologias digitais represente avanço significativo na modernização da administração pública, também surgem novos desafios relacionados ao acesso



da população a esses serviços. Isso ocorre porque nem todos os cidadãos possuem as mesmas condições de acesso ou familiaridade com ferramentas tecnológicas, o que pode gerar situações de exclusão digital.

Nesse cenário, é importante destacar que as discussões envolvendo inclusão ou exclusão digital na prestação de serviços públicos não têm como objetivo afastar o uso das tecnologias da informação e comunicação no âmbito da administração pública. Pelo contrário, reconhece-se que essas ferramentas desempenham papel fundamental na evolução da sociedade contemporânea e na melhoria da eficiência do Estado.

Entretanto, é necessário que a implementação dessas tecnologias seja acompanhada de políticas públicas voltadas à promoção da inclusão digital, especialmente para grupos socialmente mais vulneráveis, como os idosos. Caso contrário, a modernização administrativa pode acabar criando novas barreiras de acesso aos serviços públicos, dificultando o exercício de direitos fundamentais.

Assim, a efetividade do direito previdenciário depende não apenas da existência de normas constitucionais que assegurem proteção social, mas também da capacidade do Estado de garantir que todos os cidadãos tenham condições reais de acessar os benefícios e serviços previdenciários. Dessa forma, torna-se fundamental refletir sobre os impactos da digitalização dos serviços públicos no acesso da população idosa aos direitos previdenciários, tema que se mostra cada vez mais relevante na sociedade contemporânea:

“De acordo com Castro e Lazzari (2022, 25<sup>a</sup> ed, pág. 69), o princípio da universalidade da cobertura impõe ao Estado o dever de assegurar proteção a todos os que se enquadrem nas hipóteses legais, garantindo acesso efetivo aos benefícios”.

Tendo em vista que a constituição Federal é um primórdio para quem ve a desigualdade social, Obviamente que as discussões envolvendo inclusão/exclusão digital na prestação de serviços públicos não visam afastar as TIC's do serviço público. É necessário reconhecer o importante papel das mesmas na evolução da sociedade e na melhora da eficiência do Estado.



## **2. PRINCÍPIOS CONSTITUCIONAIS APLICÁVEIS AO DIREITO PREVIDENCIÁRIO**

A interpretação do Direito Previdenciário deve necessariamente observar os princípios estruturantes da ordem constitucional brasileira. A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 instituiu um modelo de Estado Social comprometido com a redução das desigualdades sociais e com a promoção da dignidade da pessoa humana. Nesse contexto, os princípios constitucionais assumem papel fundamental na orientação da interpretação e aplicação das normas previdenciárias, funcionando como diretrizes que garantem a efetividade da proteção social assegurada pelo sistema de seguridade social.

O Direito Previdenciário, enquanto ramo do Direito Público voltado à proteção social dos trabalhadores e de seus dependentes, encontra fundamento direto na Constituição Federal. Dessa forma, a interpretação das normas previdenciárias deve sempre ocorrer em consonância com os valores e objetivos estabelecidos pelo texto constitucional, especialmente aqueles relacionados à promoção da justiça social e à proteção dos grupos mais vulneráveis da sociedade.

Entre os princípios constitucionais aplicáveis ao Direito Previdenciário, destaca-se inicialmente o princípio da dignidade da pessoa humana, previsto no artigo 1º, inciso III, da Constituição Federal. Esse princípio constitui fundamento da República e representa um dos pilares do Estado Democrático de Direito. A dignidade da pessoa humana funciona como verdadeiro vetor interpretativo de todo o sistema jurídico brasileiro, orientando a atuação do Estado na formulação e implementação de políticas públicas destinadas à garantia de condições mínimas de existência digna para os cidadãos.

No âmbito previdenciário, o princípio da dignidade da pessoa humana se materializa principalmente na garantia de renda substitutiva ao segurado que se encontra impossibilitado de prover o próprio sustento em razão de determinadas contingências sociais, como doença, incapacidade, idade avançada ou morte do provedor familiar. Nesse sentido, a previdência social atua como instrumento de proteção da dignidade humana ao assegurar condições mínimas de subsistência aos segurados e seus dependentes:

Castro e Lazzari destacam que a previdência social representa importante instrumento de proteção existencial mínima, sendo essencial para assegurar condições de vida digna aos beneficiários do sistema previdenciário. Para os autores, a previdência não



deve ser compreendida apenas sob a perspectiva contributiva, mas também como mecanismo de concretização dos direitos sociais e de promoção da justiça social no Estado brasileiro.

Outro princípio de grande relevância para o Direito Previdenciário é o princípio da universalidade da cobertura e do atendimento, previsto no artigo 194 da Constituição Federal. Esse princípio estabelece que o sistema de seguridade social deve buscar alcançar o maior número possível de pessoas que necessitem de proteção social, garantindo acesso aos benefícios e serviços oferecidos pelo sistema.

A universalidade da cobertura refere-se à necessidade de proteção das diversas contingências sociais que possam afetar os indivíduos, enquanto a universalidade do atendimento está relacionada à garantia de acesso dos segurados e beneficiários aos serviços e benefícios previdenciários. Dessa forma, o princípio impõe ao Estado o dever de adotar medidas que assegurem a efetiva inclusão dos cidadãos no sistema de proteção social.

Martinez observa que a universalidade não se limita à mera previsão abstrata do direito na legislação, mas exige a existência de mecanismos concretos que possibilitem seu exercício na prática. Para o autor, a efetividade do direito previdenciário depende da capacidade do Estado de garantir que os segurados tenham acesso real aos benefícios e serviços oferecidos pelo sistema previdenciário.

Outro princípio constitucional relevante no âmbito do Direito Previdenciário é o princípio da igualdade material. Diferentemente da igualdade formal, que se limita a tratar todos de forma idêntica perante a lei, a igualdade material busca promover tratamento diferenciado aos indivíduos que se encontram em situações de desigualdade, de modo a garantir efetiva justiça social.

Nesse sentido, a igualdade substancial exige que o Estado reconheça as diferenças existentes entre os diversos grupos sociais e adote políticas públicas capazes de reduzir essas desigualdades. No campo previdenciário, esse princípio assume especial importância, pois determinados grupos sociais podem enfrentar maiores dificuldades de acesso aos serviços e benefícios previdenciários.

Entre esses grupos, destaca-se a população idosa, que frequentemente enfrenta obstáculos relacionados ao acesso à informação, à utilização de tecnologias digitais e à compreensão de procedimentos administrativos. Dessa forma, políticas públicas voltadas ao sistema previdenciário devem considerar a vulnerabilidade da pessoa idosa, inclusive sob o aspecto tecnológico:

“Savaris ressalta que a efetividade do processo administrativo previdenciário depende da remoção de obstáculos que impeçam ou dificultem o exercício do direito pelos segurados. Para o autor, a atuação da administração pública deve estar orientada pela busca de maior



acessibilidade e simplificação dos procedimentos administrativos, especialmente quando se trata de grupos socialmente vulneráveis”.

Nesse contexto, torna-se fundamental refletir sobre os impactos das transformações tecnológicas na prestação dos serviços previdenciários. Nos últimos anos, o Instituto Nacional do Seguro Social tem promovido um processo de digitalização de diversos serviços, com a finalidade de ampliar a eficiência administrativa e facilitar o acesso da população aos benefícios previdenciários.

Entretanto, embora a digitalização represente um avanço importante na modernização da administração pública, também pode gerar desafios relacionados à inclusão digital. Muitos cidadãos, especialmente idosos, enfrentam dificuldades no acesso ou na utilização de plataformas digitais, o que pode acabar criando barreiras ao exercício de direitos fundamentais.

Dessa forma, a implementação de ferramentas tecnológicas na prestação de serviços previdenciários deve ser compatibilizada com os princípios constitucionais que orientam o sistema de seguridade social. A digitalização não pode se transformar em obstáculo ao acesso aos direitos previdenciários, sob pena de comprometer a efetividade do sistema de proteção social.

Portanto, torna-se essencial que o processo de modernização administrativa seja acompanhado de políticas públicas voltadas à promoção da inclusão digital e à garantia de atendimento acessível à população. Somente assim será possível assegurar que os avanços tecnológicos contribuam para a ampliação do acesso aos direitos previdenciários, sem comprometer o núcleo essencial do direito fundamental à previdência social.

## **2.1 A PROTEÇÃO JURÍDICA DA PESSOA IDOSA**

A proteção especial conferida à pessoa idosa no ordenamento jurídico brasileiro decorre do reconhecimento de sua condição de vulnerabilidade social e da necessidade de assegurar a efetividade de seus direitos fundamentais. O envelhecimento populacional observado nas últimas décadas tem exigido do Estado a adoção de medidas normativas e institucionais voltadas à promoção da dignidade, da autonomia e da inclusão social das pessoas idosas. Nesse contexto, a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 estabeleceu diretrizes fundamentais para a proteção desse grupo social, reconhecendo a responsabilidade do Estado, da família e da sociedade na garantia de seus direitos.



O artigo 230 da Constituição Federal dispõe expressamente que a família, a sociedade e o Estado têm o dever de amparar as pessoas idosas, assegurando sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem-estar e garantindo-lhes o direito à vida. Tal previsão constitucional evidencia a importância atribuída pelo legislador constituinte à proteção da pessoa idosa, estabelecendo um compromisso institucional voltado à promoção de políticas públicas que garantam sua inclusão social e proteção integral.

Nesse contexto, destaca-se a promulgação da Lei nº 10.741 de 2003, conhecida como Estatuto do Idoso, que representa importante marco normativo na consolidação dos direitos da população idosa no Brasil. O Estatuto estabelece um conjunto de garantias destinadas a assegurar condições dignas de vida às pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, incluindo direitos relacionados à saúde, assistência social, transporte, lazer, cultura e acesso a serviços públicos. Entre as diversas garantias previstas na legislação, destaca-se o direito à prioridade no atendimento em órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população. Tal prioridade busca justamente reduzir as dificuldades enfrentadas pelos idosos no acesso a serviços essenciais, reconhecendo que essa parcela da população pode enfrentar limitações físicas, sociais ou econômicas que dificultam a utilização de determinados serviços.

A norma determina que o Poder Público deve assegurar atendimento preferencial e facilitado à população idosa, adotando medidas capazes de eliminar barreiras que possam dificultar o exercício de seus direitos. Isso inclui não apenas a prioridade em filas e atendimentos presenciais, mas também a adoção de mecanismos administrativos que garantam acessibilidade e simplificação dos procedimentos necessários para a obtenção de serviços públicos.

No campo previdenciário, essa proteção assume relevância ainda maior, uma vez que grande parte das pessoas idosas depende diretamente dos benefícios previdenciários para garantir sua subsistência. A aposentadoria e outros benefícios pagos pelo sistema previdenciário representam, para muitos idosos, a principal fonte de renda familiar, sendo fundamentais para assegurar condições mínimas de sobrevivência e dignidade.

Nesse sentido, Castro e Lazzari ressaltam que a aposentadoria representa, para grande parcela da população idosa, a principal ou até mesmo a única fonte de renda familiar. Para os autores, o sistema previdenciário desempenha papel essencial na proteção social dos idosos, pois garante segurança econômica em uma fase da vida marcada, muitas vezes, pela redução da capacidade laboral e pelo aumento das necessidades relacionadas à saúde e à assistência.



Dessa forma, o acesso efetivo aos benefícios previdenciários torna-se elemento indispensável para a garantia da dignidade da pessoa idosa. Qualquer obstáculo que dificulte ou impeça o acesso aos serviços previdenciários pode comprometer significativamente a efetividade dos direitos assegurados pelo ordenamento jurídico.

Nos últimos anos, entretanto, a administração pública tem promovido um processo crescente de digitalização de serviços, especialmente no âmbito do Instituto Nacional do Seguro Social. A implementação de plataformas digitais para solicitação de benefícios, acompanhamento de processos e obtenção de informações busca tornar o atendimento mais eficiente e ampliar a capacidade de prestação de serviços à população.

Apesar dos avanços proporcionados pela utilização de tecnologias da informação e comunicação, é necessário reconhecer que nem todos os cidadãos possuem as mesmas condições de acesso ou familiaridade com ferramentas digitais. A população idosa, em particular, frequentemente enfrenta dificuldades relacionadas ao uso de tecnologias, seja por limitações de acesso à internet, seja pela falta de familiaridade com dispositivos eletrônicos e sistemas digitais. Nesse cenário, a dificuldade de acesso ao sistema digital pode comprometer não apenas um direito formal previsto na legislação, mas também a própria sobrevivência econômica do beneficiário. Quando o acesso aos benefícios previdenciários depende exclusivamente de ferramentas digitais, os idosos que não possuem habilidades tecnológicas podem encontrar obstáculos significativos para exercer seus direitos.

A vulnerabilidade tecnológica, portanto, soma-se à vulnerabilidade econômica já existente em muitos casos, criando um cenário de dupla exclusão social. De um lado, o idoso depende economicamente dos benefícios previdenciários para garantir sua subsistência; de outro, pode enfrentar dificuldades para acessar os meios necessários para requerer ou acompanhar esses benefícios.

Diante dessa realidade, torna-se essencial que o Estado adote medidas capazes de reduzir os impactos da exclusão digital sobre a população idosa. A modernização administrativa e a digitalização de serviços públicos devem ser acompanhadas por políticas públicas voltadas à inclusão digital, ao fortalecimento dos canais de atendimento presencial e à simplificação dos procedimentos administrativos.



Além disso, é fundamental que os órgãos públicos adotem estratégias de atendimento que levem em consideração as necessidades específicas da população idosa, garantindo que os avanços tecnológicos não se transformem em barreiras ao exercício de direitos fundamentais.

Assim, a implementação de políticas públicas voltadas à digitalização dos serviços previdenciários deve observar o dever constitucional de proteção integral à pessoa idosa. A modernização do Estado deve ocorrer de forma equilibrada, garantindo que a utilização de tecnologias contribua para ampliar o acesso aos direitos, e não para restringi-lo.

Portanto, a proteção jurídica da pessoa idosa exige não apenas a existência de normas que assegurem seus direitos, mas também a adoção de medidas concretas que garantam sua efetiva inclusão no acesso aos serviços públicos. Somente por meio da combinação entre proteção normativa e políticas públicas inclusivas será possível assegurar que a população idosa exerça plenamente os direitos que lhe são garantidos pelo ordenamento jurídico brasileiro.

### **3. A EXCLUSÃO DIGITAL COMO FENOMENO SOCIAL E JURIDICO**

A exclusão digital constitui fenômeno complexo que envolve fatores econômicos, educacionais e culturais.

Nicolaci da Costa explica que a inclusão digital pressupõe não apenas acesso físico a dispositivos tecnológicos, mas também letramento digital e autonomia no uso das ferramentas.

Sem capacitação adequada, o indivíduo permanece excluído da sociedade informacional, ainda que possua acesso eventual à internet.

No caso da população idosa, essa exclusão é potencializada por fatores como baixa escolaridade, resistência tecnológica e limitações cognitivas.

A dependência de terceiros para realização de requerimentos previdenciários pode gerar riscos adicionais, como fraudes e exploração financeira.

O artigo de Santos (2025) destaca que a falta de acessibilidade tecnológica tem resultado em dificuldades na concessão de benefícios, evidenciando que a digitalização nem sempre garante acesso igualitário.

Do ponto de vista jurídico, essa realidade pode comprometer a efetividade do direito social. A universalidade da seguridade social exige que o sistema seja acessível a todos, inclusive aos que não dominam ferramentas digitais.



Se o acesso digital se torna requisito obrigatório, cria-se barreira indireta que pode violar princípios constitucionais.

**TABELA 1 – RELAÇÃO ENTRE EXCLUSÃO DIGITAL E ACESSO AOS DIREITOS PREVIDENCIÁRIOS POR IDOSOS EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE SOCIAL**

<b>ASPECTO ANALISADO</b>	<b>SITUAÇÃO ENFRENTADA PELOS IDOSOS</b>	<b>CONSEQUÊNCIAS PARA O ACESSO AOS DIREITOS PREVIDENCIÁRIOS</b>	<b>POSSÍVEIS MEDIDAS DE SOLUÇÃO</b>
Acesso à internet	Muitos idosos não possuem internet ou utilizam conexão limitada	Dificuldade para acessar plataformas digitais do INSS, como o Meu INSS	Ampliação de políticas públicas de inclusão digital e acesso gratuito à internet
Alfabetização digital	Parte significativa da população idosa não possui habilidades para utilizar computadores ou smartphones	Dependência de terceiros para solicitar benefícios, realizar consultas ou agendar atendimentos	Programas de capacitação digital voltados para idosos
Digitalização dos serviços públicos	Crescente substituição do atendimento presencial por serviços digitais	Barreiras no acesso a informações e na realização de requerimentos de benefícios	Manutenção de canais presenciais acessíveis e atendimento assistido



Condições socioeconômicas	Idosos em vulnerabilidade social possuem menor acesso a dispositivos tecnológicos	Exclusão do sistema digital de requerimento de benefícios previdenciários	Políticas de inclusão social e tecnológica
Apoio institucional	Falta de orientação adequada em alguns casos	Dificuldade na compreensão dos procedimentos administrativos	Ampliação de programas de orientação previdenciária e assistência social

**Fonte:** Elaboração própria, com base em dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), especialmente da **PNAD Contínua – Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC)**, e em estudos sobre inclusão digital e acesso a serviços públicos digitais no Brasil.

### **3.1 DADOS ESTATÍSTICOS E O ENVELHECIMENTO POPULACIONAL NO BRASIL**

O envelhecimento populacional brasileiro constitui um fenômeno demográfico consolidado e que vem ocorrendo de forma acelerada nas últimas décadas. Tal processo resulta da combinação de diversos fatores sociais, econômicos e sanitários, especialmente a redução das taxas de natalidade, o aumento da expectativa de vida e os avanços nas políticas públicas de saúde. Nesse contexto, o Brasil passa por uma transição demográfica significativa, caracterizada pela diminuição da população jovem e pelo crescimento contínuo da população idosa.

Dados divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística demonstram que o país caminha para um cenário em que a população com idade igual ou superior a sessenta anos tende a crescer de forma expressiva nas próximas décadas. As projeções indicam que, em um futuro próximo, o número de pessoas idosas poderá superar o contingente de crianças e adolescentes. Essa mudança estrutural na composição etária da população brasileira representa um dos maiores desafios para a formulação e implementação de políticas públicas voltadas à proteção social.



O aumento da longevidade, embora represente um importante avanço social, também exige a ampliação das estruturas de proteção estatal voltadas para esse grupo populacional. Nesse sentido, a previdência social assume papel central no sistema de seguridade social, funcionando como instrumento essencial de garantia de renda e de dignidade para milhões de brasileiros que atingem a idade avançada. Para grande parte da população idosa, os benefícios previdenciários constituem a principal ou, em muitos casos, a única fonte de renda disponível para a manutenção de condições mínimas de subsistência.

A aposentadoria e a pensão por morte representam, portanto, mecanismos fundamentais de proteção econômica para a população idosa. Em diversos núcleos familiares, inclusive, o benefício previdenciário recebido por um idoso é responsável pela manutenção financeira de toda a família, especialmente em contextos de vulnerabilidade social. Tal realidade evidencia a importância do acesso facilitado e efetivo aos serviços previdenciários, uma vez que qualquer obstáculo administrativo ou tecnológico pode comprometer diretamente a garantia de direitos fundamentais.

Paralelamente ao crescimento da população idosa, observa-se no Brasil um processo de digitalização cada vez mais intenso dos serviços públicos. Diversos órgãos da administração pública passaram a disponibilizar grande parte de seus serviços por meio de plataformas digitais, com o objetivo de ampliar a eficiência administrativa, reduzir custos operacionais e facilitar o atendimento aos cidadãos. No âmbito previdenciário, essa transformação se materializa principalmente por meio da expansão de serviços eletrônicos destinados ao requerimento de benefícios, acompanhamento de processos e obtenção de informações.

Apesar dos benefícios associados à modernização tecnológica, a transição para modelos de atendimento predominantemente digitais também apresenta desafios relevantes. Entre esses desafios destaca-se a chamada exclusão digital, fenômeno caracterizado pela dificuldade de determinados grupos sociais em acessar ou utilizar tecnologias da informação e comunicação. No caso da população idosa, essa dificuldade tende a ser ainda mais acentuada em razão de fatores como baixa escolaridade, limitação de recursos financeiros e ausência de familiaridade com ferramentas digitais.

Pesquisas realizadas pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação indicam que o acesso à internet entre pessoas com mais de sessenta anos tem aumentado nos últimos anos, porém ainda apresenta disparidades significativas. Essas desigualdades tornam-se mais evidentes quando se consideram variáveis como nível de



escolaridade, renda familiar e localização geográfica. Idosos com menor grau de instrução ou residentes em regiões com menor infraestrutura tecnológica enfrentam obstáculos ainda maiores para acessar e utilizar recursos digitais.

A desigualdade digital observada nesse contexto revela que o processo de modernização administrativa ocorre em um cenário marcado por profundas assimetrias sociais. A simples disponibilização de serviços online não garante, por si só, o acesso universal aos direitos previdenciários. Para que a digitalização cumpra efetivamente seu papel de ampliar o acesso aos serviços públicos, é necessário considerar as limitações enfrentadas por grupos socialmente vulneráveis, especialmente pela população idosa.

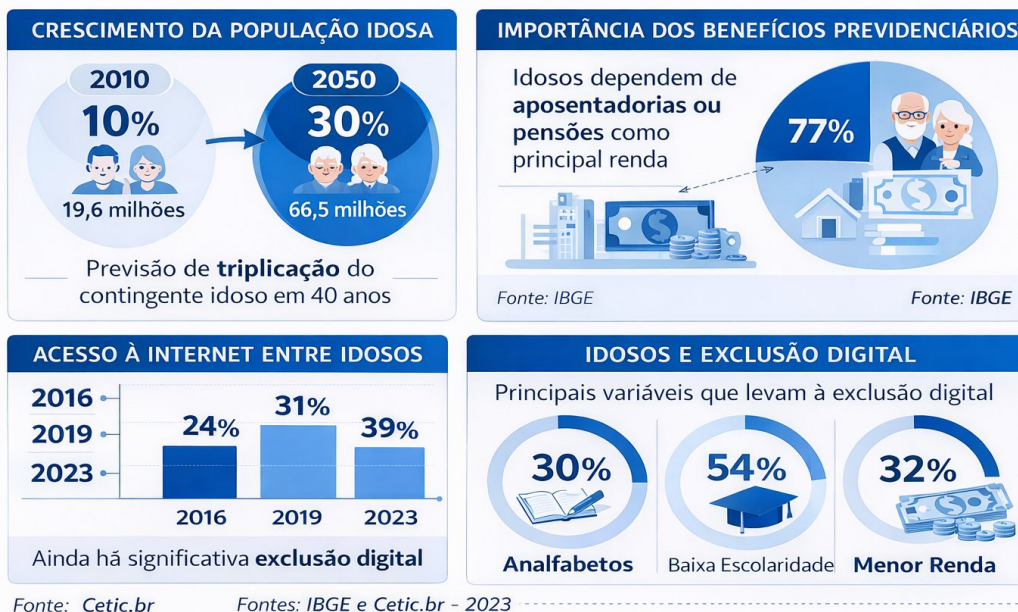
Nesse sentido, a exclusão digital pode transformar-se em uma barreira concreta ao exercício de direitos sociais. Quando o acesso aos serviços previdenciários depende predominantemente de ferramentas digitais, os idosos que não possuem habilidades tecnológicas ou acesso adequado à internet podem encontrar dificuldades significativas para realizar requerimentos, acompanhar processos administrativos ou obter informações sobre seus direitos. Tal situação pode resultar em atrasos na concessão de benefícios ou até mesmo na não efetivação de direitos legalmente assegurados.

Dessa forma, o avanço tecnológico no âmbito da administração pública não pode ser analisado de maneira isolada da realidade social brasileira. A implementação de soluções digitais deve estar acompanhada de políticas públicas voltadas à inclusão digital, bem como da manutenção de canais de atendimento presencial capazes de atender adequadamente a população idosa. A adoção de estratégias de capacitação tecnológica e de orientação ao cidadão também se mostra fundamental para reduzir as desigualdades no acesso aos serviços públicos.

Portanto, a análise do envelhecimento populacional no Brasil deve considerar não apenas o crescimento numérico da população idosa, mas também as condições estruturais que influenciam o exercício de seus direitos sociais. A garantia de acesso efetivo aos serviços previdenciários depende da construção de políticas públicas que conciliam modernização administrativa com inclusão social, de modo a assegurar que o progresso tecnológico não produza novas formas de desigualdade ou exclusão. Assim, o avanço tecnológico não pode ser analisado isoladamente da realidade social brasileira que está aumentando constantemente durante todo o percurso social e econômico conforme a tabela a mostra a realidade entre o envelhecimento populacional e a exclusão digital e seus fatores.



## O ENVELHECIMENTO POPULACIONAL E A EXCLUSÃO DIGITAL ENTRE OS IDOSOS



### 3.2 ANÁLISE CRÍTICA: EFICIÊNCIA ADMINISTRATIVA VERSUS UNIVERSALIDADE DO ATENDIMENTO

A implementação do INSS Digital está fundamentada no princípio da eficiência administrativa, que busca maior agilidade e racionalização dos recursos públicos.

Contudo, a eficiência deve ser interpretada de forma sistemática com os demais princípios constitucionais. A supremacia do interesse público não se resume à redução de custos ou à eliminação de filas físicas.

O interesse público primário está relacionado à garantia de direitos fundamentais.

Quando o modelo digital dificulta o acesso do idoso vulnerável ao benefício, surge tensão entre eficiência e universalidade.

Castro e Lazzari sustentam que o Direito Previdenciário deve ser interpretado à luz da proteção social, sendo inadmissível qualquer medida que comprometa sua função essencial.

Savaris reforça que a efetividade do direito previdenciário depende da possibilidade real de acesso, sendo necessário remover obstáculos administrativos que inviabilizem o exercício do direito.

Nesse sentido, a digitalização não pode se converter em mecanismo indireto de restrição.



A igualdade material impõe ao Estado a adoção de políticas diferenciadas para garantir que grupos vulneráveis tenham condições equivalentes de acesso.

A ausência de medidas compensatórias pode caracterizar falha na implementação da política pública digital.

#### **4. POLÍTICAS PÚBLICAS E MEDIDAS JURÍDICAS INCLUSIVAS**

Diante da problemática identificada, torna-se imprescindível a adoção de políticas públicas voltadas à inclusão digital da população idosa.

Entre as possíveis medidas, destacam-se:

- a) Manutenção e fortalecimento do atendimento presencial em regiões de maior vulnerabilidade;
- b) Implantação de núcleos de apoio digital assistido nas agências do INSS;
- c) Parcerias com Centros de Referência de Assistência Social para orientação tecnológica;
- d) Programas de capacitação digital voltados especificamente à população idosa;
- e) Simplificação da interface das plataformas digitais;
- f) Ampliação do atendimento telefônico humanizado.

Além das medidas administrativas, é possível discutir a necessidade de regulamentação normativa que assegure expressamente o direito ao atendimento presencial quando houver limitação tecnológica comprovada.

A inclusão digital deve ser tratada como política de cidadania, não apenas como estratégia tecnológica.

Nicolaci-da-Costa enfatiza que a inclusão digital verdadeira pressupõe autonomia, participação social e exercício pleno da cidadania.

Assim, a política previdenciária digital deve ser acompanhada por política social de capacitação tecnológica.

#### **5. PROPOSTAS DE APERFEIÇOAMENTO DO SISTEMA PREVIDENCIÁRIO DIGITAL**

A análise desenvolvida permite apresentar propostas concretas de aperfeiçoamento do modelo atual:

1. Implementação de modelo híbrido permanente, garantindo coexistência de canais digitais e presenciais.



2. Criação de indicadores de acessibilidade digital no âmbito do INSS.
3. Desenvolvimento de programas educativos sobre uso do Meu INSS.
4. Inclusão de critérios de vulnerabilidade digital na formulação de políticas públicas.
5. Monitoramento contínuo dos impactos da digitalização sobre grupos vulneráveis.

Essas medidas buscam compatibilizar modernização tecnológica e proteção social.

O Estado Digital não pode afastar-se do compromisso constitucional com a justiça social.

## **CONCLUSÃO**

A presente pesquisa teve por objetivo analisar os impactos da exclusão digital no acesso aos direitos previdenciários por idosos em situação de vulnerabilidade social, à luz dos princípios constitucionais que estruturam a seguridade social brasileira. A investigação partiu da constatação de que a modernização tecnológica implementada no âmbito do Instituto Nacional do Seguro Social, especialmente por meio da plataforma Meu INSS, promoveu avanços relevantes sob a perspectiva administrativa, mas também revelou desafios estruturais relacionados à acessibilidade e à inclusão social.

A Constituição Federal de 1988 instituiu a previdência social como direito fundamental integrante do sistema de seguridade social, fundamentado na dignidade da pessoa humana, na universalidade da cobertura e na igualdade material. A proteção previdenciária não se limita à previsão normativa do benefício, mas exige a existência de mecanismos concretos que assegurem seu acesso efetivo.

A análise doutrinária demonstrou que a previdência social possui função eminentemente protetiva e distributiva, sendo instrumento de justiça social e de garantia da subsistência do segurado. Autores como Castro e Lazzari ressaltam que o sistema previdenciário deve ser interpretado sob a ótica da proteção social, enquanto Savaris enfatiza que a efetividade do direito depende da remoção de barreiras administrativas que dificultem o exercício da pretensão do segurado.

Nesse contexto, verificou-se que a exclusão digital representa obstáculo relevante para parcela significativa da população idosa, especialmente aqueles em situação de vulnerabilidade econômica e educacional. A ausência de letramento digital, a dificuldade no manuseio de plataformas eletrônicas e a dependência de terceiros para formalização de requerimentos configuram entraves concretos ao acesso aos benefícios previdenciários.



A hipótese inicialmente formulada foi confirmada: a digitalização dos serviços previdenciários, quando implementada sem políticas públicas estruturadas de inclusão digital, pode comprometer a universalidade do atendimento e aprofundar desigualdades sociais já existentes. A modernização administrativa, embora necessária, não pode ser conduzida de forma dissociada da realidade social brasileira.

O princípio da eficiência administrativa deve ser interpretado em harmonia com os demais princípios constitucionais. A busca por celeridade e economicidade não pode resultar na exclusão indireta de grupos vulneráveis. A igualdade material impõe ao Estado o dever de adotar medidas diferenciadas que assegurem condições reais de acesso aos direitos fundamentais.

A proteção jurídica da pessoa idosa, reforçada pelo Estatuto do Idoso, exige prioridade no atendimento e políticas públicas que considerem suas especificidades. A substituição quase integral do atendimento presencial por canais digitais pode esvaziar essa garantia se não forem mantidos mecanismos alternativos acessíveis.

Dessa forma, conclui-se que a construção de um Estado digital deve estar subordinada aos valores constitucionais e orientada pela inclusão social. A tecnologia deve funcionar como instrumento de ampliação de direitos e não como fator de exclusão. A adoção de modelo híbrido de atendimento, a manutenção de canais presenciais acessíveis, a capacitação digital da população idosa e o desenvolvimento de políticas públicas inclusivas constituem medidas essenciais para compatibilizar inovação administrativa e justiça social.

O desafio contemporâneo consiste em assegurar que a transformação digital da Administração Pública seja acompanhada de responsabilidade social e compromisso com a efetividade dos direitos fundamentais. Somente assim será possível garantir que a modernização dos serviços previdenciários contribua para o fortalecimento da cidadania e para a concretização da dignidade da pessoa idosa.

## REFERÊNCIAS

ALCÂNTARA, B. M.; FIGUEIREDO, C. M.; XAVIER, C. E. S.; FREITAS, J. R. **Meu INSS: o avanço tecnológico em um cenário de exclusão digital**. *Revista Tecnológica de Administração*, 2024. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/384535820\\_Meu\\_INSS\\_o\\_avanco\\_tecnologico\\_em\\_um\\_cenario\\_de\\_exclusao\\_digital](https://www.researchgate.net/publication/384535820_Meu_INSS_o_avanco_tecnologico_em_um_cenario_de_exclusao_digital). Acesso em: 06 fev. 2026.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 06 mar. 2026.



BRASIL. **Estatuto do Idoso: Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003.** Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/110.741.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.741.htm). Acesso em: 06 mar. 2026

BRASIL. **Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021. Governo Digital.** Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-2022/2021/Lei/L14129.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2021/Lei/L14129.htm) . Acesso em: 20 jun. 2025.

BRASIL. **Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social.** Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8213cons.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm) . Acesso em: 06 out. 2025.

BRASIL. Secretaria de Gestão e Inovação. **Guia de boas práticas para acessibilidade digital. Brasília: Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, 2023b.** Disponível em: <https://www.gov.br/gestao/pt-br/assuntos/noticias/2023/setembro/gestao-lanca-guia-de-boas-praticas-para-acessibilidade-digital>. Acesso em: 4 jun. 2025.

BRASIL. **Instrução Normativa INSS nº 96 de 14 de agosto de 2018.** Disponível em: Acesso em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=360006> . Acesso em 25 mar.2026.

BRASIL. Centro **Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação – CETIC. TIC Domicílios 2021.** Disponível em: <https://cetic.br/pt/pesquisa/domicilios>. Acesso em: 04/02/2026.

BOURDIEU, Pierre. **A distinção: crítica social do julgamento.** São Paulo: Edusp, 2006. Disponível em: [https://favaretoufabr.wordpress.com/wpcontent/uploads/2015/09/bourdieu-pierre\\_-a-distinc3a7c3a3o\\_-\\_c3aditica\\_social\\_do\\_julgamento.pdf](https://favaretoufabr.wordpress.com/wpcontent/uploads/2015/09/bourdieu-pierre_-a-distinc3a7c3a3o_-_c3aditica_social_do_julgamento.pdf) .Acesso em: 20 jun. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Tribunal aprimora serviços para ampliar acessibilidade.** Brasília, 15 fev. 2024. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2024/15022024- Tribunal-aprimora-servicos-para-ampliar-acessibilidade.aspx> . Acesso em: 20 jun. 2025.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal (STF). **Redução da litigância contra o poder público: relatório final – fase 1: resumo executivo.** Coordenação da obra: Luís Roberto Barroso, Patrícia Perrone Campos Mello, Livia Gil Guimarães. Brasília: STF, Secretaria de Altos Estudos, Pesquisas e Gestão da Informação: CNJ, 2025. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2025/04/relatorio-lcpp.pdf> .Acesso em: 20 jun. 2025.

CASTRO, Carlos Alberto Pereira de; LAZZARI, João Batista. **Manual de Direito Previdenciário. 24. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022.** Disponível em: <https://pergamum.cjf.jus.br/pergamumweb/vinculos/0000c9/0000c9fe.pdf>. Acesso em: 06 mar. 2026.

CASTELLS, Manuel; ESPANHA, Rita. **A era da informação: economia, sociedade e cultura.** Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2007. Disponível em: <https://www.academia.edu/download/36873093/77164512-A-era-da-informacaoManuel-Castells.pdf> . Acesso em: 06 mar. 2026.

DO COUTO NETO, Martiniano Ribeiro. **A Previdência Social: efetivo Direito Fundamental.** São Paulo: Editora Dialética, 2021. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=ptBR&lr=&id=25pREAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3> . Acesso em: 06 mar. 2026



FACULDADE ANASPS. **Vulnerabilidade social e exclusão digital no acesso aos serviços públicos do Regime Geral de Previdência Social.** Brasília, 14 nov. 2024. Disponível em: <https://faculdadeanasps.com.br/vulnerabilidade-social-e-exclusao-digital-no-acesso-aos-servicos-publicos-do-regime-geral-de-previdencia-social/>. Acesso em: 09 mar. 2026.

KLEIN, Angelica Denise; SANTOS, Everton Rodrigo. **A utilização das tecnologias da informação no âmbito da Previdência Social: a inclusão excludente da internet aos segurados previdenciários.** *Brazilian Journal of Development*. Curitiba, v.5, n.1, p.1692-1701, jan. 2019. Disponível em: <https://brazilianjournals.com/ojs/index.php/BRJD/article/view/1164> Acesso em: 22 mar.2026.

LLOYD, Paula Regine Wenceslau; WIVALDO, Jucilaine Neves Sousa. **Meu INSS: inclusão ou exclusão?** *Revista Assistência Social em foco. São Cristóvão, SE. n.1, v.1, p.14-24, 2019.* Disponível em: <https://andredoria.com.br/RASF-V01N01.pdf> Acesso em: 23 mar. 2026.

MARTINEZ, Wladimir Novaes. *Curso de direito previdenciário*. 7. ed. São Paulo: LTr, 2017.

NICOLACI-DA-COSTA, Ana Maria. **Inclusão digital: desafios e perspectivas.** Rio de Janeiro: PUC-Rio, 2011. Acesso em: 06 mar. 2026

ROVER, A.J. A democracia digital possível. *Revista sequência*, n. 52, p. 85-104. jul. 2006. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/15202/13827> Acesso em: 05 jun. 2023.

SAVARIS, José Antonio. **Direito Processual Previdenciário.** Curitiba: Alteridade, 2018. Acesso em: 06 mar. 2026