Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação — REASE

doi.org/10.51891/rease.v12i11.25881

DESIGUALDADE SOCIAL E EXCLUSÃO DIGITAL: DESAFIOS À EFETIVAÇÃO DOS DIREITOS PREVIDENCIÁRIOS NO ESTADO DEMOCRÁTICO DE DIREITO

SOCIAL INEQUALITY AND THE DIGITAL DIVIDE: CHALLENGES TO THE ENFORCEMENT OF SOCIAL SECURITY RIGHTS IN A DEMOCRATIC STATE GOVERNED BY THE RULE OF LAW

DESIGUALDAD SOCIAL Y EXCLUSIÓN DIGITAL: RETOS PARA LA APLICACIÓN DE LOS DERECHOS PREVISIONALES EN EL ESTADO DEMOCRÁTICO DE DERECHO

Williana Pereira Garcia[1]
Ana Cristina Madruga Estrela[2]

RESUMO: A digitalização dos serviços previdenciários, intensificada com a implementação do INSS Digital, tem sido justificada pela busca de eficiência administrativa e modernização estatal. Contudo, em um contexto de profundas desigualdades socioeconômicas, esse processo pode comprometer o acesso efetivo aos direitos sociais. O presente estudo analisa os impactos da exclusão digital na efetividade do direito à Previdência Social, adotando abordagem qualitativa, de natureza teórico-documental, com base na Constituição Federal de 1988, na legislação infraconstitucional e na doutrina jurídica e interdisciplinar. Os resultados evidenciam que a centralização dos atendimentos em plataformas digitais transfere ao segurado ônus relacionados ao letramento digital e à capacidade de utilização de tecnologias, o que afeta principalmente indivíduos em situação de vulnerabilidade. Essa realidade pode dificultar o acesso a benefícios previdenciários e limitar o exercício da cidadania material. Conclui-se que a superação da exclusão digital no âmbito previdenciário demanda a implementação de políticas públicas inclusivas, capazes de equilibrar inovação tecnológica e igualdade material, assegurando a efetividade dos direitos sociais em consonância com os fundamentos do Estado Democrático de Direito.

Palavras-chave: Exclusão digital. Previdência Social. INSS Digital.

ABSTRACT: The digitization of social security services, accelerated by the implementation of INSS Digital, has been justified by the pursuit of administrative efficiency and government modernization. However, in a context of profound socioeconomic inequalities, this process may undermine effective access to social rights. This study analyzes the impacts of digital exclusion on the effectiveness of the right to Social Security, adopting a qualitative, theoretical-documentary approach based on the 1988 Federal Constitution, infra-constitutional legislation, and legal and interdisciplinary doctrine. The results show that the centralization of services on digital platforms shifts the burden of digital literacy and technological proficiency onto the insured, which primarily affects individuals in vulnerable situations. This reality can hinder access to social security benefits and limit the exercise of substantive citizenship. It is concluded that overcoming digital exclusion in the social security context requires the implementation of inclusive public policies capable of balancing technological innovation and material equality, ensuring the effectiveness of social rights in accordance with the foundations of the Democratic Rule of Law.

Keywords: Digital exclusion. Social Security. INSS Digital.

[1] Bacharela em Direito pela Universidade Federal de Campina Grande (UFCG). Mestranda em Ciências Jurídicas pela Christian Business School (CBS).
[2] Mestra em Direitos Humanos e Políticas Públicas pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Especialista em Direito Processual Civil pela UniDomBosco. Graduada em Direito pelo UNIPE. Professora de graduação e pós-graduação.

RESUMEN: La digitalización de los servicios de la Seguridad Social, intensificada con la puesta en marcha del INSS Digital, se ha justificado por la búsqueda de la eficiencia administrativa y la modernización del Estado. Sin embargo, en un contexto de profundas desigualdades socioeconómicas, este proceso puede comprometer el acceso efectivo a los derechos sociales. El presente estudio analiza los impactos de la exclusión digital en la efectividad del derecho a la Seguridad Social, adoptando un enfoque cualitativo, de naturaleza teórico-documental, basado en la Constitución Federal de 1988, en la legislación infraconstitucional y en la doctrina jurídica e interdisciplinaria. Los resultados evidencian que la centralización de la atención en plataformas digitales transfiere al asegurado cargas relacionadas con la alfabetización digital y la capacidad de utilizar las tecnologías, lo que afecta principalmente a las personas en situación de vulnerabilidad. Esta realidad puede dificultar el acceso a las prestaciones de la Seguridad Social y limitar el ejercicio de la ciudadanía material. Se concluye que la superación de la exclusión digital en el ámbito de la seguridad social exige la implementación de políticas públicas inclusivas, capaces de equilibrar la innovación tecnológica y la igualdad material, garantizando la efectividad de los derechos sociales en consonancia con los fundamentos del Estado de Derecho democrático.

Palabras clave: Exclusión digital. Seguridad Social. INSS Digital.

1 INTRODUÇÃO

A intensificação do uso das tecnologias digitais na administração pública tem promovido profundas transformações na forma de organização do Estado e na prestação de serviços públicos, redefinindo as relações entre poder público e cidadão. No contexto contemporâneo, marcado pelo avanço da sociedade da informação e pela consolidação de modelos de governo eletrônico, a digitalização passou a ser concebida como instrumento estratégico para o aumento da eficiência administrativa, a racionalização de recursos e a ampliação do acesso aos serviços estatais.

Entretanto, essa transformação, quando implementada de forma descolada das condições sociais concretas, revela tensões significativas entre inovação tecnológica e justiça social. Em sociedades marcadas por desigualdades estruturais profundas, como a brasileira, a digitalização dos serviços públicos pode assumir um caráter ambivalente: ao mesmo tempo em que promete ampliar o acesso, pode, na prática, produzir novas formas de exclusão (NERI, 2003).

No âmbito da Previdência Social, esse processo materializou-se de maneira expressiva com a implementação do denominado INSS Digital, que promoveu a migração progressiva do atendimento previdenciário para plataformas eletrônicas. Embora essa iniciativa tenha sido amplamente justificada sob o argumento da modernização administrativa e da melhoria da eficiência institucional, sua operacionalização revelou desafios relevantes no acesso aos direitos previdenciários, especialmente para grupos socialmente vulneráveis.

A centralização do atendimento em meios digitais passou a condicionar o exercício de direitos sociais fundamentais à capacidade técnica do segurado de interagir com sistemas

informatizados, compreender procedimentos administrativos e produzir documentação em ambiente virtual. Nesse cenário, a exclusão digital emerge como problemática jurídica central, que transcende a dimensão tecnológica e se insere diretamente no debate sobre a efetividade dos direitos fundamentais.

Com efeito, a exclusão digital não se restringe à ausência de acesso à internet ou a dispositivos tecnológicos, mas abrange também a insuficiência de letramento digital, a complexidade das plataformas governamentais, a linguagem institucional pouco acessível e a precariedade de mecanismos de suporte ao usuário. Tais elementos evidenciam que a digitalização dos serviços públicos, quando desconsidera as desigualdades materiais dos cidadãos, pode operar como mecanismo indireto de restrição ao exercício da cidadania e ao acesso aos direitos sociais (LEANDRO, 2022).

A Constituição Federal de 1988, ao consagrar a Previdência Social como direito social fundamental e estruturar o Estado brasileiro sob os pilares da dignidade da pessoa humana, da cidadania e da igualdade material, impõe ao poder público o dever de assegurar não apenas a previsão normativa desses direitos, mas também as condições concretas para sua efetivação (BRASIL, 1988). Nesse sentido, o acesso aos benefícios previdenciários não pode ser analisado apenas sob uma perspectiva formal, devendo considerar as barreiras reais que dificultam ou inviabilizam sua fruição.

A exclusão digital, ao criar obstáculos práticos ao acesso aos serviços previdenciários, evidencia uma tensão relevante entre eficiência administrativa e justiça social, exigindo uma análise jurídica crítica acerca dos limites e das responsabilidades do Estado no processo de transformação digital. Trata-se, portanto, de um fenômeno que desafia diretamente os fundamentos do Estado Democrático de Direito, ao expor a insuficiência de modelos de gestão pública que privilegiam a eficiência em detrimento da inclusão.

Diante desse contexto, o presente trabalho tem como problema central investigar de que maneira a digitalização dos serviços previdenciários, especialmente por meio do INSS Digital, impacta o acesso aos direitos previdenciários e contribui para o aprofundamento da exclusão digital no Brasil. Busca-se compreender em que medida a transformação digital, ao invés de ampliar o acesso aos direitos sociais, pode fragilizar a cidadania material de segurados em situação de vulnerabilidade socioeconômica.

Como objetivo geral, a pesquisa propõe analisar os impactos da exclusão digital na efetividade dos direitos previdenciários, considerando a relação entre desigualdade social,

digitalização dos serviços públicos e exercício da cidadania no Estado Democrático de Direito. De forma específica, pretende-se: (i) contextualizar a exclusão digital como expressão contemporânea da desigualdade social; (ii) examinar os efeitos da digitalização do atendimento previdenciário sobre o acesso aos benefícios do Regime Geral de Previdência Social; e (iii) discutir os desafios jurídicos e institucionais decorrentes desse processo, à luz da Constituição Federal e da legislação infraconstitucional.

Metodologicamente, o estudo adota abordagem qualitativa, de natureza teórico-documental, com base na análise da legislação constitucional e infraconstitucional, da doutrina jurídica e de estudos interdisciplinares sobre exclusão digital, políticas públicas e Previdência Social. A pesquisa desenvolve-se a partir do método dedutivo, partindo de conceitos gerais para a análise específica do fenômeno investigado.

Diante desse percurso metodológico, o trabalho estrutura-se em três seções principais, além desta introdução e das considerações finais. Na primeira, aborda-se a exclusão digital como expressão contemporânea da desigualdade social, situando o fenômeno no contexto brasileiro e evidenciando suas múltiplas dimensões.

Na segunda, analisa-se a digitalização dos serviços previdenciários, com destaque para o INSS Digital e os obstáculos enfrentados pelos segurados no acesso aos benefícios. Por fim, apresenta-se a discussão dos resultados, examinando os impactos jurídicos e institucionais da exclusão digital sobre a efetividade dos direitos previdenciários, à luz dos princípios constitucionais que orientam o Estado Democrático de Direito.

2 MÉTODOS

A presente pesquisa possui abordagem qualitativa, por se dedicar à análise crítica dos impactos da exclusão digital na efetividade dos direitos previdenciários, considerando suas dimensões jurídicas, sociais e institucionais. Tal abordagem mostra-se adequada ao objeto de estudo, na medida em que possibilita a compreensão de fenômenos complexos que não podem ser reduzidos a dados quantitativos.

Quanto à natureza, trata-se de pesquisa teórico-documental, fundamentada na análise de fontes normativas e bibliográficas pertinentes ao tema. Foram examinados dispositivos da Constituição Federal de 1988, especialmente aqueles relacionados aos direitos sociais, à Previdência Social e aos fundamentos do Estado Democrático de Direito, bem como legislação

infraconstitucional, atos normativos e documentos institucionais vinculados à implementação do INSS Digital.

No que se refere ao método de abordagem, adotou-se o método dedutivo, partindo-se de conceitos gerais relacionados à desigualdade social, à exclusão digital e aos direitos fundamentais para a análise específica da digitalização dos serviços previdenciários e de seus impactos no acesso aos direitos sociais.

Quanto aos procedimentos técnicos, a pesquisa baseou-se na revisão bibliográfica e documental, com análise de obras doutrinárias e artigos científicos nas áreas do Direito, políticas públicas e tecnologia, além de estudos interdisciplinares sobre exclusão digital e vulnerabilidade social. A análise dos dados foi realizada de forma interpretativa, buscando identificar relações entre o discurso institucional de eficiência administrativa e os desafios concretos enfrentados pelos segurados no acesso aos serviços previdenciários digitalizados.

Por fim, destaca-se que o estudo não possui caráter empírico-estatístico, concentrando-se na análise jurídico-dogmática do fenômeno investigado, com o objetivo de contribuir para a reflexão crítica acerca da relação entre transformação digital, desigualdade social e efetividade dos direitos fundamentais.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A análise desenvolvida demonstra que a digitalização dos serviços previdenciários, embora orientada por diretrizes de modernização administrativa e racionalização de recursos, produz efeitos ambivalentes no acesso aos direitos sociais, especialmente em contextos marcados por desigualdades estruturais profundas. Nesse cenário, a exclusão digital assume centralidade como categoria analítica relevante, não apenas como limitação técnica, mas como fenômeno jurídico-social capaz de restringir concretamente a efetividade da Previdência Social.

A implementação do INSS Digital promoveu uma reconfiguração significativa do modelo tradicional de atendimento, deslocando para o segurado responsabilidades anteriormente atribuídas à administração pública (BRAGA, 2025). Tal mudança pressupõe a existência de competências técnicas, cognitivas e informacionais que não se verificam de forma homogênea entre os beneficiários do Regime Geral de Previdência Social, cuja finalidade protetiva e cujos princípios estão estabelecidos na Lei nº 8.213/1991 (BRASIL, 1991). A operacionalização dos serviços por meio do Meu INSS exige que os usuários realizem

procedimentos digitais, como autenticação, cadastramento, solicitação de benefícios, envio de documentos e acompanhamento de requerimentos (BRASIL, 2024).

Nesse contexto, os impactos da digitalização dos serviços previdenciários ultrapassam a dimensão meramente operacional, envolvendo desafios relacionados à acessibilidade, à inclusão digital e à garantia de condições efetivas para que os segurados possam utilizar os serviços disponibilizados eletronicamente (COSTA et al., 2025).

Como apontam Leandro (2022) e Picazio, Sanches e Júnior (2022), a simples disponibilização de plataformas digitais não assegura a universalização do acesso, sobretudo quando desconsidera as vulnerabilidades socioeconômicas, educacionais e territoriais que caracterizam a população brasileira.

A relação entre vulnerabilidade social e exclusão digital constitui um dos principais desafios à efetivação dos direitos previdenciários na contemporaneidade. Nesse sentido, Siqueira, Gmach e Siqueira (2023) discutem como as desigualdades sociais podem dificultar o acesso dos cidadãos aos serviços públicos disponibilizados digitalmente, especialmente no âmbito do Regime Geral de Previdência Social.

Essa realidade demonstra que a digitalização dos procedimentos administrativos, quando não acompanhada de medidas capazes de considerar as diferentes condições socioeconômicas e tecnológicas dos usuários, pode representar um obstáculo adicional ao exercício dos direitos previdenciários, sobretudo para aqueles que dependem da proteção social estatal e enfrentam maiores dificuldades de acesso às tecnologias da informação e comunicação.

Os dados analisados indicam que fatores como baixa escolaridade, renda reduzida e idade avançada permanecem como elementos que condicionam o acesso efetivo aos serviços digitalizados (LEANDRO, 2022). Mesmo entre aqueles que possuem acesso à internet, a complexidade procedimental, a linguagem excessivamente técnica e a ausência de suporte institucional adequado configuram barreiras concretas à fruição dos direitos.

A desigualdade nas condições de acesso às tecnologias digitais também pode ser contextualizada a partir dos indicadores apresentados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2024), por meio da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua), que investigou o acesso à internet e à televisão, bem como a posse de telefone móvel celular para uso pessoal em 2023.

Os dados da pesquisa permitem observar diferenças nas condições de conectividade e na posse de dispositivos tecnológicos entre os segmentos da população brasileira, evidenciando que

a expansão do acesso à internet não ocorre de maneira homogênea. Nesse sentido, a ampliação da conectividade, embora constitua requisito inicial para a utilização dos serviços públicos digitais, não assegura, isoladamente, condições efetivas de inclusão.

No âmbito previdenciário, essa realidade assume particular relevância, uma vez que o acesso ao Meu INSS depende não apenas da disponibilidade de conexão à internet e de dispositivos compatíveis, mas também de condições adequadas para a utilização dessas ferramentas pelos segurados, especialmente aqueles inseridos em contextos de maior vulnerabilidade socioeconômica.

Nessa perspectiva, a eficiência administrativa, quando dissociada de critérios de inclusão, tende a converter-se em mecanismo seletivo de acesso, comprometendo a função protetiva da Previdência Social e tensionando os próprios fundamentos do Estado Democrático de Direito (MINGATI; SANTIAGO, 2024).

Sob a ótica jurídico-constitucional, tal cenário revela uma forma de discriminação indireta, na medida em que a adoção de soluções tecnológicas uniformes ignora as desigualdades materiais existentes entre os cidadãos (BRASIL, 1988). Conforme a teoria da igualdade substancial, não basta assegurar formalmente o acesso aos direitos; é necessário garantir condições reais para sua efetivação. Nesse sentido, a digitalização acrítica dos serviços previdenciários pode resultar no esvaziamento do conteúdo material do direito à Previdência Social, transformando-o em uma garantia meramente formal.

Além disso, verifica-se impacto direto sobre direitos fundamentais conexos, como o direito à informação, o direito de petição e o acesso à justiça, uma vez que a dificuldade de compreensão dos procedimentos administrativos e a ausência de canais acessíveis comprometem a participação efetiva do cidadão na esfera pública. Tal dinâmica fragiliza a cidadania material e evidencia a insuficiência de modelos de gestão pública centrados exclusivamente na eficiência operacional (HABIB; DEZEM, 2023).

Essa realidade também deve ser examinada à luz do Marco Civil da Internet, que estabelece a promoção da inclusão digital e a redução das desigualdades no acesso e no uso das tecnologias da informação e comunicação como diretrizes das iniciativas públicas de fomento à cultura digital (BRASIL, 2014).

A análise permite, ainda, compreender que a transformação digital do Estado, quando desvinculada de políticas públicas inclusivas, tende a reproduzir e aprofundar desigualdades estruturais preexistentes, configurando aquilo que a doutrina tem denominado de “seletividade

tecnológica" (HABIB; DEZEM, 2023). Nesse contexto, a inovação deixa de operar como instrumento de democratização do acesso aos direitos e passa a funcionar como mecanismo indireto de exclusão social.

Diante desse quadro, evidencia-se a necessidade de reorientação das políticas públicas de digitalização, de modo a compatibilizar eficiência administrativa com justiça social. A adoção de modelos híbridos de atendimento, a manutenção de canais assistidos e a implementação de políticas permanentes de letramento digital mostram-se medidas não apenas desejáveis, mas juridicamente necessárias para assegurar a efetividade dos direitos previdenciários. Mais do que uma escolha administrativa, trata-se de um imperativo constitucional vinculado à promoção da dignidade da pessoa humana e à redução das desigualdades sociais (BRAGA, 2025).

Assim, conclui-se que a digitalização dos serviços previdenciários somente poderá cumprir sua função social se orientada por uma lógica inclusiva, capaz de reconhecer as desigualdades concretas dos cidadãos e de promover condições reais de acesso aos direitos. Caso contrário, a modernização tecnológica corre o risco de consolidar novas formas de exclusão, incompatíveis com os fundamentos do Estado Democrático de Direito.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo analisar os impactos da exclusão digital na efetividade dos direitos previdenciários no contexto da crescente digitalização dos serviços públicos, com especial enfoque na implementação do INSS Digital. A partir de uma abordagem qualitativa, de natureza teórico-documental, buscou-se compreender de que maneira a transformação digital do Estado, embora orientada por parâmetros de eficiência administrativa, pode produzir efeitos restritivos à concretização dos direitos sociais quando desconsidera as desigualdades estruturais que caracterizam a sociedade brasileira.

Ao longo da análise, evidenciou-se que a exclusão digital não se configura como fenômeno meramente tecnológico, mas como expressão contemporânea da desigualdade social, diretamente associada a fatores como renda, escolaridade, idade e território. Verificou-se que a digitalização dos serviços previdenciários, ao condicionar o acesso aos benefícios à capacidade técnica do segurado de operar sistemas informatizados, tende a reproduzir e aprofundar tais desigualdades, comprometendo o acesso efetivo aos direitos e fragilizando a cidadania material.

Os resultados apontam que a centralização do atendimento em plataformas digitais desloca para o cidadão responsabilidades que deveriam ser compartilhadas com o Estado,

ampliando assimetrias informacionais e institucionais na relação entre segurado e administração pública. Nesse contexto, a eficiência administrativa, quando adotada como valor isolado, revela-se insuficiente para garantir a função social da Previdência, podendo, inclusive, converter-se em critério implícito de exclusão, incompatível com os princípios da dignidade da pessoa humana e da igualdade material.

Além disso, constatou-se que a exclusão digital impacta diretamente direitos fundamentais conexos, como o direito à informação, o direito de petição e o acesso à justiça, evidenciando que a mera previsão normativa dos direitos não assegura sua efetividade. A análise permite afirmar que a digitalização, quando implementada de forma acrítica, pode esvaziar o conteúdo material dos direitos sociais, convertendo garantias constitucionais em promessas de difícil concretização.

Diante desse cenário, conclui-se que a superação da exclusão digital no âmbito previdenciário exige uma atuação estatal orientada por critérios de inclusão e justiça social. A adoção de modelos híbridos de atendimento, a manutenção de canais assistidos e a implementação de políticas estruturadas de letramento digital mostram-se medidas juridicamente necessárias para compatibilizar inovação tecnológica com a efetividade dos direitos fundamentais. Tais estratégias não representam retrocesso administrativo, mas sim expressão do dever constitucional do Estado de reduzir desigualdades e promover a dignidade da pessoa humana.

Por fim, destaca-se que a transformação digital do Estado, embora irreversível e potencialmente benéfica, deve ser permanentemente orientada pelos valores que estruturam o Estado Democrático de Direito. A tecnologia, nesse contexto, não pode ser concebida como um fim em si mesma, mas como instrumento a serviço da cidadania. Assim, a efetividade da Previdência Social no século XXI dependerá, em última análise, da capacidade do Estado de utilizar a inovação tecnológica como meio de inclusão, e não como fator de exclusão.

REFERÊNCIAS

BRAGA, F. B. **Vulnerabilidades e o direito previdenciário: uma análise a partir da exclusão digital no acesso aos serviços públicos do regime geral de previdência social**. 50 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Direito, Justiça e Desenvolvimento) - Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa, São Paulo, 2025. Disponível em: https://repositorio.idp.edu.br//handle/123456789/5576. Acesso em: 02 fev. 2026.

BRASIL. **Constituição (1988)**. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 02 jan. 2026.

BRASIL. **Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014**. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Marco Civil da Internet. Brasília, DF: Presidência da República, 2014. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm. Acesso em: 05 jan. 2026.

BRASIL. **Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991**. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 25 jul. 1991. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm. Acesso em: 26 jan. 2026.

BRASIL. Ministério da Previdência Social. Instituto Nacional do Seguro Social. **Saiba tudo sobre o Meu INSS**. Brasília, DF: INSS, 2017. Atualizado em: 22 abr. 2024. Disponível em: https://www.gov.br/inss/pt-br/canais_atendimento/meu-inss/meu-inss. Acesso em: 15 nov. 2026.

COSTA, M. N; SANTOS, P. M; SILVA, A. C. B; MEIRELES, J. D. C; REGO, E. J; SANTOS, J. K. O. A digitalização dos serviços previdenciários no Brasil: impactos, desafios e oportunidades na implementação do INSS Digital. **Revista FT**, v. 29, n. 142, jan. 2025. DOI: https://doi.org/10.69849/revistaft/ma10240125095 7. Disponível em: https://revistaft.com.br/a-digitalizacao-dos-servicos-previdenciarios-no-brasil-impactos-desafios-e-oportunidades-na-implementacao-do-inss-digital/. Acesso em: 15 nov. 2026.

HABIB, M. J; DEZEM, C. M. C. Exclusão digital no Brasil avaliação e intervenções para uma sociedade mais conectada. In: **Anais do Congresso Brasileiro de Processo Coletivo e Cidadania**. 2023. p. 562-574. Disponível em: https://revistas.unaerp.br/cbpcc/article/download/3183/2306. Acesso em: 02 jan. 2026.

IBGE. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua: acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2023**. Rio de Janeiro: IBGE, 2024. ISBN 978-85-240-4622-3. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv102107_informativo.pdf. Acesso em: 15 nov. 2026.

LEANDRO, M. F. M. **Vulnerabilidade social e exclusão digital no acesso aos serviços públicos do Regime Geral de Previdência Social**. 2022. Dissertação (Mestrado) - Universidade de Santa Cruz do Sul, Santa Cruz do Sul. Disponível em: http://repositorio.unisc.br:8080/jspui/bitstream/11624/4087/1/Maria%20Fernanda%20Machado%20Leandro.pdf. Acesso em: 8 dez. 2025

MINGATI, L. F; SANTIAGO, M. G. M. O núcleo de inclusão digital como forma de efetivação do direito fundamental ao acesso à justiça: combate à vulnerabilidade digital do segurado. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**, v. 8, n. 5, p. 01–20, 2024. Disponível em:

O+NÚCLEO+DE+INCLUSÃO+DIGITAL+COMO+FORMA+DE+EFETIVAÇÃO+DO+D IREITO+FUNDAMENTAL+AO+ACESSO+À+JUSTIÇA.pdf. Acesso em: 02 jan. 2025.

NERI, M. C. **Mapa da Exclusão Digital**. Fundação Getúlio Vargas - FGV/IBRE, Centro de Políticas Sociais, Rio de Janeiro, 2003.

PICAZIO, J. R. A; SANCHES, S. H. D. F. N; JÚNIOR, I. F. B. A exclusão digital na sociedade da informação e o exercício da cidadania. Revista Direito & Paz, v. 1, n. 46, p. 215-233, 2022. Disponível em: https://revista.unisal.br/lo/index.php/direitoepaz/article/view/1648, Acesso em: 05 jan. 2026.

SIQUEIRA, D. P; GMACH, D. A; SIQUEIRA, T. A. **Vulnerabilidade social e exclusão digital no acesso aos serviços públicos do Regime Geral de Previdência Social**. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL EM DIREITOS HUMANOS E SOCIEDADE, 5., 2023. Anais [...]. Criciúma: UNESC, 2023. Disponível em: https://www.periodicos.unesc.net/ojs/index.php/AnaisDirH/article/view/8821. Acesso em: 15 nov. 2026.