doi.org/10.51891/rease.v12i11.31793

# A DIGITALIZAÇÃO E A AUTOMATIZAÇÃO DO INSS E SEUS IMPACTOS NO ACESSO À JUSTIÇA PREVIDENCIÁRIA

## THE DIGITIZATION AND AUTOMATION OF THE INSS AND THEIR IMPACTS ON ACCESS TO SOCIAL SECURITY JUSTICE

## LA DIGITALIZACIÓN Y LA AUTOMATIZACIÓN DEL INSS Y SUS IMPACTOS EN EL ACCESO A LA JUSTICIA PREVISIONAL.

**Gabrielle Alencar Reis**[1]
**Matheus Neves Arruda Netto**[2]

RESUMO: A digitalização e a automatização dos serviços do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) representam transformações significativas na concessão e na gestão dos benefícios previdenciários no Brasil. Embora essas ferramentas contribuam para agilizar procedimentos, reduzir deslocamentos e ampliar os canais de atendimento, também podem gerar obstáculos ao acesso à justiça previdenciária. O presente estudo teve como objetivo analisar os impactos da digitalização e da automatização dos serviços do INSS no acesso aos direitos previdenciários. Metodologicamente, tratou-se de uma pesquisa bibliográfica, de abordagem qualitativa e caráter descritivo, desenvolvida por meio da análise de livros, artigos científicos, legislação e documentos institucionais relacionados ao tema proposto. Os resultados indicam que, apesar dos avanços proporcionados pelas plataformas digitais, como o Meu INSS, persistem barreiras relacionadas à falta de acesso à internet, às dificuldades de utilização dos recursos tecnológicos, à linguagem técnica e à ausência de suporte adequado. Verifica-se, ainda, que a automatização exige mecanismos de transparência, revisão das decisões e acompanhamento humano para prevenir erros e assegurar os direitos dos segurados. Conclui-se que a modernização tecnológica do INSS deve ser acompanhada de políticas de inclusão digital, atendimento presencial e telefônico acessível e medidas que garantam a análise adequada dos requerimentos, de modo que a tecnologia contribua para efetivar os direitos previdenciários sem ampliar as desigualdades sociais.



**Palavras-chave:** Previdência social. INSS. Digitalização. Automatização. Acesso à justiça.

ABSTRACT: The digitalization and automation of services provided by the National Social Security Institute (INSS) represent significant transformations in the granting and management of social security benefits in Brazil. While these tools help streamline procedures, reduce the need for travel, and expand service channels, they can also create obstacles to accessing social security justice. This study aimed to analyze the impact of INSS service digitalization and automation on access to social security rights. Methodologically, this was a qualitative, descriptive bibliographic study conducted through the analysis of books, scientific articles, legislation, and institutional documents related to the topic. The results indicate that, despite the advances brought about by digital platforms such as "Meu INSS," barriers persist regarding a lack of internet access, difficulties in using technological resources, technical language, and a lack of adequate support. Furthermore, the study finds that automation requires transparency mechanisms, decision review processes, and human oversight to prevent errors and safeguard the rights of insured individuals. It is concluded that the technological modernization of the INSS must be accompanied by policies for digital inclusion, accessible in-person and telephone support, and measures ensuring the proper analysis of claims, so that technology contributes to the realization of social security rights without exacerbating social inequalities.

**Keywords:** Social security. INSS. Digitization. Automation. Access to justice.

[1]Universidade de Gurupi.
[2]Orientador. Professor, Universidade de Gurupi.

RESUMEN: La digitalización y la automatización de los servicios del Instituto Nacional del Seguro Social (INSS) representan transformaciones significativas en la concesión y gestión de las prestaciones de seguridad social en Brasil. Si bien estas herramientas contribuyen a agilizar los procedimientos, reducir los desplazamientos y ampliar los canales de atención, también pueden generar obstáculos para el acceso a la justicia previsional. El presente estudio tuvo como objetivo analizar los impactos de la digitalización y la automatización de los servicios del INSS en el acceso a los derechos de seguridad social. Desde el punto de vista metodológico, se trató de una investigación bibliográfica de enfoque cualitativo y carácter descriptivo, desarrollada mediante el análisis de libros, artículos científicos, legislación y documentos institucionales relacionados con el tema propuesto. Los resultados indican que, a pesar de los avances que ofrecen las plataformas digitales —como "Meu INSS"—, persisten barreras relacionadas con la falta de acceso a internet, las dificultades para utilizar los recursos tecnológicos, el lenguaje técnico y la ausencia de un soporte adecuado. Asimismo, se constata que la automatización exige mecanismos de transparencia, revisión de decisiones y supervisión humana para prevenir errores y garantizar los derechos de los asegurados. Se concluye que la modernización tecnológica del INSS debe ir acompañada de políticas de inclusión digital, servicios de atención presencial y telefónica accesibles, y medidas que aseguren un análisis adecuado de las solicitudes, de modo que la tecnología contribuya a hacer efectivos las desigualdades sociales.

**Palabras clave:** Seguridad social. INSS. Digitalización. Automatización. Acceso a la justicia.

## INTRODUÇÃO

A transformação digital da Administração Pública brasileira tem promovido mudanças significativas na prestação dos serviços públicos, especialmente por meio da implementação de plataformas eletrônicas, sistemas automatizados e ferramentas de atendimento remoto. Nesse contexto, o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) tem ampliado a utilização de recursos tecnológicos para o processamento de requerimentos, a análise de benefícios e a comunicação com os segurados, destacando-se a plataforma Meu INSS e a Central Telefônica 135 (ROCHA; OLIVEIRA, 2026).



De acordo com Paulo e Tavares (2026), essas ferramentas foram desenvolvidas com a finalidade de simplificar procedimentos administrativos, reduzir deslocamentos, ampliar a eficiência dos serviços e facilitar o acesso da população aos direitos previdenciários. Entretanto, embora a modernização tecnológica represente um avanço na gestão pública, sua implementação também suscita questionamentos quanto à efetividade do acesso aos benefícios, sobretudo para os cidadãos que enfrentam dificuldades relacionadas à inclusão digital, à compreensão dos procedimentos eletrônicos e à utilização das plataformas disponibilizadas pelo Estado.

A relevância do tema justifica-se pela necessidade de compreender se a digitalização e a automatização dos serviços previdenciários contribuem efetivamente para ampliar o acesso

aos direitos ou se, em determinadas circunstâncias, acabam criando novas barreiras para os cidadãos mais vulneráveis.

Embora os serviços digitais possam proporcionar maior agilidade, comodidade e transparência, sua utilização pressupõe condições mínimas de acesso à internet, disponibilidade de equipamentos eletrônicos, alfabetização digital e capacidade de compreensão das informações fornecidas pelos sistemas. Essas exigências podem representar obstáculos para idosos, pessoas com deficiência, cidadãos com baixa escolaridade e indivíduos residentes em regiões com infraestrutura tecnológica limitada.

Diante desse contexto, formula-se a seguinte questão problemática: em que medida a digitalização e a automatização dos serviços do INSS contribuem para ampliar o acesso à justiça previdenciária e quais obstáculos podem ser gerados por essas ferramentas para os segurados, especialmente aqueles em situação de vulnerabilidade social e digital?

Com base nisso, o objetivo geral deste estudo consistiu em analisar os impactos da digitalização e da automatização dos serviços do INSS no acesso à justiça previdenciária, considerando os benefícios da modernização administrativa e os obstáculos enfrentados pelos segurados na efetivação de seus direitos.



## METODOLOGIA

No campo metodológico, adotou-se o método dedutivo, que consiste em partir de premissas gerais para analisar situações específicas, permitindo a aplicação de princípios teóricos e normativos à compreensão do objeto de estudo (MARCONI; LAKATOS, 2021). A pesquisa caracteriza-se como bibliográfica e documental, de abordagem qualitativa e caráter descritivo, fundamentada na análise da Constituição Federal de 1988, da legislação brasileira pertinente, de livros, artigos científicos e decisões judiciais.

Para a delimitação temporal, foram consideradas publicações e documentos produzidos entre 2020 e 2026, com o propósito de reunir e examinar criticamente os fundamentos teóricos, jurídicos e jurisprudenciais relacionados à temática, possibilitando uma compreensão abrangente do problema investigado.

## A PREVIDÊNCIA SOCIAL NO BRASIL E O ACESSO À JUSTIÇA PREVIDENCIÁRIA

A Previdência Social brasileira integra o sistema de Seguridade Social, constituindo um mecanismo de proteção destinado a amparar os trabalhadores e seus dependentes diante

de determinadas contingências sociais, como idade avançada, incapacidade para o trabalho, maternidade e morte do segurado (SANTOS, 2023).

A Constituição Federal de 1988, especialmente em seus artigos 6º, 194 e 201, estabelece as bases constitucionais dessa proteção, reconhecendo a relevância dos direitos sociais e organizando a Previdência Social sob a lógica contributiva (BRASIL, 1988). Conforme explicam Castro e Lazzari (2023, p. 20):

> O Direito Previdenciário compreende um conjunto de normas e princípios que disciplinam a organização do sistema previdenciário, o custeio e a concessão de prestações aos segurados e dependentes. Dessa maneira, a Previdência Social não deve ser compreendida apenas como um mecanismo de transferência de renda, mas também como instrumento de proteção social e concretização dos direitos fundamentais.

No plano infraconstitucional, a Lei nº 8.212/1991 disciplina a organização e o custeio da Seguridade Social, enquanto a Lei nº 8.213/1991 estabelece os planos de benefícios da Previdência Social. Essas normas definem os requisitos para a concessão das prestações previdenciárias, as condições de filiação, a qualidade de segurado e as regras aplicáveis aos benefícios previstos no Regime Geral de Previdência Social.

De acordo com Martins (2023), a compreensão da legislação previdenciária exige a análise conjunta das disposições constitucionais, das normas legais e dos regulamentos administrativos que orientam a atuação dos órgãos responsáveis pela proteção social. Nesse sentido, o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) exerce função central na operacionalização dos direitos previdenciários, sendo responsável pela análise dos requerimentos e pela manutenção de benefícios dentro de suas atribuições legais.



Outro aspecto relevante corresponde à necessidade de interpretar as normas previdenciárias de maneira compatível com os direitos fundamentais e com a finalidade protetiva do sistema. A concessão de um benefício não representa simples ato burocrático, pois pode significar a principal fonte de renda de uma pessoa incapacitada para o trabalho, de um idoso ou de uma família que perdeu seu provedor (SANTOS, 2023).

Para Dias e Macedo (2023), o estudo do Direito Previdenciário deve considerar tanto os critérios legais de acesso às prestações quanto os princípios constitucionais que fundamentam a proteção social. Essa perspectiva torna-se particularmente importante diante das exigências documentais e procedimentais que acompanham os requerimentos administrativos, uma vez que a aplicação das normas deve preservar a legalidade sem desconsiderar a finalidade social dos benefícios. Assim, a atuação administrativa deve buscar

decisões fundamentadas, coerentes com a legislação e adequadas às circunstâncias concretas apresentadas pelos segurados.

## 2.1 O ACESSO AOS BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS NAS ESFERAS ADMINISTRATIVA E JUDICIAL

O acesso aos benefícios previdenciários ocorre, inicialmente, pela via administrativa, por meio da apresentação de requerimentos ao INSS e da análise dos documentos e informações necessários à verificação dos requisitos legais. Nessa etapa, o segurado pode solicitar aposentadorias, benefícios por incapacidade, pensão por morte e outras prestações previstas na legislação, observadas as condições específicas de cada benefício (SANTOS, 2023).

Castro e Lazzari (2023) ressaltam a importância dos procedimentos administrativos para a aplicação das normas previdenciárias e para o reconhecimento dos direitos dos segurados. A esfera administrativa, portanto, representa uma etapa fundamental da proteção social, pois permite que a Administração examine o pedido e reconheça o direito sem que seja necessário recorrer imediatamente ao Poder Judiciário. Para que essa função seja efetiva, contudo, é indispensável que os procedimentos sejam compreensíveis, acessíveis e conduzidos dentro dos prazos legalmente aplicáveis.



A possibilidade de acesso à Justiça constitui outra dimensão essencial da proteção previdenciária, especialmente quando o requerimento é indeferido, o benefício é cessado indevidamente ou existe demora excessiva na apreciação do pedido. A Constituição Federal, em seu artigo 5º, inciso XXXV, determina que a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito (BRASIL, 1988).

No âmbito previdenciário, essa garantia permite que o segurado questione decisões administrativas e busque o reconhecimento de prestações que considere legalmente devidas. Melo (2024), ao examinar as repercussões das alterações introduzidas pela Lei nº 14.331/2022 nas ações relativas a benefícios por incapacidade e assistenciais, evidencia a importância das exigências processuais para a forma como os cidadãos apresentam suas demandas judiciais. Essa discussão demonstra que o acesso à Justiça depende não apenas da existência formal de tribunais, mas também da possibilidade concreta de os interessados compreenderem e cumprirem os requisitos necessários à defesa de seus direitos.

A relação entre as vias administrativa e judicial foi objeto de análise pelo Supremo Tribunal Federal no julgamento do Recurso Extraordinário nº 631.240, correspondente ao

Tema 350 da repercussão geral. Nesse precedente, o Tribunal estabeleceu, como regra geral para a concessão inicial de benefícios previdenciários, a necessidade de prévio requerimento administrativo, sem exigir o esgotamento de todos os recursos administrativos. A tese também contempla situações específicas nas quais essa exigência não prevalece, como nos casos em que a Administração adota entendimento notória e reiteradamente contrário à pretensão do segurado, além de determinadas hipóteses de revisão, restabelecimento ou manutenção de benefício (PIERDONÁ; CARVALHO; MARQUES, 2024).

Esse entendimento demonstra que a via administrativa possui relevância na caracterização do interesse processual, mas não pode ser transformada em obstáculo desproporcional ao exercício do direito de ação. Consequentemente, a orientação adequada dos segurados sobre os procedimentos administrativos e as possibilidades de contestação constitui elemento importante para a efetividade da tutela previdenciária.

## 2.2 OS PRINCÍPIOS DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA, DA IGUALDADE E DA EFICIÊNCIA ADMINISTRATIVA

A dignidade da pessoa humana, prevista no artigo 1º, inciso III, da Constituição Federal de 1988, constitui um dos fundamentos do Estado Democrático de Direito e orienta a interpretação e a aplicação dos direitos fundamentais. No campo previdenciário, esse princípio relaciona-se à necessidade de garantir proteção econômica aos indivíduos que atendam aos requisitos legais para a obtenção dos benefícios, especialmente diante de situações que comprometem sua capacidade de sustento (MELO, 2024).



Martins (2025) permite compreender a Previdência Social como um sistema de proteção organizado juridicamente para assegurar prestações diante de contingências sociais específicas. Sob essa perspectiva, o atendimento previdenciário deve considerar que cada requerimento corresponde a uma situação concreta, frequentemente associada à subsistência do segurado e de sua família. Assim, procedimentos excessivamente complexos, falhas administrativas não corrigidas e dificuldades injustificadas de atendimento podem comprometer a efetividade dos direitos e produzir consequências que ultrapassam a dimensão meramente burocrática.

O princípio da igualdade, previsto no artigo 5º, caput, da Constituição Federal, exige que os cidadãos recebam tratamento compatível com os parâmetros constitucionais, vedando discriminações arbitrárias e orientando a atuação estatal para a redução de desigualdades (MELO, 2024).

No contexto da temática apresentada, esse princípio deve ser considerado diante das diferenças existentes entre os segurados quanto à escolaridade, à familiaridade com tecnologias, às condições econômicas e à disponibilidade de conexão à internet. Nesse sentido, o princípio da igualdade não exige necessariamente que todos utilizem os mesmos meios de atendimento, mas que sejam asseguradas condições efetivas para o exercício dos direitos (TRAJANO; BIONE; HAYASHI, 2023).

A eficiência administrativa, por sua vez, está expressamente prevista no artigo 37, caput, da Constituição Federal e impõe à Administração Pública o dever de buscar resultados adequados na prestação dos serviços (BRASIL, 1988). No âmbito previdenciário, Melo (2024) explica que a eficiência envolve a racionalização dos procedimentos, a redução de retrabalho, a análise tempestiva dos requerimentos e a utilização responsável dos recursos públicos.

A automatização de tarefas pode contribuir para esses objetivos ao permitir o processamento de informações, a identificação de inconsistências e a organização de fluxos administrativos. Entretanto, a eficiência não deve ser confundida com a simples aceleração das decisões ou com o aumento do número de requerimentos processados. Uma decisão automatizada que desconsidere documentos relevantes ou aplique incorretamente os requisitos legais pode gerar indeferimentos indevidos, recursos administrativos e novas demandas judiciais. Dessa forma, a eficiência precisa ser avaliada conjuntamente com a legalidade, a qualidade das decisões, a transparência dos procedimentos e a capacidade de corrigir falhas (TRAJANO; BIONE; HAYASHI, 2023).



A articulação entre dignidade humana, igualdade e eficiência administrativa revela que a modernização do INSS deve ser orientada por uma perspectiva de inclusão e proteção dos direitos fundamentais. O uso de tecnologias pode representar um avanço quando facilita o atendimento, reduz deslocamentos e permite o acompanhamento dos requerimentos, mas exige mecanismos de supervisão, revisão e assistência aos cidadãos que encontram dificuldades no ambiente digital.

A respeito desse cenário, apresenta-se o tópico a seguir.

## A DIGITALIZAÇÃO E A AUTOMATIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DO INSS

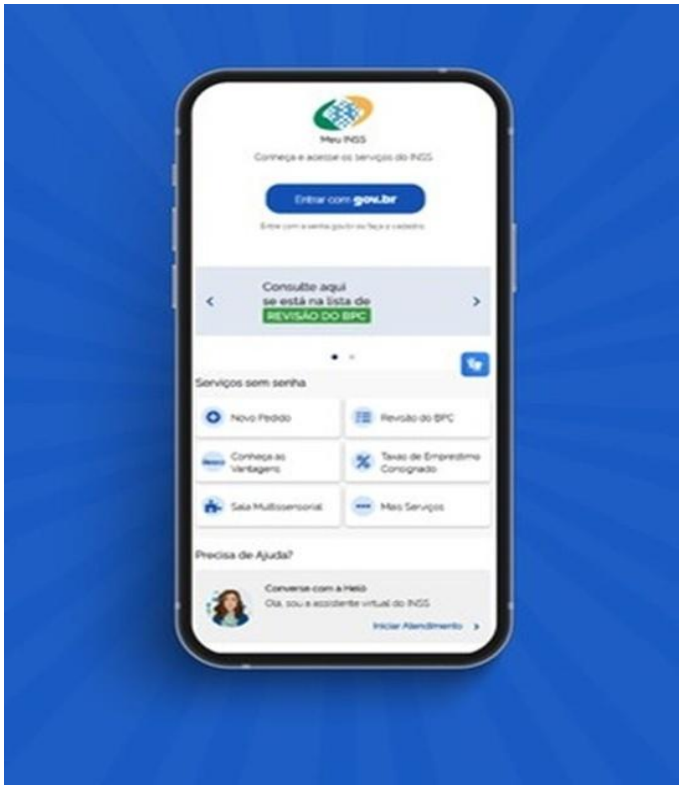
A transformação digital da Administração Pública brasileira representa uma mudança significativa na forma de organização e prestação dos serviços públicos, marcada pela incorporação de tecnologias da informação, sistemas eletrônicos, integração de bases de dados e automatização de procedimentos administrativos. Esse processo busca simplificar o

atendimento ao cidadão, reduzir a burocracia, ampliar a transparência e melhorar a utilização dos recursos públicos (OLIVEIRA; SIQUEIRA, 2026).

A Lei nº 14.129/2021, que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital, constitui um importante marco normativo dessa transformação, ao estabelecer diretrizes para a prestação de serviços públicos digitais e para a participação dos cidadãos. Conforme Moura et al. (2026), a digitalização pode contribuir para a eficiência administrativa, desde que sua implementação seja acompanhada de medidas que preservem a qualidade, a transparência e a acessibilidade dos serviços.

No âmbito previdenciário, a plataforma Meu INSS constitui um dos principais instrumentos de transformação digital, servindo como exemplo principal desse avanço tecnológico na área previdenciária.

**Figura 1 –** Logotipo da plataforma Meu INSS




**Fonte:** Disponível em: https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2025/02/14/nova-versao-meu-inss.htm. Acesso em: 27 set. 2026.

A presente plataforma permite que os segurados consultem informações, solicitem benefícios, acompanhem requerimentos, obtenham documentos e realizem diversos procedimentos sem a necessidade de comparecimento imediato a uma agência. Para Oliveira e Siqueira (2026), a disponibilização desses serviços pode reduzir custos de deslocamento,

facilitar o acompanhamento dos pedidos e ampliar a disponibilidade do atendimento, especialmente para pessoas que residem longe dos centros urbanos.

Segundo o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS, 2025), a modernização dos procedimentos integra as estratégias institucionais de aprimoramento da prestação dos serviços previdenciários. Entretanto, a efetividade dessa ferramenta depende da estabilidade dos sistemas, da clareza das orientações, da integração das informações cadastrais e da capacidade dos usuários de utilizar os recursos disponibilizados.

A expansão dos serviços eletrônicos também modifica a relação entre a Administração Pública e os cidadãos, uma vez que parte das atividades anteriormente realizadas com auxílio direto de servidores passa a depender do preenchimento de formulários digitais, da autenticação de identidade e do envio eletrônico de documentos.

Nesse contexto, Limberger (2024), ao investigar a plataforma Meu INSS como um desafio à garantia de acesso aos serviços públicos previdenciários, chama a atenção para a necessidade de avaliar a acessibilidade dos mecanismos digitais sob a perspectiva dos usuários. Essa questão é particularmente importante porque o segurado precisa compreender as informações solicitadas, identificar o serviço adequado à sua situação e acompanhar as exigências administrativas para que o requerimento seja processado corretamente.



Quando essas etapas não são suficientemente claras, a digitalização pode transferir ao cidadão responsabilidades operacionais que antes eram compartilhadas com os profissionais responsáveis pelo atendimento. Assim, a transformação digital exige interfaces compreensíveis, orientações acessíveis e canais de apoio capazes de auxiliar os usuários durante todas as etapas do procedimento (LIMBERGER, 2024).

## 3.1 BENEFÍCIOS E DESAFIOS DA AUTOMATIZAÇÃO NA ANÁLISE DOS REQUERIMENTOS PREVIDENCIÁRIOS

A automatização dos requerimentos previdenciários consiste na utilização de sistemas informatizados para executar etapas do processamento administrativo, consultar bases de dados, verificar informações cadastrais e aplicar regras previamente estabelecidas para a análise dos pedidos (BECK; BOFF; PIAIA, 2022). Entre seus principais benefícios estão a possibilidade de reduzir tarefas repetitivas, padronizar procedimentos, agilizar a conferência de informações e ampliar a capacidade operacional do INSS.

Conforme o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS, 2025), a ampliação da Automação Robótica de Processos (RPA) permitiu concluir mais de dois milhões de tarefas em

2024, representando crescimento de 171% em relação ao ano anterior, segundo o relatório institucional.

Oliveira e Siqueira (2026) pontuam que esses resultados demonstram o potencial da automação para apoiar a gestão administrativa e otimizar recursos. Entretanto, a quantidade de tarefas processadas não constitui, por si só, prova de que todos os requerimentos estejam sendo analisados corretamente ou de que os direitos dos segurados estejam sendo reconhecidos de maneira integral.

A utilização de sistemas automatizados também apresenta desafios relacionados à qualidade das informações, à interpretação dos requisitos legais e à identificação de situações que exigem análise individualizada. Rocha e Oliveira (2026), ao discutirem a automatização da concessão de benefícios previdenciários por meio da inteligência artificial, abordam a tensão entre a busca por eficiência e a necessidade de assegurar acessibilidade e justiça social.

Embora a automação possa reconhecer padrões e processar informações com rapidez, sua atuação depende dos dados disponíveis, das regras de programação e da capacidade de identificar inconsistências. Informações incompletas, vínculos trabalhistas não registrados, divergências cadastrais e documentos que demandam interpretação podem comprometer o resultado do procedimento. Nessas circunstâncias, o sistema pode não reconhecer adequadamente uma situação que exigiria complementação documental ou avaliação por um servidor. Por isso, a automatização deve ser acompanhada de mecanismos de controle, monitoramento e correção de falhas, especialmente quando a decisão interfere diretamente na subsistência do requerente (ROCHA; OLIVEIRA, 2026).



Outro desafio diz respeito à transparência e à fundamentação das decisões administrativas. Quando um benefício é indeferido, o segurado precisa compreender os motivos da decisão, identificar eventuais inconsistências e conhecer os procedimentos disponíveis para apresentar documentos complementares ou contestar o resultado. Rosa (2026), ao analisar a governança algorítmica e os limites jurídicos da automação decisória no INSS, destaca a relevância da transparência e da preservação do direito ao melhor benefício diante do processamento automatizado.

Sob o ponto de vista jurídico, a utilização de sistemas automatizados não elimina o dever de motivação dos atos administrativos nem afasta a possibilidade de revisão. Nos dizeres de Alcântara et al. (2024), a ausência de explicações compreensíveis pode dificultar o exercício do contraditório administrativo e aumentar a dependência do segurado em relação a

intermediários. Dessa forma, a legitimidade da automação depende não apenas da rapidez do processamento, mas também da possibilidade de compreender, verificar e questionar as decisões que afetam direitos previdenciários.

As limitações da automatização foram igualmente objeto de atenção do Tribunal de Contas da União (TCU), que, em auditoria sobre os sistemas de concessão automática de benefícios do INSS, identificou problemas relacionados à integração de informações e à possibilidade de o segurado corrigir dados ou documentos que poderiam influenciar o valor da prestação. Em junho de 2026, o Tribunal divulgou determinações voltadas ao aperfeiçoamento dos sistemas, com o propósito de ampliar a comunicação sobre pendências e melhorar a efetividade do processamento automático (TCU, 2026).

Esse cenário evidencia que a modernização tecnológica precisa ser acompanhada de supervisão institucional, avaliação contínua dos resultados e mecanismos de intervenção humana nos casos complexos. A solução não consiste necessariamente em abandonar a automação, mas em utilizá-la como instrumento de apoio à Administração, preservando a possibilidade de revisão e garantindo que falhas de sistema não transfiram integralmente ao cidadão o ônus de identificar erros que poderiam ter sido prevenidos pelo próprio órgão público.



## 3.2 INCLUSÃO DIGITAL, VULNERABILIDADE SOCIAL E DIFICULDADES DE ACESSO AOS SERVIÇOS ELETRÔNICOS

A inclusão digital constitui condição importante para o exercício da cidadania em uma sociedade na qual os serviços públicos são progressivamente disponibilizados por meios eletrônicos. Entretanto, o acesso à internet não significa necessariamente que uma pessoa possua os conhecimentos, os equipamentos e a autonomia necessários para utilizar plataformas governamentais.

No caso dos serviços previdenciários, o segurado precisa, frequentemente, acessar uma conta pessoal, recuperar credenciais, interpretar orientações, digitalizar documentos e acompanhar comunicações administrativas. Silva e Cápua (2024), ao examinarem a inclusão digital de pessoas idosas e a usabilidade da plataforma Meu INSS, evidenciam a importância de considerar as dificuldades enfrentadas por esse grupo na utilização dos canais digitais.

A experiência do usuário depende de fatores como tamanho das letras, clareza das instruções, organização das funcionalidades e facilidade de navegação. Portanto, a inclusão digital deve envolver tanto a ampliação do acesso à conectividade quanto o desenvolvimento

de competências para utilizar os serviços de maneira segura e independente (SILVA; CÁPUA, 2024).

Como bem contextualizam Lobato, Lima e Aguiar (2026), a vulnerabilidade digital pode atingir diferentes grupos sociais, especialmente idosos, pessoas com deficiência, indivíduos com baixa escolaridade, trabalhadores de baixa renda e moradores de localidades com infraestrutura de internet limitada. Essas condições podem dificultar a realização de requerimentos e o acompanhamento dos processos, principalmente quando o cidadão não dispõe de computador, utiliza exclusivamente o telefone celular ou depende de terceiros para acessar sua conta.

As dificuldades de utilização das plataformas eletrônicas podem produzir consequências que ultrapassam o campo tecnológico, alcançando a própria efetividade da proteção social. Em seu estudo, Alcântara et al. (2024) comentam que os idosos constituem uma parcela significativa do público atendido pelos serviços previdenciários do INSS, o que torna fundamental considerar suas necessidades e limitações no processo de digitalização do atendimento.

Como bem descrevem os supracitados autores, o envelhecimento pode estar associado a alterações nos processos cognitivos, sensoriais e motores, que, em determinadas circunstâncias, dificultam a adaptação às novas tecnologias e a utilização de aplicativos e plataformas digitais, especialmente aqueles acessados por dispositivos móveis. Essas dificuldades podem ser intensificadas pelas diferenças entre as tecnologias atualmente disponíveis e aquelas com as quais essa população estava familiarizada ao longo de sua vida (ALCÂNTARA et al., 2024).



Além disso, aspectos relacionados à interface das plataformas, como o excesso de informações na tela, a poluição visual, a organização pouco intuitiva dos recursos e a utilização de linguagem excessivamente técnica, podem comprometer a compreensão das funcionalidades e dificultar a realização dos procedimentos. Somam-se a esses fatores possíveis limitações motoras, que prejudicam a precisão dos toques na tela, e alterações visuais, que podem dificultar a leitura de textos, a identificação de ícones e a interpretação das informações apresentadas (ALCÂNTARA et al., 2024).

No estudo de Vieira (2021), ao entrevistar pessoas idosas, em sua maioria com elevado grau de escolaridade, investigou suas experiências com as novas tecnologias e com a plataforma Meu INSS. Entre os principais obstáculos relatados, destacaram-se a rápida evolução dos

recursos tecnológicos, a dificuldade de memorizar as etapas necessárias para acessar os serviços, o desconhecimento dos termos e das linguagens utilizados nas interfaces digitais, bem como as limitações decorrentes do tamanho reduzido das telas dos celulares e das letras apresentadas nas plataformas.

Também foram mencionados o medo de fraudes, a insegurança diante da possibilidade de cometer erros durante a navegação e a dificuldade de solicitar auxílio aos familiares, frequentemente percebidos como ocupados ou pouco disponíveis para oferecer orientações com paciência. Em relação especificamente ao Meu INSS, os participantes apontaram o excesso de informações na interface, os problemas relacionados à recuperação de senhas e as dificuldades encontradas no primeiro acesso (VIEIRA, 2021).

Limberger (2024) ressalta que a digitalização pode gerar uma forma indireta de desigualdade quando o acesso formal ao serviço existe, mas sua utilização efetiva depende de competências e recursos indisponíveis para parte da população. Consequentemente, a avaliação das políticas de governo digital deve considerar não apenas o número de serviços oferecidos eletronicamente, mas também a capacidade dos usuários de concluir os procedimentos, compreender as decisões e obter respostas adequadas às suas demandas.

Diante desse cenário, a superação das barreiras digitais exige políticas públicas que conciliem inovação tecnológica, acessibilidade e atendimento humanizado. Entre as medidas possíveis estão a manutenção de canais presenciais e telefônicos, a oferta de orientação para o preenchimento dos requerimentos, o desenvolvimento de interfaces acessíveis, a capacitação dos usuários e a disponibilização de mecanismos seguros de representação ou assistência (ROCHA; OLIVEIRA, 2026).



## OS IMPACTOS DA DIGITALIZAÇÃO NO ACESSO À JUSTIÇA PREVIDENCIÁRIA

A digitalização dos serviços previdenciários e a utilização de sistemas automatizados na análise dos requerimentos do INSS suscitam importantes discussões sobre a transparência administrativa, a fundamentação das decisões e a garantia dos direitos dos segurados. Embora a automação possa contribuir para agilizar procedimentos e reduzir tarefas repetitivas, sua utilização deve respeitar os princípios constitucionais da legalidade, da publicidade, da eficiência e do devido processo legal. Nesse sentido, Paulo e Tavares (2026), ao analisarem a inteligência artificial nos processos administrativos previdenciários, destacam a importância da explicabilidade e da transparência para a proteção dos direitos fundamentais dos segurados.

A transparência assume especial relevância nos casos em que o requerimento previdenciário é indeferido automaticamente ou quando o sistema identifica pendências que impedem o prosseguimento da análise. De acordo com Rocha e Oliveira (2026), a utilização da inteligência artificial na concessão de benefícios pode gerar dificuldades relacionadas à compreensão das decisões e à necessidade de intervenção humana em situações complexas.

Quando o segurado recebe uma resposta genérica, não compreende quais requisitos deixaram de ser preenchidos ou não consegue identificar as informações consideradas pelo sistema, sua possibilidade de reagir administrativamente fica reduzida. Por essa razão, a decisão deve apresentar justificativa compreensível, indicar as razões do indeferimento e, quando pertinente, informar quais documentos ou providências são necessários para a continuidade do procedimento. Essa obrigação contribui para a segurança jurídica e permite que o segurado exerça seus direitos de maneira informada, sem depender exclusivamente de terceiros para interpretar o resultado de seu requerimento (PAULO; TAVARES, 2026).

A possibilidade de revisão das decisões automatizadas também constitui uma garantia indispensável à proteção previdenciária. A Constituição Federal de 1988 assegura, em seu artigo 5º, inciso XXXV, o acesso ao Poder Judiciário diante de lesão ou ameaça a direito, enquanto os incisos LIV e LV estabelecem garantias relacionadas ao devido processo legal, ao contraditório e à ampla defesa, observadas as condições de aplicação a cada procedimento (BRASIL, 1988).



Segundo Bomfim e Oliveira (2026), a revisão administrativa deve possibilitar a correção de inconsistências cadastrais, a consideração de documentos não reconhecidos pelo sistema e a análise individualizada de situações que não possam ser adequadamente resolvidas por procedimentos automatizados.

Lessa e Horvath Júnior (2026) destacam que a garantia de direitos exige, portanto, que a automação seja acompanhada de mecanismos efetivos de supervisão, controle e responsabilização administrativa. A utilização de sistemas informatizados não elimina o dever do INSS de observar a legislação previdenciária nem transfere integralmente ao segurado a responsabilidade por erros de processamento. Os autores ainda evidenciam a importância da equidade na organização dos serviços públicos digitais.

A transparência das decisões, a disponibilização de canais de contestação e a possibilidade de atendimento por servidores são medidas essenciais para assegurar que a tecnologia não se converta em uma barreira à efetivação dos direitos sociais. Assim, a legitimidade da transformação digital depende não somente da velocidade das respostas

administrativas, mas também da qualidade das decisões, da possibilidade de correção dos erros e da preservação do direito de buscar a tutela judicial quando a via administrativa não solucionar adequadamente a demanda.

## 4.1 MEDIDAS PARA AMPLIAR O ACESSO À JUSTIÇA PREVIDENCIÁRIA E PROMOVER A INCLUSÃO DIGITAL

A ampliação do acesso à justiça previdenciária exige medidas capazes de conciliar a modernização tecnológica com as necessidades concretas dos segurados, sobretudo daqueles que enfrentam dificuldades econômicas, sociais ou digitais. Lobato, Lima e Aguiar (2026) citam que uma das principais providências consiste em manter alternativas de atendimento que não dependam exclusivamente do acesso à internet ou da utilização autônoma de aplicativos. Embora a plataforma Meu INSS ofereça facilidades para a realização de requerimentos e o acompanhamento de benefícios, nem todos os cidadãos possuem equipamentos adequados, conexão estável ou conhecimentos suficientes para utilizar seus recursos. Dessa forma, é preciso considerar as condições de idosos e pessoas com baixa inclusão digital no desenvolvimento dos serviços previdenciários.

Bomfim e Oliveira (2026) acreditam que a manutenção de canais presenciais, o atendimento telefônico, a orientação assistida e a disponibilização de informações em linguagem simples podem contribuir para reduzir barreiras e assegurar que os segurados consigam exercer seus direitos independentemente de suas habilidades tecnológicas.



Outra medida importante consiste em promover ações de educação e capacitação digital destinadas aos cidadãos que necessitam utilizar os serviços previdenciários eletrônicos. Paulo e Tavares (2026) citam que essas iniciativas podem ser desenvolvidas por meio de parcerias entre o INSS, universidades, instituições de ensino, Defensorias Públicas, entidades de assistência social e organizações da sociedade civil. As atividades podem abranger orientações sobre criação e recuperação de contas, acesso seguro às plataformas, preenchimento de requerimentos, digitalização de documentos e acompanhamento de processos administrativos.

Silva e Cápua (2024), ao investigarem a inclusão digital de idosos e a usabilidade da plataforma Meu INSS, oferecem subsídios para compreender a importância de adaptar os serviços às características e dificuldades dos usuários. A capacitação deve ser realizada de maneira acessível, respeitando o ritmo de aprendizagem dos participantes e evitando que a falta de familiaridade com a tecnologia seja interpretada como incapacidade de exercer seus direitos.

Dessa forma, a educação digital pode ampliar a autonomia dos segurados, reduzir a dependência de terceiros e prevenir erros decorrentes da utilização inadequada dos sistemas.

Também é necessário aprimorar a acessibilidade, a usabilidade e a transparência das plataformas digitais utilizadas pelo INSS. Entre as medidas recomendadas estão a simplificação das telas, a utilização de letras ajustáveis, a ampliação dos recursos de acessibilidade para pessoas com deficiência, a redução de etapas desnecessárias e a apresentação de instruções claras sobre cada procedimento. Lessa e Horvath Júnior (2026) argumentam que a exclusão digital deve ser examinada sob a perspectiva da equidade, considerando as desigualdades que afetam o acesso aos direitos previdenciários.

Além disso, os sistemas automatizados precisam disponibilizar informações compreensíveis sobre os motivos de eventuais indeferimentos e permitir que o segurado identifique pendências e solicite a revisão de informações incorretas. A realização de avaliações periódicas com participação dos usuários, especialmente idosos e pessoas com deficiência, pode contribuir para identificar obstáculos e orientar melhorias. Essas medidas devem observar a Lei nº 13.146/2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, e a Lei nº 14.129/2021, que estabelece princípios e instrumentos para o Governo Digital (ROCHA; OLIVEIRA, 2026).



Por fim, a ampliação do acesso à justiça previdenciária depende da integração entre a eficiência administrativa, a assistência aos segurados e a atuação das instituições responsáveis pela proteção dos direitos sociais. O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) vem incentivando o emprego de ferramentas de integração e automação, como o Serviço de Informação e Automação Previdenciária (Prevjud), destinado a facilitar o intercâmbio de informações entre o Judiciário e o INSS e a contribuir para o cumprimento das decisões judiciais (ROCHA; OLIVEIRA, 2026).

Entretanto, iniciativas dessa natureza devem ser acompanhadas de mecanismos de controle, segurança da informação e avaliação de resultados, para que a agilidade processual não comprometa a correção das decisões. É igualmente importante fortalecer a orientação jurídica gratuita, facilitar o acesso à Defensoria Pública e garantir que os cidadãos compreendam os meios disponíveis para contestar decisões administrativas.

Portanto, a inclusão digital deve integrar uma política mais ampla de acesso à justiça, na qual a tecnologia funcione como instrumento de aproximação entre o Estado e a população, e não como condição excludente para o reconhecimento de direitos previdenciários.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa possibilitou compreender que a digitalização e a automatização dos serviços do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) representam transformações significativas na Administração Pública brasileira, especialmente no que se refere à modernização dos procedimentos previdenciários e à ampliação dos canais de atendimento aos segurados.

A utilização de plataformas digitais, como o Meu INSS, oferece benefícios relacionados à agilidade na solicitação de benefícios, à redução de deslocamentos e à facilidade de acompanhamento dos requerimentos administrativos. Entretanto, verificou-se que a incorporação de tecnologias não garante, por si só, a efetivação dos direitos previdenciários, uma vez que sua utilização depende de condições de acesso à internet, disponibilidade de equipamentos, conhecimentos tecnológicos e compreensão das informações disponibilizadas.

No que se refere ao acesso à justiça previdenciária, constatou-se que as dificuldades de utilização dos serviços digitais podem representar obstáculos ao reconhecimento e à efetivação dos direitos dos segurados. Problemas relacionados à recuperação de senhas, ao preenchimento de requerimentos, ao envio de documentos e à compreensão dos motivos de indeferimento podem comprometer o andamento dos processos administrativos e dificultar a contestação de decisões desfavoráveis. Essas barreiras tornam-se particularmente relevantes para idosos, pessoas com deficiência, indivíduos com baixa escolaridade e cidadãos em situação de vulnerabilidade socioeconômica.



Diante desse cenário, considera-se essencial a implementação de medidas destinadas a ampliar a inclusão digital e tornar os serviços previdenciários mais acessíveis. Entre as principais providências, destacam-se a manutenção de alternativas de atendimento presencial e telefônico, o desenvolvimento de plataformas com interfaces intuitivas, a oferta de orientações em linguagem simples e a realização de ações de capacitação digital direcionadas aos usuários com maiores dificuldades tecnológicas.

Também é importante fortalecer a atuação de instituições de assistência jurídica e ampliar a divulgação de informações sobre os procedimentos administrativos e os meios de contestação de decisões.

## REFERÊNCIAS

ALCÂNTARA, Bruno Marcel et al. "Meu INSS": o avanço tecnológico em um cenário de exclusão digital. **Revista Tecnológica de Administração**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 1–12, 2024. Disponível em: https://periodicos.fgv.br/reta/article/view/91411. Acesso em: 02 out. 2026.

BECK, César; BOFF, Murilo Manzoni; PIAIA, Thami Covatti. Lei Geral de Proteção de Dados e a revisão de decisões automatizadas: os mecanismos de regulação baseados em uma inteligência artificial ética. **Revista Eletrônica Direito e Política**, v. 17, n. 2, p. 509-546, 2022. Disponível em: https://periodicos.univali.br/index.php/rdp/article/view/19067. Acesso em: 02 out. 2026.

BOMFIM, Rainer; OLIVEIRA, Pedro Henrique de. Indeferimentos automatizados pelo robô do INSS como obstáculo no acesso à justiça. **Revista do Curso de Direito do UNIFOR**, v. 17, n. 3, 2026. Disponível em: https://revistas.uniformg.edu.br/cursodireitouniformg/article/view/2275. Acesso em: 01 out. 2026.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 27 set. 2026.

BRASIL. **Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991**. Dispõe sobre a organização da Seguridade Social e institui o Plano de Custeio. Disponível em: https://planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8212cons.htm. Acesso em: 28 set. 2026.

BRASIL. **Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991**. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm. Acesso em: 25 set. 2026.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Recurso Extraordinário nº 631.240/MG — Tema 350 da repercussão geral**. Prévio requerimento administrativo como condição para o acesso ao Judiciário. Disponível em: https://portal.stf.jus.br/jurisprudenciaRepercussao/tema.asp?num=350. Acesso em: 25 set. 2026.

CASTRO, Carlos Alberto Pereira de; LAZZARI, João Batista. **Manual de direito previdenciário**. 26. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2023.

DIAS, Eduardo Rocha; MACEDO, José Leandro Monteiro de. **Direito previdenciário OAB e concursos**. São Paulo: Editora Mizuno, 2023.

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL (INSS). **Relatório de Gestão 2024**. Brasília, DF: INSS, 2025. Disponível em: https://www.gov.br/inss/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/relatorios/2024/relatorio-de-gestao-2024-inss.pdf/view. Acesso em: 26 set. 2026.

LESSA, Evelin de Lima Oliveira; HORVATH JÚNIOR, Miguel. A exclusão digital como obstáculo ao direito previdenciário: uma leitura a partir da equidade. **Revista Brasileira de Direito Social**, v. 9 n. 2, 2026. Disponível em: https://rbds.ieprev.com.br/rbds/article/view/405. Acesso em: 28 set. 2026.

LIMBERGER, Fernanda Machado. **A plataforma do Meu INSS como um desafio à garantia de acesso aos serviços públicos previdenciários**. Trabalho de Conclusão de Curso entregue à Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC), 2024. Disponível em: http://repositorio.unisc.br:8080/jspui/handle/11624/4129. Acesso em: 01 out. 2026.

LOBATO, Fernanda Marques Silva; LIMA, Maria Edina Francisca da Silva; AGUIAR, Vera Mônica Queiroz Fernandes. A transformação digital no INSS: acessibilidade, inclusão e desafios do Portal Meu INSS para idosos e pessoas com baixa inclusão digital. **Multidisciplinary Scientific Journal The Knowledge**, v. 1 n. 1, 2026. Disponível em: https://submissoesrevistarcmos.com.br/rcmos/pt_BR/article/view/2275. Acesso em: 3 out. 2026.

MARTINS, Bruno Sá Freire. **Direito constitucional previdenciário do servidor público**. 4. ed. rev. e atual., Juruá Editora, 2025.

MARTINS, Sérgio Pinto. **Direito da seguridade social: direito previdenciário**. São Paulo: Saraiva, 2023.

MELO, Maria Izabel Rodrigues de. As ações de benefícios previdenciários e assistenciais por incapacidade e o acesso à justiça à luz das alterações promovidas pela Lei n.º 14.331/2022. **Revista da Defensoria Pública da União**, v. 21 n. 21, 2024. Disponível em: https://revistadadpu.dpu.def.br/article/view/652. Acesso em: 27 set. 2026.

MOURA, Rafael Soares Duarte de et al. A eficiência administrativa e a digitalização dos serviços públicos: avanços, desafios e perspectivas do governo digital no Brasil. **Revista Brasileira de Estudos Jurídicos**, v. 20 n. 2, 2026. Disponível em: https://portalunifipmoc.emnuvens.com.br/rbej/article/view/378. Acesso em: 01 out. 2026.

OLIVEIRA, Giovana Aleixo Gonçalves de; SIQUEIRA, Dirceu Pereira. A plataforma do "MEU INSS" avanço ou retrocesso? uma análise frente aos direitos da personalidade do segurado. **Revista Videre**, 19(38), 84–104, 2026. Disponível em: https://ojs.ufgd.edu.br/videre/article/view/19281. Acesso em: 28 set. 2026.

PAULO, Lucas Moreschi; TAVARES, Cristian Azambuja. Inteligência artificial no Instituto Nacional do Seguro Social: a tutela de direitos fundamentais em decisões automatizadas nos processos administrativos previdenciários. **Seminário Nacional Demandas Sociais e Políticas Públicas na Sociedade Contemporânea**, 2026. Disponível em: https://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/snpp/article/view/25650. Acesso em: 02 out. 2026.

PIERDONÁ, Zélia Luiza; CARVALHO, Juan Pablo Couuto de; MARQUES, Carlos Gustavo Moimaz. O desafio da desjudicialização da Previdência Social e o compromisso constitucional do acesso à justiça. **Revista Brasileira de Previdência**, v. 15, n. 1, 2024. Disponível em: https://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/previdencia/article/view/7393. Acesso em: 27 set. 2026.

ROCHA, Beatriz dos Santos; OLIVEIRA, Danilo de. Inteligência artificial e Previdência Social: uma análise sobre o processo de automatização da concessão de benefícios previdenciários. **Unisanta Law and Social Science**, v. 14, n. 2, p. 132–151; 2026. Disponível em: https://periodicos.unisanta.br/LSS/pt_BR/article/view/2585. Acesso em: 01 out. 2026.

ROSA, Patrícia Regina Leal Almeida. Governança algorítmica e direito ao melhor benefício: limites jurídicos da automação decisória no INSS. **International Integralize Scientific**, v. 6 n. 57, 2026. Disponível em: https://iiscientific.com/ojs/index.php/iis/pt_BR/article/view/1589. Acesso em: 01 out. 2026.

SANTOS, Marisa Ferreira dos. **Direito previdenciário**. São Paulo: Saraiva Jur, 2023.

SILVA, Éllida de Souza Batista; CÁPUA, Valdeci Ataíde. Inclusão digital de idosos e a usabilidade da plataforma mobile da Previdência Social: Meu INSS. **Multiplos Acessos**, v. 9, n. 4s.1, 2024.

TRAJANO, Conceição; BIONE, Tallyta; HAYASHI, Renato (coord.). **Direito previdenciário e atualidades**. São Paulo: LuJur Editora, 2023.

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO (TCU). **TCU fiscaliza sistema de concessão automática de benefícios do INSS**. Brasília, DF, 11 jun. 2026. Disponível em: https://portal.tcu.gov.br/imprensa/noticias/tcu-fiscaliza-sistema-de-concessao-automatica-de-beneficios-do-inss. Acesso em: 01 out. 2026.

VIEIRA, Juliano E. C. **Desafios da adoção de TIC por idosos para a realização de autosserviço: um estudo sobre a adoção da plataforma meu INSS**. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração). Universidade de Brasília. Brasília, 2021. Disponível em: https://bdm.unb.br/handle/10483/29864. Acesso em: 28 set. 2026.