

DIREITOS SOCIAIS NA ERA DIGITAL: OS EFEITOS DA EXCLUSIVIDADE DIGITAL NO ACESSO ÀS GARANTIAS PREVIDENCIÁRIAS E TRABALHISTA

Adrielly Lima Marinho*
Dorinethe dos Santos Bentes**

RESUMO

Nas últimas décadas, o serviço público enfrenta um processo de informatização, onde a grande maioria do acesso a direitos demanda, em algum momento, o acesso virtual do cidadão em plataformas disponíveis na internet. Assim, ao invés de atuarem como uma alternativa ao meio presencial de atendimento, a utilização de plataformas digitais tem se mostrado um canal de acesso necessário à população, inclusive para aqueles que dependem de benefícios sociais. Nesse contexto, o desenvolvimento do estudo objetiva analisar os efeitos dessa proposta de modernização da Administração Pública no Brasil, considerando a existência de grupos vulneráveis que vivenciam uma realidade de exclusão digital. Como recorte temático, a pesquisa se volta para os direitos e garantias de natureza trabalhista e previdenciária, buscando delimitar os prejuízos da indispensabilidade de acesso à rede para a fruição de direitos sociais previstos em dispositivos nacionais e internacionais, partindo-se da premissa de que, enquanto facilitadora de acesso para uma parcela significativa da população, a aplicação das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) pode representar um retrocesso na cidadania ao promover a marginalização de grupos vulneráveis. A fim de analisar tal proposta, a metodologia utilizada se focou no levantamento de dados qualitativos e quantitativos oriundos de fonte documental multidisciplinar, incluindo tanto os percentuais desenvolvidos entre 2019 e 2024 em âmbito nacional quanto o levantamento de produções acadêmicas. Como resultado, constata-se que a busca por uma eficiência excessiva através da automatização tem resultado na desumanização do tratamento à população, abandonando o papel social que as instituições públicas deveriam exercer.

Palavras-chave: informatização de serviços públicos; Administração Pública; exclusão digital; direitos sociais; cidadania

Data de submissão: 13/04/2025

Data de aprovação: 11/09/2025

* Advogada. Graduada em Direito pela Universidade Federal do Amazonas.

**Doutora em Direito e Justiça pela Universidade Federal do Amazonas (UFAM). Professora do quadro permante do mestrado em Direito da UFAM, lotada na Faculdade de direito, onde atualmente é coordenadora do curso de Graduação.

SOCIAL RIGHTS IN THE DIGITAL AGE: THE EFFECTS OF DIGITAL EXCLUSIVITY ON ACCESS TO SOCIAL SECURITY AND LABOR GUARANTEES

Adrielly Lima Marinho
Dorinethe dos Santos Bentes

ABSTRACT

In recent decades, public services have undergone a process of computerization, whereby the vast majority of access to rights requires, at some point, citizens to access virtual platforms available on the internet. Thus, rather than acting as an alternative to face-to-face service, the use of digital platforms has proven to be a necessary channel of access for the population, including those who depend on social benefits. In this context, the study aims to analyze the effects of this proposal to modernize public administration in Brazil, considering the existence of vulnerable groups that experience digital exclusion. As a thematic focus, the research turns to labor and social security rights and guarantees, seeking to delimit the losses of the indispensability of access to the network for the enjoyment of social rights provided for in national and international provisions, based on the premise that, while facilitating access for a significant portion of the population, the application of Information and Communication Technologies (ICTs) may represent a setback for citizenship by promoting the marginalization of vulnerable groups. In order to analyze this proposal, the methodology used focused on collecting qualitative and quantitative data from multidisciplinary documentary sources, including both the percentages developed between 2019 and 2024 at the national level and the survey of academic productions. As a result, it appears that the pursuit of excessive efficiency through automation has resulted in the dehumanization of the treatment of the population, abandoning the social role that public institutions should play.

Keywords: computerization of public services; public administration; digital exclusion; social rights; citizenship

Date of submission: 13/04/2025

Date of approval: 11/09/2025

INTRODUÇÃO

A introdução da tecnologia digital no meio social vem ocorrendo ao longo de várias décadas. Contudo, sua utilização pela Administração Pública ainda é palco de dilemas e contradições. A cada atualização, reinicia-se a discussão sobre a extensão das legislações em vigor às novas circunstâncias, assim como surgem novos debates acerca das possíveis violações que sua utilização poderia significar. Isso decorre do fato de que é um verdadeiro desafio limitar e regular um ambiente imaterial que aparenta não ter limites, onde o Estado parece estar em uma ininterrupta corrida para acompanhar cada “boom” da inovação.

Por conseguinte, a cada ano surgem novas tentativas de implementar essas tecnologias recém-desenvolvidas no cotidiano da Administração Pública em busca de sanar as problemáticas já conhecidas do serviço público: insuficiência de recursos, burocracia excessiva, má-qualidade na prestação do serviço, etc. (IBDP, 2020), nascendo a tentativa de desenvolver um Governo Virtual voltado para facilitar o atendimento, acelerar processos administrativos e facilitar o exercício da cidadania.

Contudo, essa “informatização” do Estado demanda atenção às necessidades de um grupo vulnerável que se originou junto com a integração do meio virtual à sociedade: os excluídos digitais, indivíduos que não possuem acesso de qualidade aos meios informacionais ou que não possuem o conhecimento adequado para usufruírem do seu direito de informação de maneira plena e ativa. Nessas circunstâncias, enquanto o Estado busca o desenvolvimento e da modernização, uma parcela populacional acaba sendo abandonada, passando a viver em um contexto de marginalização e desigualdade crescente.

Em atenção a essa problemática, a abordagem da temática no presente trabalho tem como objetivo analisar os efeitos sociais e jurídicos do fenômeno de informatização da Administração Pública, diante do cenário de desigualdade que permeia a estrutura social brasileira. Com isso, pretende-se averiguar a existência de potenciais prejuízos aos direitos sociais pela exclusão sistemática de grupos vulneráveis que ainda não exercem, de forma efetiva, a denominada cidadania digital (UNESCO, 2020, p. 4).

A relevância temática se justifica pelo perigo que a marginalização social representaria enquanto retrocesso nos direitos sociais já conquistados, na medida em que dificultar seu acesso ao exigir requisitos como aquisição de bens digitais e conhecimento de noções de informática pode resultar no desencorajamento do trabalhador ou do segurado em buscar garantias indispensáveis para a sua subsistência.

Para tanto, o desenvolvimento da pesquisa se dará por meio da construção de três tópicos centrais. Primeiramente, foca-se em conceitos preliminares de cidadania e governo digital, apresentando os dispositivos e modernizações já trazidas à realidade brasileira e seu objetivo preliminar para a sociedade e para a máquina estatal (UNESCO, 2020, p. 4; CONDSEF, 2024, não paginado).

Em segundo ponto, adentra-se no fenômeno de exclusão e marginalização social, explorando suas causas e o papel da Estado em seu agravamento, onde se explora as causas e as soluções já teorizadas quanto às dificuldades de acesso à internet de qualidade para o cidadão e para os próprios órgãos públicos, que nem sempre podem contar com a infraestrutura adequada para aplicar as propostas e metas nacionais de modernização (CNJ, art. 1º, I, 2021).

Finalmente, o terceiro ponto traz a temática dos direitos sociais, focando o fenômeno de exclusão social nos trabalhadores e segurados que passam a depender do acesso ao meio digital para usufruírem de garantias e direitos previstos em esfera nacional e internacional, focando-se o debate em duas plataformas/aplicativos: a Carteira de Trabalho Digital e Meu INSS, uma vez que concentram dois importantes núcleos dos direitos sociais: direitos trabalhistas e seguridade social (Xavier, 2024, p. 4; Pinheiro; Santos; Cunha, 2021, p. 100).

Para tanto, a metodologia aplicada envolve a análise de dados com uma abordagem qualitativa e quantitativa, ou seja, envolvendo o uso tanto de informações estatísticas quanto estudos descritivos acerca de variados assuntos dentro do tema proposto (Severino, 2013, p. 103). Como recorte do estudo, foca-se em duas figuras principais: trabalhadores e segurados, para ilustrar os direitos sociais em pautas, adotando-se o território nacional como campo de estudos para análise da governança e da atuação da Administração Pública.

Ainda, os dados obtidos são de natureza documental, incluindo produções acadêmicas, notícias, pesquisas e dispositivos legais (Severino, 2013, p. 106-107). Em consideração ao caráter social da temática, o estudo demanda a análise multi e interdisciplinar entre distintos campos de estudo, com destaque para os estudos desenvolvidos por profissionais de Administração e Serviço Social, ao lado das fontes jurídicas obtidas.

1 CIDADANIA DIGITAL E A MODERNIZAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO: O SURGIMENTO DE UM GOVERNO DIGITAL NO BRASIL

A necessidade de adaptação do meio jurídico e político às transformações sociais não é uma concepção recente. Contudo, desde os anos 90 se observa um crescimento exponencial no desenvolvimento tecnológico nunca antes concebido, onde apenas uma década é suficiente para renovar completamente o funcionamento de um determinado setor (Pirani, 2021, p. 90-91).

O desafio surge em garantir que países burocráticos como o Brasil, tais quais a Espanha e os Estados Unidos, possam acompanhar e regularizar tais modernizações de forma célere e eficiente, de modo que, muitas vezes, o Estado tenha dificuldades em tratar questões que possam resultar em uma eventual forma de exclusão total ou parcial de direitos (Pereira, 1997, p. 28-29). Embora o país conte atualmente com mais de 12 milhões de servidores públicos, esse número ainda é desproporcional para atender com eficiência mais de 200 milhões de habitantes (CONDSEF, 2024, não paginado).

Em um cenário onde os órgãos públicos encontram cada vez mais desafios em atender a demanda crescente de cidadãos que, felizmente, buscam cada vez mais garantias e proteções nos entes legais do Estado, governos como o do Reino Unido e da Nova Zelândia foram referência na implementação de novos modelos de Administração Pública, em busca de reduzir a burocratização excessiva ou a limitação de acesso da população a órgãos públicos (Pereira, 1997, p. 41). Nesse contexto, a tecnologia surgiu como uma importante aliada que não se limita às interações privadas, mas fornece importantes ferramentas de gerenciamento para a governança pública.

O que se vivencia atualmente é a Indústria 4.0, onde há uma verdadeira integração entre a sociedade e a tecnologia (Pirani, 2021, p. 234). Com isso, a tecnologia não se trata mais de um “advento” inesperado e surpreendente, mas de uma realidade tangível e inegável, cabendo ao Estado garantir o melhor proveito dos contínuos avanços para o desenvolvimento nacional e, como consequência, na construção de um cenário internacional mais positivo social e economicamente.

Dessa forma, a tecnologia se integrou a praticamente todos os setores da sociedade, afetando e transformando as relações entre os indivíduos e aquelas entre o indivíduo e o Estado. Com essas transformações, conceitos e noções que anteriormente eram aplicáveis a essas relações precisam se adaptar, surgindo a necessidade de modernização de todos os âmbitos, inclusive jurídico. Nesse constante processo de convergência entre o meio físico e o ambiente digital, surge o termo tecnoautoritarismo, referente ao uso de recursos tecnológicos que cada vez se tornam mais sofisticados que aumenta o controle exercido pelo Estado e por empresas de tecnologia, uma vez que esse movimento de informatização passa a afetar as concepções e os comportamentos da sociedade (Sarlet; Sarlet, 2023, p. 531).

Como consequência das transformações do próprio tecido social ao longo dos anos, o próprio conceito de cidadania passa a transmitir uma nova perspectiva. Por muitos anos o conceito da cidadania trazido por Dallari (1998, p. 76) como um “conjunto de direitos que dá à pessoa a possibilidade de participar ativamente da vida e do governo de seu povo” vem sendo um norteador nos estudos sobre a construção e funcionamento do Estado.

Contudo, hoje, tal concepção foi ampliada para entrelaçar a perspectiva da cidadania com a noção de Direitos Humanos, onde o cidadão é um indivíduo protegido pelo Estado Democrático de Direito, nascendo a noção de uma cidadania multidimensional (Krell; Silva, 2021, p. 105-106). Assim, há a necessidade de uma atuação mais ativa do estado em consolidar essa cidadania, uma vez que ela não se limita a mera possibilidade de direitos do indivíduo, mas se trata de possibilitar que tais direitos sejam tangíveis e alcançáveis.

Mais distante da cidadania teórica conceituada de maneira ampla e inclusiva, tem-se a cidadania prática, que abrange a forma como os direitos relacionados à cidadania são de fato exercidos no cotidiano do indivíduo dentro da sociedade civil (Siqueira; Moreira, 2023, p. 379). A cidadania prática foca em verificar se os direitos e garantias se limitam a uma previsão formal ou se são tangíveis e praticáveis pela população.

Ainda, com a perspectiva de um governo digital, surge a noção de cidadania digital, para abranger justamente esse novo cenário de conexão e informação. Na definição da Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura, o termo cidadão digital se refere a um indivíduo capaz de entender os princípios do ambiente digital, compreendendo suas implicações sociais, econômicas, políticas e educacionais. Ou seja, essa delimitação de cidadania se traduz no desenvolvimento de um senso crítico que permite o uso reflexivo da internet e a participação democrática do indivíduo nesse meio (UNESCO, 2020, p. 4).

O núcleo dessa cidadania digital se pauta no direito de acesso, proporcionando igualdade e liberdade para alcançar os dados disponíveis no meio informacional sem discriminação decorrentes da natureza da informação ou do próprio indivíduo (Florêncio Filho; Ladeira, 2021, p. 101). Com isso, essa cidadania é exercida ao assegurar um espaço de contribuição criativa, em atenção ao artigo 19 da Declaração Universal de Direitos Humanos de 1948, que garante o direito à busca, ao recebimento e à transmissão de informações.

Atualmente, a plataforma do Governo Federal atua como um dos importantes e essenciais mecanismos de cidadania, atuando como meio de acesso a mais três mil serviços de diferentes órgãos. Se por um lado essa concentração facilita o cotidiano daqueles que possuem o acesso rápido, por outro prejudica os grupos com menos ou nenhum contato com o meio digital (Xavier, 2024, p. 18).

Em um país com um número populacional tão elevado quanto o Brasil, assegurar a visibilidade e o acesso aos direitos individuais e sociais a todos é um inegável desafio, motivo pelo qual utilizar novas tecnologias que otimizam o atendimento, o acesso e a coleta de informações aparenta ser uma vantagem para a Administração Pública e para a população.

Surgem, assim, novos aplicativos e plataformas que deveriam atuar como uma nova via de acesso, capaz de acelerar a obtenção de direitos e assegurar o cumprimento de deveres constitucionalmente previstos. Como resultado, a informatização alcançou diversos procedimentos de cidadania através de projetos como "Carteira Digital de Trânsito", "Cadastro único", "Carteira de Trabalho Digital", "Meu SUS digital", "e-SUS Vacinas" e diversos outros. Em razão do enfoque no presente estudo, é preciso se atentar a duas ferramentas que atendem ao grupo dos trabalhadores ativos e dos segurados da previdência social: a Carteira de Trabalho Digital e o aplicativo Meu INSS.

Na informatização desses serviços públicos, o "Meu INSS" surgiu como um canal de comunicação da população por via eletrônica, substituindo o deslocamento do indivíduo até as agências pelo serviço remoto, disponível por meio de dispositivos com acesso à internet. O desenvolvimento da plataforma permite que os segurados deem entrada na solicitação de diversos serviços, como pensão por morte, aposentadoria, benefício por incapacidade, dentre outros, inclusive simulando a elegibilidade dos usuários (Governo Federal, 2024a).

Contudo, atualmente a problemática que se vivencia é garantir que tal modernização não seja uma tentativa acelerada do Estado em se modernizar,

sem assegurar que as políticas sejam previamente estudadas e viáveis a longo prazo em termos de investimento e retorno para a sociedade. Assim, as circunstâncias únicas de cada região precisam ser consideradas na criação de soluções personalizadas e adaptadas às suas necessidades, não se limitando à reprodução de ferramentas e mecanismos utilizados por países mais desenvolvidos.

Deste modo, Anita Kon descerra que o Brasil está enclausurado por seus problemas estruturais, que causam atrasos e por vezes inviabilizam a efetivação de inovações tecnológicas governamentais. Alguns dos fatores apontados seriam a falta de uma cultura de melhoria ininterrupta, de transparência da prestação de contas e na suspeita de que o governo teria a capacidade de modernizar-se. Além disso, outro problema seria o déficit avaliativo dos pontos fortes e fracos dos investimentos estatais a serem empregados, sem mencionar que as políticas de inovação não possuem uma estruturação que perdure por um longo tempo, de forma a conectar planejamento estratégico, o orçamento público e a execução de políticas públicas (Lorenzetto; Brasil, 2022, p. 60).

A informatização dos processos e procedimentos públicos se trata de um novo paradigma de gestão pública na era da e-Governança, onde os serviços públicos seriam oferecidos de forma digital para facilitar o atendimento ao cidadão (Cristóvam; Saikali; Sousa, 2020, p. 218). Um cenário onde os próprios cidadãos poderiam acompanhar seus processos sem a necessidade de contínuo deslocamento até as instalações governamentais quando poderiam receber atualizações no próprio smartphone.

Essa estratégia, conhecida como Governo Digital, foi apresentada em 2020 com objetivo de promover a eficiência da máquina pública, inclusive com a adoção de Inteligência Artificial (IA) para facilitar o atendimento e diminuir a carga de trabalho dos servidores. Nesse contexto, o Poder Judiciário tem se mostrado pioneiro na prática e na regulação de diversos sistemas e plataformas (Toledo; Mendonça, 2023, p. 412).

Enquanto os tribunais iniciaram a informatização dos processos físicos desde 2006, com a Lei nº 11.419/2006 (Brasil, 2006), o Poder Executivo passou a integrar a Administração Pública Direta e Indireta às novas tecnologias com maior eficiência a partir de 2015, após o Decreto nº 8.539, que determinou a informatização dos sistemas para tramitar os processos administrativos de forma eletrônica (Brasil, 2015).

Contudo, em termos gerais, o Brasil ainda se encontra na tentativa de regularizar as novas tecnologias desenvolvidas, o que resulta na inexistência de regulações acerca do uso e limites para tipos específicos de limites digitais, como a utilização da Inteligência Artificial (AI), seja para reprodução automática de informações ou para fins generativos, inclusive sobre seus limites especificamente no que tange à Administração Pública. Um importante avanço dessa temática no âmbito público foi a Lei nº 14.129/21, que dispõe sobre

princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública.

Nesse ínterim, um dos fatores mais significativos a se considerar no momento da implementação de serviços eletrônicos é justamente o perfil dos cidadãos que terão que utilizar a Tecnologias de Informação e Comunicação de forma intensiva, quando se reconhece que a integração da sociedade e o processo de aprendizagem do uso de TICs são processos demorados e dependentes da superação de desafios educacionais e estruturais (Ribeiro, 2022, p. 39).

2 O CENÁRIO DE EXCLUSÃO DIGITAL NO BRASIL E OS DILEMAS DA FUNCIONALIDADE DA CIDADANIA PELO MEIO ELETRÔNICO

No debate da temática, vale apontar, preliminarmente, a distinção entre os conceitos de "divisão digital", "desigualdade digital", "exclusão digital" e "marginalização digital". Enquanto o primeiro conceito remete ao acesso ou falta de ITCs, o segundo analisa as habilidades digitais (ou ausência) necessárias ao uso da internet. Por sua vez, "exclusão digital" é um termo que se refere ao acesso à tecnologia digital e os fatores que a reforçam, como as condições econômicas e geográficas. Por fim, entende-se "marginalização social" como o conceito que abrange as consequências da exclusão digital (Mendes, 2024, p. 215).

Embora o acesso à internet seja cada vez mais frequente nas casas brasileiras de todo o território nacional, isso nem sempre se traduz no exercício pleno da cidadania digital, que deve ser compreendida como o enfrentamento e a superação de obstáculos relacionados à desigualdade e à exclusão, inclusive com a educação da própria população para que esteja apta a ter o melhor proveito dessa nova realidade e com políticas públicas adequadas que proporcionem o acesso seguro aos mecanismos informacionais (Santos; Lopes; Santana, 2024, p. 10).

A exclusão social é exibida no contraste ao acesso informacional entre, por um lado, grupos com maior poder aquisitivo que possuem as vantagens de contar com todos os tipos de informação disponíveis e que podem ser gerados pela rede ou softwares e, por outro, indivíduos hipossuficientes que são privados de conteúdo e dependem do acesso esporádico e gratuito (Cruz, 2020, p. 34). Logo, essa ideia de exclusão afeta todos os ramos de vida, desde preparos para o vestibular até planejamento para a aposentadoria.

Enfatize-se, por oportuno, que há três modalidades que distinguem e gradua a exclusão digital, podendo ser enumeradas, v.g., a exclusão de acesso, a exclusão de uso (existe o acesso uso adequado) e a exclusão que se refere à qualidade da à internet e tecnologias digitais, mas faltam as capacidades para o seu uso que, em síntese, diz respeito ao fato de tirar o máximo proveito possível das condições de conexão e da própria internet, principalmente no que concerne ao acesso à informação de qualidade. note-se, outrossim, que a exclusão

digital, nos três níveis referidos, alcança alguns grupos mais do que outros, de tal sorte que as mulheres e as meninas pardas e pretas de países pobres são as mais afetadas, reforçando o esgarçamento de sua autonomia, a discriminação e a violência de gênero (Sarlet; Sarlet, 2023, p. 15).

Essa exclusão no ciberespaço reflete desigualdades sociais já existentes, atingindo, em regra, um público já prejudicado por questões como hipossuficiência e baixa escolaridade. Com isso, concebe-se que os novos mecanismos digitais podem atuar como um benefício quanto uma nova preocupação para o Estado, na medida em que o Brasil já possui traços marcantes de divisões socioeconômicas e escolares entre a população.

A exclusão digital não é um fenômeno exclusivamente brasileiro. Ao redor do mundo, a União Internacional de Telecomunicações registrou que mais de 2,7 bilhões de pessoas ainda não possuíam acesso à internet em 2022, ou seja, cerca de um terço da população global. Ao reconhecer a essencialidade da conectividade no cenário atual, órgãos que integram a Organização das Nações Unidas instituíram como meta alcançar a conectividade universal até 2030 (ONU, 2022, não paginado).

Buscando possíveis medidas de combate a essa desigualdade no meio informacional, destacam-se duas teorias. Por um lado, a teoria da normalização ou estandarização, abordada por Van Deursen e Van Dijk na obra *Digital Skills Unlocking the information Society* (2014 *apud* Mendes, 2024, p. 212), defende que o acesso ocorrerá de forma gradual ao longo do tempo, como uma autorregularização da própria sociedade decorrente do avanço e da modernização. Em contraste, a teoria da estratificação, sob a qual se orienta o atual estudo, argumenta que a introdução das TICs aumenta essa desigualdade, uma vez que o uso das novas tecnologias ainda vai refletir as condições do indivíduo, sejam elas econômicas, sociais e culturais etc. (Mendes, 2024, p. 212-213).

Van Deursen e van Dijk (2014) se posicionam alinhados à teoria da estratificação. De acordo com os autores, a desigualdade social reforça a desigualdade digital, visto que pessoas em situação de vulnerabilidade socioeconômica são menos estimuladas a acessar a internet, pois nos próprios círculos profissionais e familiares não há tanto incentivo quando comparado a classes sociais mais altas. Frequentemente, os trabalhos que exigem nível de escolaridade básico são eminentemente manuais, a exemplo dos empregados domésticos, coletores de lixo, construtores civis, zeladores, pintores, enquanto pessoas com alto nível de escolaridade desempenham tarefas intelectuais e amiúde que envolvem domínio de habilidades digitais. Destarte, o nível de apropriação das novas tecnologias determina uma maior ou menor participação em diversas esferas sociais e, conseqüentemente, influencia diretamente no exercício da cidadania. As desigualdades digitais são multifatoriais, sendo que algumas

circunstâncias, tais como a faixa etária, classe econômica e escolaridade, moldam a aptidão do usuário para utilizar a internet (Mendes, 2024, p. 212-213).

Por conseguinte, fornecer dispositivos como tablets, laptops e smartphones, embora seja uma importante iniciativa, não supre a necessidade da população de aprender a lidar, repentinamente, com todas as rápidas transformações na atuação do Estado nos últimos anos. Como exemplo basta imaginar a dificuldade de um idoso que, após já ser segurado, recebe repentinamente a notícia de que não pode voltar ao atendimento na unidade onde já conhecia os funcionários sem precisar do auxílio de familiares para agendar ou preencher formulários pelo celular. Nesse caso, a facilidade do Estado se transformou em um transtorno.

No lugar de uma ferramenta assistencial, a utilização das TICs (Tecnologias da Informação e Comunicação) se transformou em um fenômeno de “uberização” dos serviços públicos, ou seja, a prestação de serviços públicos por meio de plataformas digitais de forma excessiva. Como consequência da implementação desse mecanismo, nota-se um reflexo negativo na atuação de instituições como o INSS, a ponto de afetar tanto os segurados quanto os funcionários públicos, na medida em que a automação demasiada impede o papel social e comunitário que tais órgãos deveriam ter (Moraes, 2024, p. 90).

Em 2025, uma parceria realizada entre o INSS e os Correios propiciou aos pensionistas e aposentados o atendimento presencial. A segurança de buscar uma sede física proporcionou confiança ao grupo, levando ao recebimento de cerca de 488.000 (quatrocentos e oitenta e oito mil) contestações nas agências dos Correios contra descontos indevidos (Mendes, 2025, não paginado).

Dessa forma, enquanto se investe de forma acelerada na virtualização, cabe se atentar para o que acontece com os cidadãos que não conseguem acompanhar as mudanças na Administração Pública.

Alinhado a esse processo de transformação digital dos órgãos, é preciso ainda se atentar para o perigo de um ente estatal ser tratado e gerido como uma empresa em lugar de uma máquina estatal que deveria priorizar as necessidades dos cidadãos. Tal advento não ocorreu apenas nos últimos anos, mas se intensificou após a Pandemia da Covid-19, quando o atendimento online passou a ser a regra mesmo após o relaxamento das normas de distanciamento social (Silva, 2024, p. 308).

Ao se falar de uma cidadania digital, também é preciso adentrar nos mecanismos de acesso a essa forma de cidadania, os potenciais exclusões que possam vir a ocorrer e, por fim, em como combater essa forma de exclusão. No que tange à ideia de proporcionar o acesso, é preciso analisar três enfoques necessários: a democratização do acesso às novas tecnologias de informação e comunicação, a capacidade de utilização pela população, ou seja, a alfabetização digital e, por fim, a apropriação de tecnologia (Santos; Lopes; Santana, 2024, p. 9).

No que tange à exclusão decorrente dos desafios da democratização de acesso a tecnologias, não se pode ignorar a realidade brasileira, onde a qualidade

de vida ainda é um desafio para uma grande parcela populacional. Embora a internet esteja presente em quase todas as localidades, em 2024 a pesquisa TIC Domicílios, realizada pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), registrou que apenas 22% (vinte e dois por cento) dos brasileiros possuem internet de qualidade, dos quais, focando-se nas classes D e E, apenas 3% (três por cento) estão nesse grupo, o que revela os perigos de associar a ideia de acesso à rede como um sinônimo de acesso pleno e de qualidade (ENAP, 2024, não paginado).

Os dados também revelam que, embora grande parte da população jovem esteja conectada, a situação muda ao focar no grupo com 60 anos ou mais, no qual apenas 59% (cinquenta e nove por cento) acessam a internet (Enap, 2024, não paginado). Esse fator não pode ser ignorado quando se considera que cada vez mais serviços da seguridade social demandam acesso por aplicativo ou sites, para ações cotidianas que variam desde agendamentos para atendimento até a consulta de pagamentos.

Outro fator a se considerar é a discrepância na qualidade do acesso à internet dos próprios órgãos públicos que pretendem prestar serviços digitais em diferentes regiões do país. Em 2019, enquanto as regiões Sul e Sudeste apresentaram até 95% (noventa e cinco por cento) de conexões por fibra ótica nas prefeituras, o Amapá, por exemplo, utilizava em apenas 38% (trinta e oito por cento) das prefeituras, expondo que o próprio aparato estatal não está pronto para oferecer um serviço online com qualidade em níveis igualitários por todo o país (Ribeiro *et al.*, 2023, p. 91).

Assim, não se trata apenas do cidadão preparado para lidar com um serviço público digital, mas das próprias esferas de poder terem condições de implementar a estrutura adequada para garantir que a tecnologia possa chegar ao cidadão em todos os cantos do país, sem se limitar às regiões metropolitanas. O atendimento por videoconferência, por exemplo, demanda uma rede estável de internet para que a conexão não seja prejudicada a ponto de afetar a comunicação. Exigir que o atendimento seja limitado ao meio online quando o próprio órgão não possui tais condições é uma receita para o desastre.

Veja-se, a mera disponibilidade do serviço, sem a existência de uma estrutura estatal capaz de acompanhar o fluxo de informações e demandas torna o uso de tecnologias deficiente, afetando o acesso às múltiplas plataformas de serviço público com as quais o cidadão precisa interagir.

Assim, é necessário reconhecer a responsabilidade da Administração Pública e do próprio estado no zelo e na eficácia das ferramentas digitais criadas, sobretudo quando elas passam a serem a forma mais utilizada (ou a única forma) do cidadão lidar com os problemas sociais cotidianos. Surge, então, a imprescindibilidade de trazer à baila não apenas os benefícios trazidos pela modernização, mas também seus próprios desafios, sobretudo em um país social e culturalmente tão singular quanto o Brasil.

Isso não pode ser ignorado quando se concebe que a desatenção com as mudanças sociais da nova política de informatização do meio público resulta na crescente marginalização social e, conseqüentemente, origina um cenário de retrocesso onde grupos vulneráveis terão progressivamente menos visibilidade

e autonomia enquanto indivíduos no meio em que vivem (Oliveira; Dias, p. 170-171).

3 A INCLUSÃO DOS NOVOS MECANISMOS DE ATENDIMENTO: O LIMIAR ENTRE A EFICIÊNCIA E A EXCLUSÃO

Embora seja inegável o papel dos instrumentos digitais enquanto auxiliares em termos de facilidade e organização, não se pode desconsiderar a existência da exclusão social que decorre de diferentes fatores, como raciais, sociais, informacionais, econômicos dentre outros. Na medida em que o Estado altera qualquer forma de prestação de serviço ou informação, deve-se levar em conta os efeitos comportamentais na população, que podem ou não depender daquele mecanismo ou forma para alcançar um atendimento satisfatório.

Nesse contexto, os direitos sociais, enquanto garantias conferidas aos indivíduos, não se limitam apenas à previsão de dispositivos nacionais, estando atualmente protegidos por diversos documentos de organizações e entes internacionais, ao se reconhecer a relação entre a proteção dessa gama de proteções legais como a ideia de direitos humanos inerente a todos os seres humanos. Assim, questões trabalhistas e previdenciárias são consideradas uma preocupação que transpassa a fronteira dos territórios ao se tornar uma temática de pertinência global.

Dentre os principais dispositivos internacionais voltados para a proteção dos direitos sociais, pode-se apontar a Declaração Universal de Direitos Humanos de 1948 como um ponto de partida para a América Latina e, em decorrência disso, para o Brasil, quando se reconheceu, em seu art. 22, o direito universal à segurança social. Posteriormente, essa garantia passou a integrar outros dispositivos como o Pacto San José de Costa Rica (1969), promulgado no Brasil pelo Decreto nº 678/92.

Além disso, o Protocolo Adicional de São Salvador (1988) e a Carta de Direitos Fundamentais da União Europeia (2000) também reforçaram a proteção aos direitos e garantias de natureza social, atuando ao lado de organizações como a Organização Ibero-Americana de Seguridade Social (Mendes, 2024, p. 90). Com a promulgação da Constituição Cidadã (1988), os direitos sociais estão atualmente arrolados no Capítulo II do texto constitucional, conferindo diversas garantias à população que são regulamentadas por diversos dispositivos legais em caráter complementar.

A Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), foi instituída pelo Decreto-Lei nº 926/69, como um documento de registro para todo o histórico de trabalho do indivíduo, além das informações necessárias para o regime de previdência e seguridade do trabalhador. Desde esse período, a CTPS atua como um dos maiores instrumentos na busca pela formalização das relações trabalhistas e, por conseguinte, na concretização dos direitos sociais constitucionalmente previstos (Xavier, 2024, p. 30).

Entretanto, considere o seguinte cenário: um jovem de 18 anos de baixa renda em condição de hipossuficiência financeira conseguiu sua primeira oportunidade de emprego, mas precisa apresentar uma carteira de trabalho.

Como funciona esse processo de emissão? As instruções e etapas são fornecidas online pelo site do Governo Federal, onde é informado que ele precisa de uma conta Gov.com autenticada para a carteira digital ou preencher um formulário online para emitir uma via física. Em caso de dúvidas, as únicas formas de contato são e-mail e central telefônica (Governo Federal, 2024b, não paginado).

Esse modelo, embora aparentemente prático, não informa procedimentos ou alternativas para quem trabalha em regiões com difícil acesso à internet, como os municípios localizados na Região Norte do país, ou que não tenham dispositivos eletrônicos para armazenar dados sensíveis. Não há sequer informações sobre endereços onde o trabalhador poderia buscar locais presenciais de atendimento, cabendo aos órgãos locais (se houver) tentarem suprir essa demanda por informações. Mais que isso, grande parte das relações e transações diárias é realizada exclusivamente por meio digital, de modo que até na tratativa de pagamentos se demanda o acesso a um dispositivo compatível com os aplicativos de instituições bancárias.

Portanto, embora as informações para os trabalhadores estejam disponíveis, elas são satisfatórias? São capazes de auxiliar os cidadãos de forma efetiva? Quanto a isso, vale a pena analisar os dados coletados quanto à satisfação da população com o conteúdo fornecido no site do Governo Federal. Em um levantamento de dados realizado no início deste ano, constatou-se que, entre 106.663 (cento e seis mil, seiscentos sessenta e três) acessos à página pública “Obter a Carteira de Trabalho” em dezembro de 2024, 42.942 (quarenta e dois mil, novecentos e quarenta e dois) responderam ao questionamento “Esta informação foi útil para você?” com “Não” (Ministério do Trabalho e do Emprego, 2025).

Isso demonstra que a simples oferta de informação e as facilidades do meio digital podem não ser suficientes para o trabalhador, que passa a adotar a carteira digital por necessidade. O mesmo levantamento de dados demonstrou ainda que apenas cinquenta e seis Carteiras de Trabalho físicas foram emitidas em 2024, um claro contraste com o ano de 2019, quando foram emitidas mais de quatro milhões de carteiras (Ministério do Trabalho e do Emprego, 2025).

Com a instituição da CTPS virtual, o processo que antes costumava ser moroso com vários agendamentos e deslocamentos para o trabalhador, principalmente para aqueles que residiam em áreas rurais ou de difícil acesso, agora pode ser feito da sua própria residência por meio do site do Governo Federal, reduzindo custos tanto para a Administração Pública quanto para o empregado. De certa forma, essa facilidade democratizou o acesso do documento a diversos indivíduos. Entretanto, a substituição das Carteiras físicas também culminou novos desafios para a população de baixa renda ou que possui o analfabetismo digital, ou seja, que não possuem os instrumentos ou o conhecimento necessário para usufruir de forma plena da rede de internet ou dos softwares que cada dia integram mais a sociedade contemporânea.

Nessa conjuntura, nota-se que o acesso ao atendimento online das plataformas utilizadas pelo poder público não é acessíveis apenas com um “click” rápido. Em uma pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e

comunicação no setor público brasileiro realizada em 2023 pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação, 52% (cinquenta e dois por cento) dos órgãos federais e 31% (trinta e um por cento) dos órgãos estaduais exigem do cidadão um login ou cadastro prévio para que possa acessar um serviço online.

Em um levantamento de dados realizado em 2024 com servidores da Superintendências Regionais do Trabalho e Emprego lotados em diferentes estados, constatou-se que 47,6% (quarenta e sete vírgula seis por cento) dos servidores entrevistados informou que atendem diariamente entre 4 a 5 cidadãos que não possuem acesso à internet. Na mesma nuance, 52,2% (cinquenta e dois vírgula dois por cento) reconheceram a existência de desafios na transição da CTPS física para a digital, o que pode afetar a população mais vulnerável ao limitar seus benefícios sociais (Xavier, 2024, p. 44-46).

Como evidência de que o trabalhador também necessita do acesso digital para usufruir de certos direitos, pode-se mencionar o seguro-desemprego, cuja tentativa de habilitação presencial demanda o atendimento prévio. No caso dos segurados que buscam a Superintendência Regional do Trabalho na Bahia, por exemplo, esse agendamento é realizado por meio de site. Essa necessidade de agendamento prévio de serviço público, por ser considerada uma experiência dificultosa ou desafiadora para os usuários, tem o potencial de reduzir a utilização do benefício, limitando o acesso a verbas que muitas vezes são indispensáveis à subsistência do trabalhador ou segurado (Paiva, 2024, p. 98-99).

Quanto à seguridade social, denota-se que, historicamente, o INSS já possui certo estigma como burocrático e dificultoso para a população, sobretudo pelo excesso de demanda para os servidores públicos e unidades disponíveis. Em 2017, com a proposta do "Meu INSS", o instituto buscou a melhora da prestação do serviço utilizando a informatização como ferramenta. Apesar dessa plataforma não se adaptar à realidade de toda a população, ela vem sendo aplicada como substituto ao atendimento presencial, afetando negativamente a qualidade do serviço público (Pinheiro; Santos; Cunha, 2021, p. 101).

No contexto de aplicativos voltados para a prestação de serviço de seguridade social e aposentadoria, vale lembrar que o INSS não se trata de um órgão apenas para regularização de questões burocráticas, mas de um espaço que tradicionalmente oferecia orientação e auxílio, principalmente pela atuação presencial de profissionais do serviço social, que atendiam os segurados. Esses profissionais também sentiram os impactos da informatização do meio público, presenciando a transição do órgão como um espaço de livre acesso até um espaço cada vez mais distante dos usuários e suas necessidades.

Os relatos de "fechamento das portas do INSS", fruto da implantação do INSS Digital, evidenciam uma mudança na dinâmica de atendimento que limita a interação entre a população e a instituição. Anteriormente, o atendimento presencial proporcionava um espaço de diálogo, de orientação e de sanar dúvidas, esse modelo "porta aberta" garantia que

erros de requerimento, como o citado por Elenice, fossem identificados. Em uma dimensão oposta se dá o modelo atual, marcado pela dificuldade de acesso à informação e pela restrição na interação, principalmente, com o Serviço Social. As consequências dessa mudança são particularmente graves para aqueles que possuem um maior nível de vulnerabilidade e, nesse contexto, se veem privadas de um atendimento de qualidade que garanta o acesso aos direitos (Moraes, 2024, p. 97).

Embora até o momento apenas alguns serviços estejam disponíveis pelo aplicativo, o que se objetiva é a informatização completa da atuação do INSS, o que gera prejuízo àqueles que não possuem meios ou conhecimento suficiente para tratar de uma questão tão essencial quanto a subsistência por um aplicativo. Nasce, desse modo, os excluídos digitais, criados pela própria máquina estatal ao se renovar sem se atentar para a real condição dos próprios cidadãos pelos quais deveria interceder (Klein; Santos, 2019, p. 1699).

Analisando esse cenário, cabe questionar como medir os limites e a viabilidade da introdução de novas tecnologias no meio digital. Uma proposta para evitar que a implantação de medidas pelo Estado deixe de refletir os interesses da comunidade é a participação e o engajamento popular, consolidada no conceito de *citizen-drive*, no qual os cidadãos possuem um papel ativo no desenvolvimento das ações governamentais (Paiva, 2024, p. 79).

Assim, o arcabouço tecnológico carece de políticas públicas de inclusão digital destinadas ao público minoritário e carentes de recursos sociais, para balizar a distribuição de internet às regiões e garantir espaços de discussão, minimizando o desconhecimento digital, pois, não é suficiente ter o computador e a internet se a variável conhecimento ainda mostra-se indisponível, evidenciando-se assim, a categoria dos excluídos digitalmente, que além de não ter acesso à informática, também está desprovida de instrumento capaz de efetivar a cidadania (Almeida Filho, 2015 *apud* Klein; Santos, 2019, p. 1699).

Nesse cenário, a eficiência da administração pública não pode ter como objetivo apenas a otimização da burocracia. Ela deve, na realidade, buscar a máxima satisfação do usuário-cidadão, através da disponibilização efetiva ao invés de uma aparente facilidade que só beneficia uma parcela populacional. Tal concepção é necessária para propiciar uma real participação social, onde a tecnologia atua como facilitador e não como a causa do problema (Cristóvam; Saikali; Sousa, 2020, p. 225).

CONCLUSÃO

No teor das informações reunidas, é possível observar, preliminarmente, que a Administração Pública se encontra em uma contínua busca pela inclusão de alternativas digitais para flexibilizar o acesso à atendimentos e

procedimentos. Isso se deve ao fato de que a tecnologia já se encontra presente na vida de indivíduos em todas as faixas etárias, seja por vontade ou por necessidade, tornando necessário levar o uso do meio digital ao Estado como uma questão a ser debatida, na medida em que o nível de instrução própria para o meio digital e de capacidade para aquisição dos dispositivos necessários possui potencial de gerar desigualdade.

Nesse ditame, embora se observe soluções cada vez mais modernas, o cenário evidenciado demonstra uma aparente automação que não condiz, em sua integralidade, às condições da população, a qual atualmente possui grupos que não contam com velocidade de internet suficiente para sequer assistirem vídeos. Mais que isso, se fala de um país onde o saneamento básico e a rede de eletricidade ainda não alcançaram 100% (cem por cento) da população, expondo uma desigualdade que pode ser agravada sem políticas públicas personalizadas para os cidadãos.

Embora propostas de informatização dos serviços sejam importantes mecanismos de acessibilidade para a maioria populacional, a problemática nasce quando o meio virtual se torna o único canal de contato do indivíduo com o Estado, resultando em uma limitação e até mesmo um desestímulo no acesso aos órgãos de proteção de direitos e garantias fundamentais. O sistema digital vem atuando como um substituto aos procedimentos tradicionais em um país que ainda não está adaptado à Revolução 4.0.

Para a maioria da população, o acesso diário a inúmeras informações pode ser a regra, mas não se pode ignorar, por exemplo, as dificuldades que cidadãos com 60 anos ou mais enfrentam para se adaptar a cada atualização, notícia ou possibilidade digital, o que não apenas os tornam vulneráveis a golpes como pode dificultar sua subsistência ao obrigar o contato virtual no lugar do atendimento humanizado ao qual já estavam acostumados. Apesar de ser um benefício em questões de eficiência pelo atendimento rápido e econômico, o serviço público também possui um papel social que não pode ser suprido pela automatização.

Em igual sentido, é preciso reconhecer os desafios daqueles que nunca tiveram a oportunidade de ter o próprio smartphone em participarem de todos os atos civis que atualmente dependem da conexão digital: agendamento de consulta de saúde, registro de trabalho, processos de emissão de habilitação, processos seletivos, etc. Desafios estes que se tornam responsabilidade do Estado, que precisa atuar para suprir as problemáticas sociais de forma efetiva ao invés de focar na "eficiência" visível apenas em números e registros.

Logo, os prejuízos aos direitos sociais são notáveis quando se verifica que a exclusão social é uma ocorrência que pode potencialmente se agravar a cada tentativa de avanço do processo de informatização que ignora os grupos vulneráveis a esse desenvolvimento. Nesses passos, a cidadania prática estará cada dia mais longe daqueles que não estiverem registrados em um banco de dados.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF: Senado Federal. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 28 mar. 2025.

BRASIL. *Decreto nº 679, de 06 de novembro de 1992*. Promulga a Convenção Americana sobre Direitos Humanos (Pacto de São José da Costa Rica). Brasília, DF: Senado Federal. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d0678.htm. Acesso em: 28 mar. 2025.

BRASIL. *Decreto nº 3.321, de 30 de dezembro de 1999*. Promulga o Protocolo Adicional à Convenção Americana sobre Direitos Humanos em Matéria de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais "Protocolo de São Salvador". Brasília, DF: Senado Federal. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3321.htm. Acesso em: 28 mar. 2025.

BRASIL. *Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015*. Dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Brasília, DF: Senado Federal. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/d8539.htm. Acesso: 18 ago. 2025.

BRASIL. *Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006*. Dispõe sobre a informatização do processo judicial. Brasília, DF: Senado Federal. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11419.htm. Acesso em: 18 ago. 2025.

CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO. TIC Governo Eletrônico 2023: Órgãos Públicos Federais e Estaduais. São Paulo: *Cetic.br*, 2023. Disponível em: <https://www.cetic.br/pt/tics/governo/2023/orgaos/C9A/>. Acesso em: 12 mar. 2025.

CONFEDERAÇÃO DOS TRABALHADORES NO SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL (CONDSEF). Com 212 milhões de habitantes, apenas 12 milhões são servidores públicos no Brasil. 2024. Disponível em: <https://www.condsef.org.br/noticias/com-212-milhoes-habitantes-12-milhoes-sao-servidores-publicos-brasil>. Acesso em: 15 mar. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). *Resolução nº 101, de 12 de julho de 2021*. Recomenda aos tribunais brasileiros a adoção de medidas

específicas para o fim de garantir o acesso à Justiça aos excluídos digitais. Diário da Justiça Eletrônico: CNJ, Brasília, DF, 14 jul. 2021. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4036>. Acesso em: 11 set. 2025.

CRISTÓVAM, J. S. da S.; SAIKALI, L. B.; SOUSA, T. P. de. Governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direitos sociais no Brasil. *Seqüência*, Florianópolis, v. 41, n. 84, p. 209–242, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/2177-7055.2020v43n84p209>. Acesso em: 16 maio 2025.

CRUZ, H. H. C. da. *Sociedade em rede* - o retrato da exclusão digital na era da informação. 2020. Monografia (Especialização em Tecnologias Digitais e Inovação Sustentável) - Programa de MBA Universidade de São Paulo, São Paulo, 2020. Disponível em: https://www.lassu.usp.br/wp-content/uploads/2021/07/MBA-2019-HUGO_MONOGRAFIA.pdf. Acesso em: 16 maio 2025.

DALLARI, D. de A. *Direitos humanos e cidadania*. São Paulo: Moderna, 1998.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (ENAP). Inclusão digital: apenas 22% dos brasileiros têm acesso a uma internet de qualidade, revela pesquisa. 2024. Brasília: *enap.gov.br*, 2024. Disponível em: <https://www.enap.gov.br/acontece/noticias/inclusao-digital-no-brasil-apenas-22-dos-brasileiros-tem-acesso-a-uma-internet-de-qualidade-revela-pesquisa/>. Acesso em: 10 mar. 2025.

FLORÊNCIO FILHO, M. A.; LADEIRA, F. de O. Cidadania digital ou ditadura algorítmica? contradições do mundo digitalizado e os desafios da regulação. *Duc in Altum - Cadernos de Direito*, Recife, v. 13, n. 31, p. 70-97, 2021. Disponível em: <https://revistas.faculdedamas.edu.br/index.php/cihjur/article/view/2176>. Acesso em: 16 maio 2025.

GOVERNO FEDERAL. Meu INSS permite acesso rápido a diversos serviços e informações previdenciárias. 2024a. Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/noticias/meu-inss-permite-acesso-rapido-a-diversos-servicos-e-informacoes-previdenciarias>. Acesso em: 10 mar. 2025.

GOVERNO FEDERAL. Obter a Carteira de Trabalho. *Gov.br*, 2024b. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-a-carteira-de-trabalho>. Acesso em: 22 mar. 2025.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DIREITO PREVIDENCIÁRIO (IBDP). Nota pública: Atendimento do INSS à população brasileira. É preciso dar um basta! *IBDP*, 7 dez. 2020. Disponível em: <https://www.ibdp.org.br/2020/12/07/nota-publica->

atendimento-do-inss-a-populacao-brasileira-e-preciso-dar-um-basta/. Acesso em: 9 set. 2025.

KLEIN, A. D.; SANTOS, E. R. 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. 2, p. 1692–1701, 2019. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/1164>. Acesso em: 16 maio 2025.

KRELL, A. J.; SILVA, H. G. da. Por uma concepção neoconstitucional da cidadania: da cidadania política à cidadania social e jurídica. *Revista Direitos Sociais e Políticas Públicas (UNIFAFIBE)*, Bebedouro, v. 9, n. 1, p. 103–135, 2021. Disponível em: <https://portal.unifafibe.com.br/revista/index.php/direitos-sociais-politicas-pub/article/view/880>. Acesso em: 14 maio 2025.

LORENZETTO, A. M.; BRASIL, Bárbara Dayana. A inovação digital aplicada na formulação das políticas públicas: mecanismo de participação popular e concretização da cidadania. *International Journal of Digital Law*, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 51–67, 2022. Disponível em: <https://journal.nuped.com.br/index.php/revista/article/view/lorenzetto2022>. Acesso em: 16 maio 2025.

MENDES, D. T. INSS recebe 488 mil contestações de descontos na aposentadoria via Correios [online]. *CNN Brasil*, 13 jun. 2025. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/economia/macroeconomia/488-mil-contestacoes-de-descontos-na-aposentadoria-foram-recebidas-pelo-inss-via-correios/>. Acesso em: 9 set. 2025.

MENDES, B. L. *Marginalização digital e governo eletrônico: como garantir direitos previdenciários e assistenciais na cibersociedade?* 2024. Tese (Doutorado em Direito) - Programa de Pós-Graduação da Escola de Direito, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul e Universidade de Granada, Porto Alegre e Granada, 2024. Disponível em: <https://tede2.pucrs.br/tede2/handle/tede/11148>. Acesso em: 16 maio 2025.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E DO EMPREGO. *Relatório: Carteira de Trabalho*. 2025. Disponível em: https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/servicos/trabalhador/carteira-de-trabalho/RELATRIO_CARTEIRA_DE_TRABALHO_DEZEMBRO.2024.pdf. Acesso em: 16 maio 2025.

MORAES, F. L. de. *O trabalho de Assistentes Sociais no Instituto Nacional do Seguro Social em tempos de "INSS Digital"*. 2024. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) - Programa de Pós-graduação em Serviço Social, Universidade

Federal da Bahia, Salvador, 2024. Disponível em:
<https://repositorio.ufba.br/handle/ri/41501>. Acesso em: 16 maio 2025.

OLIVEIRA, H. M. de; DIAS, P. C. A participação dos excluídos digitais em audiências por videoconferência: notas sobre a vulnerabilidade digital e o acesso à justiça. *Revista da AGU*, Brasília, v. 23, n. 02, p. 157-185, 2024. Disponível em: <https://revistaagu.agu.gov.br/index.php/AGU/article/view/3141>. Acesso em: 9 set. 2025.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). *Declaração Universal dos Direitos Humanos*, 1948. Disponível em:
<https://www.unicef.org/brazil/declaracao-universal-dos-direitos-humanos>. Acesso em: 28 mar. 2025.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). Mais pobres continuam sem acesso à internet apesar de crescimento da rede. *ONU News*, 2022. Disponível em: <https://news.un.org/pt/story/2022/12/1806207>. Acesso em: 14 mar. 2025.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E CULTURA (UNESCO). *Digital citizenship as a public policy in education in Latin America*. UNESCO, 2020. Disponível em:
https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000376935_eng.locale=en. Acesso em: 20 mar. 2025.

PAIVA, J. M. de. *Contribuições das Tecnologias da Informação e Comunicação no atendimento ao trabalhador na Superintendência Regional do Trabalho da Bahia*. 2024. Dissertação (Mestrado em Administração) - Programa de Pós-graduação em Administração Profissional, EAUFBA – Escola de Administração, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2024. Disponível em:
<https://repositorio.ufba.br/handle/ri/40462>. Acesso em: 16 maio 2025.

PEREIRA, L. C. B. A reforma do estado nos anos 90: lógica e mecanismos de controle. *Cadernos MARE da reforma do estado*, v. 1. Brasília: Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado, 1997, p. 7-57. Disponível em:
<https://www.bresserpereira.org.br/documents/mare/cadernosmare/caderno01.pdf>. Acesso em 9 set. 2025.

PINHEIRO, S.; SANTOS, M.; CUNHA, L. Transformação digital no serviço público: qual o lugar da atividade e da experiência na concepção de desenvolvimento? *Ergologia*, Porto, n. 25, mai. 2021. Disponível em:
<https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/138378?locale=pt>. Acesso em: 16 maio 2025.

PIRANI, Mateus Catalani. *O direito digital aplicado ao consumo sustentável: internet das coisas e sustentabilidade*. 2021. 300 f. Tese (Doutorado) - Universidade Católica de Santos, Programa de Pós-Graduação stricto sensu

em Direito Ambiental Internacional, Santos, 2021. Disponível em: <https://tede.unisantos.br/bitstream/tede/7643/1/Mateus%20Catalani%20Pirani.pdf>. Acesso em: 9 set. 2025.

RIBEIRO, M. M. *et al.* Capacidades estatais em tecnologias de informação e comunicação e exclusão digital nos estados brasileiros. *In: PALOTTI, P. et al. E os Estados? Federalismo, relações intergovernamentais e políticas públicas no Brasil contemporâneo*. Rio de Janeiro: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), p. 439-470, 2023.

RIBEIRO, C. R. *Cidadania digital em Camaçari-BA: uma análise das políticas públicas de inclusão digital no viés do plano plurianual 2018-2021*. 2022. Dissertação (Mestrado em Direito, Governança e Políticas Públicas). Programa de Pós-Graduação em Direito, Governança e Políticas Públicas, Universidade Salvador, Salvador, 2022. Disponível em: <https://tede.unifacs.br/handle/tede/824>. Acesso em: 16 maio 2025.

SANTOS, S. B. dos; LOPES, A. M. S.; SANTANA, P. C. Acesso à justiça digital pelos excluídos digitais: uma contribuição à superação da invisibilidade. *In: PINTO, F. C. de S.; SANTANA, P. C.; OLIVEIRA, J. F. N. de O. Direito Disruptivo no Século XXI: Volume 1*. São Paulo: Editora Dialética, ePUB, 2024.

SARLET, G. B. S.; SARLET, I. W. Os desafios da implementação do 5G em um cenário de exclusão digital e de hiperconexão e o Estado Democrático de Direito no Brasil. *Revista da Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa*, Lisboa, v. IXIV, n. 2, p. 519-538, 2023. Disponível em: https://repositorio.ulisboa.pt/bitstream/10451/63256/1/RFDUL_64_2023_2%20-%20Gabrielle%20Bezerra%20Sales%20Sarlet%20%2b%20Ingo%20Wolfgang%20Sarlet.pdf. Acesso em: 16 maio 2025.

SEVERINO, A. J. *Metodologia do trabalho científico* [livro eletrônico]. São Paulo: Cortez, 2013.

SILVA, A. L. F. da. TICs digitais, racionalização nos serviços públicos e as repercussões no INSS. *Temporalis*, Brasília, ano 24, n. 48, p. 301-314, jul./dez. 2024. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/46137>. Acesso em: 16 maio 2025.

SIQUEIRA, D. P.; MOREIRA, M. C. Reflexões sobre a inclusão digital sob a ótica da cidadania no contexto das Tecnologias da Informação e Comunicação. *Revista Sapiência: Sociedade, Saberes e Práticas Educacionais*, Iporá/GO, v. 12, n. 4, p. 374-392, nov. 2023. Disponível em: <https://www.revista.ueg.br/index.php/sapiencia/article/view/14684>. Acesso em: 16 maio 2025.

TOLEDO, A. T. de; MENDONÇA, M. A aplicação da inteligência artificial na busca de eficiência pela administração pública. *Revista do Serviço Público (RSP)*, Brasília, v. 74, n. 2, p. 410-438, abr./jun. 2023. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/6829>. Acesso em: 16 maio 2025.

UNIÃO EUROPEIA. *Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia*. Disponível em: https://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_pt.pdf. Acesso em: 28 mar. 2025.

XAVIER, M. C. M. *Inclusão das pessoas de baixa renda no processo de digitalização de serviço público por meio da CTPS digital: um estudo de caso no MTE*. 2024. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) - Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2024. Disponível em: <https://repositorio.fgv.br/items/887c6696-9802-4e99-8df5-6e33dccea125>. Acesso em: 16 maio 2025.