

Universidade Estadual do Norte do Paraná

Repositório Institucional UENP

<https://repositorio.uenp.edu.br>

Programa de Pós-Graduação em Ciência Jurídica

Dissertações

2024-11-29

Inclusão digital como política social de efetivação de direitos previdenciários e assistência para as pessoas idosas

Fiorilo, Juliana de Almeida Salvador

Universidade Estadual do Norte do Paraná

<https://repositorio.uenp.edu.br/handle/123456789/741>

Baixado de Repositório Institucional UENP



UNIVERSIDADE ESTADUAL DO NORTE DO PARANÁ (UENP)
CAMPUS DE JACAREZINHO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA JURÍDICA

JULIANA DE ALMEIDA SALVADOR FIORILO

**INCLUSÃO DIGITAL COMO POLÍTICA SOCIAL DE
EFETIVAÇÃO DE DIREITOS PREVIDENCIÁRIOS E ASSISTENCIAIS PARA AS
PESSOAS IDOSAS**

Jacarezinho

2024

JULIANA DE ALMEIDA SALVADOR FIORILO

**INCLUSÃO DIGITAL COMO POLÍTICA SOCIAL DE
EFETIVAÇÃO DE DIREITOS PREVIDENCIÁRIOS E ASSISTENCIAIS PARA AS
PESSOAS IDOSAS**

Dissertação submetida ao Programa de Mestrado em Ciência Jurídica do Centro de Ciências Sociais e Aplicadas do Campus de Jacarezinho da Universidade Estadual do Norte do Paraná (UENP), para a obtenção do título de Mestre em Ciência Jurídica.

Área de concentração:
Teorias da Justiça: Justiça e Exclusão

Linha de Pesquisa: Direitos e Vulnerabilidades
Orientador: Prof. Dr. Ilton Garcia da Costa

Jacarezinho

2024

Ficha catalográfica elaborada por Lidia Orlandini Feriato Andrade, CRB 9/1556, através do Programa de Geração Automática do Sistema de Bibliotecas da UENP

F519i Fiorilo, Juliana de Almeida Salvador
Inclusão digital como política social de efetivação de direitos previdenciários e assistenciais para as pessoas idosas / Juliana de Almeida Salvador Fiorilo; orientador Ilton Garcia da Costa - Jacarezinho, 2024.
123 p.

Dissertação (Mestrado Acadêmico Direito) - Universidade Estadual do Norte do Paraná, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Programa de Pós-Graduação em Ciência Jurídica, 2024.

1. Inclusão digital. 2. Pessoa idosa - Tecnologias. 3. MEU INSS. 4. Desigualdade multidimensional. 5. Etarismo. I. Costa, Ilton Garcia da, orient. II. Título.

CDD: 341.27

JULIANA DE ALMEIDA SALVADOR FIORILO

**INCLUSÃO DIGITAL COMO POLÍTICA SOCIAL DE
EFETIVAÇÃO DE DIREITOS PREVIDENCIÁRIOS E ASSISTENCIAIS PARA AS
PESSOAS IDOSAS**

O presente trabalho em nível de mestrado foi avaliado e aprovado por banca
examinadora composta pelos seguintes membros:

BANCA EXAMINADORA

Prof.(a) Dr.(a) Daniela Menengoti Gonçalves Ribeiro
Universidade UNICESUMAR

Prof.(a) Dr.(a) Zélia Luiza Pierdoná
Universidade MACKENZIE

Prof. Dr. Vladimir Brega Filho
Coordenação do Programa de Pós-Graduação

Prof. Dr. Ilton Garcia da Costa
Orientador

Jacarezinho, 29 de novembro de 2024.

AGRADECIMENTOS

À Universidade Estadual do Norte do Paraná e, especificamente, ao Programa de Pós-Graduação em Ciência Jurídica, direciono meu agradecimento ao professor orientador Dr. Ilton Garcia da Costa pela disponibilidade de tempo nas reuniões de orientação, pelo conhecimento adquirido nos grupos de pesquisa que agregaram valor a este trabalho, e à Natalina, pela atenção dedicada aos alunos deste programa de pós-graduação.

Agradeço a Deus, razão da minha existência. À minha família, e em especial à minha mãe, que sempre me acompanhou em minha jornada acadêmica. Ao meu esposo, Bruno, que desde nosso primeiro encontro me incentivou a ingressar no mestrado devido à paixão que demonstrei pelo relacionamento com as pessoas idosas, um amor que surgiu na adolescência, quando um propósito divino se acendeu em mim: o de "carregar a sacola dos velinhos". Aos doze anos, talvez isso não fizesse sentido.

Foi na advocacia previdenciária que esse chamado passou a ter maior relevância, no qual pude ajudar diversas pessoas idosas na busca por justiça social. Hoje, na academia, por meio da pesquisa, posso discutir temas relacionados à inclusão social nesta era digital. Com muito respeito, faço uso do lema "Nada sobre nós, sem nós", pois este trabalho não seria possível sem ouvir relatos e sentir as dificuldades de tantos clientes, amigos e familiares que já atingiram a idade e, com ela, algumas limitações. Dedico especialmente ao meu pai, Joel, minha avó, Almerinda, Irmã Cida e Pastor Toninho (*in memoriam*).

Agradeço também aos professores que sempre me incentivaram, como Luis Fernando Quinteiro, Luiz Fernando Kazmierczack, Carla Bertoncini e Renato Bernardi, e a outros que conheci no percurso, como o Prof. Eduardo Cambi, que me inspiram na busca pelo conhecimento. Às amigas que fiz e que tornaram os estudos ainda mais prazerosos.

Por isso e para isso, concluo mais esta etapa com o olhar atento e confiante de que é apenas parte de uma longa caminhada na luta por aqueles que tanta sabedoria nos deixaram e que merecem ter seus direitos defendidos.

FIORILLO, Juliana de Almeida Salvador. **Inclusão digital como política social de efetivação dos direitos previdenciários para as pessoas idosas**. 2024, 121f. Dissertação (Mestrado em Ciência Jurídica) – Universidade Estadual do Norte do Paraná, Jacarezinho, 2024.

RESUMO

A inclusão social é um tema importante nos debates acerca das desigualdades. A informatização dos atendimentos da previdência social revisitou o debate sobre a inclusão digital da pessoa idosa. No contexto da inclusão social, a informatização se revela como uma política social a ser concretizada. A implementação de plataformas tecnológicas para a prestação de serviços públicos, contrasta com o cenário de exclusão social vivenciado no Brasil, porque grupos em situação de vulnerabilidade social — que estão à margem da sociedade, como as pessoas idosas e pessoas com deficiência, com baixa escolaridade ou analfabetas, em situação de pobreza — não participam desse avanço. Dada a importância do estudo sobre a invisibilidade desses grupos, a pesquisa fez um recorte na exclusão digital da pessoa idosa. Na criação do aplicativo MEU INSS, como forma remota de atendimento prestado pela previdência social, não foram observados aspectos relacionados à inaptidão da pessoa idosa em manusear o aplicativo. Considerando esse contexto, a pesquisa questiona se a informatização dos sistemas da previdência social promove a universalização do acesso para toda a sociedade. Os resultados apontam para a ausência de políticas sociais que permitam às pessoas em idade avançada ter acesso aos benefícios e serviços oferecidos via digital. Conclui-se pela necessidade de implementação de políticas públicas digitais para garantir o acesso à plataforma do MEU INSS como forma de efetivação dos direitos constitucionais à inclusão social previdenciária e assistencial. A pesquisa sobre a inclusão digital da pessoa idosa se insere na Área de Concentração em Justiça e Exclusão e na Linha de Pesquisa relacionada aos Direitos e Vulnerabilidades. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica, baseada nos conceitos e explicações sobre a temática da inclusão digital como política de efetivação dos direitos sociais da pessoa idosa. Quanto à abordagem geral, seguiu as diretrizes da técnica de investigação do método hipotético-dedutivo e, de forma específica, exploratória, ao correlacionar a evolução tecnológica do INSS com os aspectos de desigualdade multidimensional que marcam o país. A hipótese foi confirmada, indicando a necessidade de políticas públicas diante da inclusão social da pessoa idosa na época atual, marcada pelo uso das tecnologias da informação e comunicação.

PALAVRAS-CHAVE: Inclusão digital. Pessoa idosa. MEU INSS. Tecnologias. Desigualdade multidimensional. Etarismo.

FIORILO, Juliana de Almeida Salvador. **Digital inclusion as a social policy for the realization of social security rights for the elderly.** 2024. 121f. Dissertation (Master's in Legal Science) – Universidade Estadual do Norte do Paraná, Jacarezinho, 2024.

ABSTRACT

Social inclusion is an important topic in the debates about inequalities. The computerization of social security services revisited the debate about the digital inclusion of the elderly. In the context of social inclusion, informatization is revealed as a social policy to be implemented. The implementation of technological platforms for public services, contrasts with the scenario of social exclusion experienced in Brazil, because groups in situations of social vulnerability - who are on the margins of society, such as elderly people and people with disabilities, with low education or illiterate, in a situation of poverty - do not participate in this advance. Given the importance of studying the invisibility of these groups, the research focused on the digital exclusion of the elderly. When creating the MEU INSS application as a remote service provided by the social security, aspects related to the elderly's inability to handle the application were not considered. In this context, the research questions whether the digitization of security social systems promotes universal access for the entire society. The results point to the absence of social policies that would enable elderly people to access the benefits and services offered digitally. It is concluded that there is a need to implement digital public policies to ensure access to INSS platforms as a way of realizing constitutional rights to social security and welfare inclusion. The research on digital inclusion for the elderly is part of the Area of Concentration in Justice and Exclusion and the Research Line related to rights and vulnerabilities. It is a bibliographic study based on concepts and explanations about the theme of digital inclusion as a policy for realizing the social rights of the elderly. Regarding the general approach, it followed the guidelines of the hypothetical-deductive investigation method and, specifically, an exploratory approach, correlating the technological evolution of the INSS with the multidimensional inequality aspects that characterize the country. The hypothesis was confirmed, indicating the need for public policies in light of the social inclusion of the elderly in the current era, marked by the use of information and communication technologies.

KEYWORDS: Digital inclusion. Elderly. MEU INSS. Technologies. Multidimensional inequality. Ethrism.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
1 REVOLUÇÃO TECNOLÓGICA, PANDEMIA E DESIGUALDADE SOCIAL NO BRASIL.....	12
1.1 A era tecnológica na pós-modernidade e a sua incorporação na prestação de serviços públicos no Brasil.....	14
1.2 Pandemia e revolução tecnológica.....	20
1.3 A multidimensionalidade da desigualdade social no acesso às TICs no Brasil	26
2 A SEGURIDADE SOCIAL NO BRASIL E SISTEMAS REMOTOS INFORMATIZADOS COMO REGRA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO DO INSS39	
2.1 A importância da seguridade social no Brasil na prestação de serviços públicos previdenciários e assistenciais.....	41
2.2 A prestação de atendimento aos serviços da seguridade a partir da redemocratização do acesso aos benefícios e serviços	48
2.3 A pandemia e a imposição de atendimento digital pelo INSS.....	54
2.4 Implicações do “MEU INSS” como principal meio de atendimento aos segurados e beneficiários do INSS	61
3 USO DE TECNOLOGIAS PELO INSS E EXCLUSÃO SOCIAL DA PESSOA IDOSA.....	68
3.1 Etarismo, vulnerabilidade e garantia de um salário-mínimo para a proteção social da pessoa idosa	70
3.2 O princípio da diferença como alternativa para amenizar desvantagens sofridas pela pessoa idosa.....	83
3.3 Inclusão social previdenciária e assistencial da pessoa idosa por meio do letramento digital	88
CONSIDERAÇÕES FINAIS	105
REFERÊNCIAS.....	108

LISTA DE TABELAS

Tabela 01: Domicílios com acesso à Internet de 2019 a 2022.....	22
Tabela 02: Porcentagem de acesso à Internet de acordo com a classe social.....	23
Tabela 03: Acesso à Internet de acordo com a faixa etária.....	23
Tabela 04: Não usuários da Internet de acordo com a classe social.....	24
Tabela 05: Requerimentos de benefícios em análise pelo INSS por dependência: total nacional e por região- dezembro 2020.....	64
Tabela 06: Requerimentos de benefícios em análise pelo INSS por dependência: total nacional e por região- novembro 2022.....	64
Tabela 07: Requerimentos de benefícios em análise pelo INSS e perícia médica inicial por dependência: total nacional e por região- janeiro de 2024.....	65
Tabela 08: Expectativa de sobrevida-1940 a 2022.....	71
Tabela 09: Aposentadorias por idade e benefícios assistenciais por idade concedidos nos anos de 2020, 2021 e 2022.....	75
Tabela 10: Benefícios assistenciais por idade concedidos dos anos de 2002 a 2020.....	80

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BPC	Benefício de Prestação Continuada
CEGE	Comitê Executivo de Governo Eletrônico
CF/88	Constituição da República Federativa do Brasil de 1988
CNIS	Cadastro Nacional de Informações Sociais
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
COVID-19	Doença do coronavírus SARS-CoV-2
CPF	Cadastro de Pessoas Físicas
CRAS	Centro de Referência e Assistência Social
DATAPREV	Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social
EGD	Estratégias de Governança Digital
ENAP	Programa de Melhoria do Atendimento
FBA	Programa Brasil Alfabetizado
GET	Gerenciador de Tarefas
IAFP	Instituto de Administração Financeira da Previdência
IAP	Instituto de Aposentadorias e Pensões
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IN	Instrução Normativa
INPS	Instituto Nacional de Previdência Social
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
LOPS	Lei Orgânica da Previdência Social
MDS	Ministério do Desenvolvimento Social
OMS	Organização Mundial da Saúde
PAT	Portal de Atendimento
PBI	Posto de Benefício Informatizado
PMA	Programa de Melhoria no Atendimento
PSID	Programas Sociais de Inclusão Digital
PUCRS	Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul
SAG	Sistema de Agendamento
SINPAS	Sistema Integrado Nacional de Previdência e Assistência Social
TCU	Tribunal de Contas da União
TIC	Tecnologia de Informação e Comunicação

INTRODUÇÃO

A proteção aos direitos fundamentais sociais tem previsão expressa no artigo 6º da Constituição Federal de 1988, destacando-se o direito à previdência e à assistência aos desamparados. O artigo 194 do texto constitucional, por sua vez, trata da seguridade social, que abrange os direitos referentes à previdência, saúde e assistência social.

Os direitos à cidadania e à dignidade são consagrados como fundamentos da República Federativa do Brasil (artigo 1º, incisos II e III da Constituição Federal de 1988) e, portanto, devem ser preservados pelo poder público.

Na atual conjuntura, após a fase do bem-estar social introduzida pelos direitos e garantias fundamentais na Constituição Federal de 1988, instaurou-se uma fase marcada por algumas evoluções, destacando-se o uso das TICs — tecnologias de informação e comunicação — nos mais diversos setores da sociedade, inclusive na área estatal. Isso exige do poder público o dever de implementar políticas públicas que atendam aos interesses públicos de forma eficiente, e, no que se refere aos direitos sociais, é necessário instrumentalizar políticas sociais de proteção e promoção social.

A evolução tecnológica demonstra-se incompatível com o cenário de exclusão social vivenciado no Brasil, em que grupos permanecem em situação de vulnerabilidade social em razão da idade avançada, deficiência, baixa escolaridade, analfabetismo, dentre outros fatores que acarretam a invisibilidade desses grupos. Reconhece-se que as dificuldades de acesso aos serviços públicos prestados de forma digital são desafios enfrentados pelos mais diversos grupos sociais. No entanto, a pesquisa concentra-se na pessoa idosa, devido à multiplicidade de vulnerabilidades que recaem sobre ela, restringindo o acesso aos meios digitais.

A informatização dos sistemas pelo Governo Federal é uma realidade decorrente da globalização e modernidade, nessa "era tecnológica", pós-modernidade ou "revolução 4.0". Porém, a concretização desse sistema virtual, em constantes evoluções, não considerou a inclusão da pessoa idosa, que permanece invisibilizada pelo Governo.

No âmbito do INSS — Instituto Nacional do Seguro Social —, a informatização dos sistemas, embora não seja recente, preservava o atendimento presencial nas agências instaladas em todas as regiões do país, o que propiciava a

interação entre segurado e servidor na análise dos processos e requerimentos. Foi em 2019 que o DATAPREV, em parceria com o INSS, implantou o sistema "MEU INSS", que oferece diversos serviços digitais aos segurados e beneficiários da seguridade social. Esse aplicativo foi implementado em um contexto em que a pandemia se alastrou no Brasil, para possibilitar o acesso remoto aos serviços oferecidos pelo INSS. O que parecia ser uma ferramenta provisória e emergencial estabeleceu-se a serviço da sociedade, já que o INSS vinha articulando a implementação de atendimentos digitais desde 1995.

A plataforma digital MEU INSS exige que o segurado crie uma senha para acessar os serviços prestados pela autarquia remotamente, sem precisar deslocar-se até uma agência. Ocorre que muitas pessoas não sabem manusear o sistema, seja por incapacidade técnica, analfabetismo digital ou questões sociais, como a baixa escolaridade.

Nessa perspectiva, questiona-se: a revolução tecnológica na informatização do sistema do INSS promove a universalização do acesso para toda a sociedade? O objetivo do estudo é demonstrar a necessidade de implementar políticas públicas de inclusão digital como forma de efetivação dos direitos previdenciários e assistenciais para as pessoas idosas.

A pesquisa sobre a inclusão digital das pessoas idosas insere-se na Área de Concentração em Justiça e Exclusão e na Linha de Pesquisa relacionada aos direitos e vulnerabilidades, considerando que há uma multidimensionalidade de fatores que impedem a inclusão digital das pessoas de idade avançada, como a pobreza, o analfabetismo funcional e escolar, e o etarismo.

A metodologia utilizada foi a pesquisa bibliográfica, baseada em conceitos e explicações sobre a temática da inclusão digital como política de efetivação dos direitos sociais. A pesquisa seguiu as diretrizes da técnica de investigação do método de abordagem geral hipotético-dedutivo e da abordagem específica de forma exploratória, correlacionando a evolução tecnológica do INSS com os aspectos de desigualdade multidimensional que marcam o país. Nessa perspectiva, a pesquisa foi realizada com procedimentos de revisão bibliográfica de artigos, legislação sobre a reestruturação e informatização do INSS, e doutrinas que tratam da inclusão digital e das vulnerabilidades que afligem a pessoa idosa.

O trabalho foi dividido em três seções. Na primeira seção, foram apresentadas considerações sobre a revolução tecnológica, o advento da pandemia,

e aspectos da desigualdade social no Brasil, bem como fatores que acentuaram a discriminação em relação à pessoa idosa.

A segunda seção tratou da evolução do sistema protetivo no Brasil e dos princípios relacionados à seguridade social, bem como do regime protetivo adotado no país. Foi abordada a evolução da informatização dos sistemas do INSS, até a implementação do sistema MEU INSS como o principal meio de atendimento em meio à crise da COVID-19, que impôs o isolamento social como medida de enfrentamento ao coronavírus. Essa situação favoreceu a prestação do serviço público na área da seguridade social pela Internet e marcou a transição do atendimento presencial para o atendimento remoto pelo INSS, por meio da plataforma MEU INSS, destacando as dificuldades enfrentadas pelas pessoas idosas para acessar os meios tecnológicos.

Embora existam outros canais de atendimento, como a central telefônica 135 e as entidades conveniadas ao INSS, o foco da pesquisa são as dificuldades enfrentadas no acesso ao aplicativo MEU INSS, relacionadas às questões de desigualdade multidimensional.

A última seção inicia-se com o tema do etarismo e aspectos que vulnerabilizam a pessoa idosa, além da necessidade de se preservar sua dignidade por meio de benefícios que garantam essa dignidade. Discute-se também o princípio da diferença como uma possível alternativa para amenizar as desvantagens sociais sofridas pela pessoa idosa. Por fim, aborda-se a necessidade de inclusão social da pessoa idosa por meio de políticas públicas que promovam o letramento digital.

1 REVOLUÇÃO TECNOLÓGICA, PANDEMIA E DESIGUALDADE SOCIAL NO BRASIL

O uso das tecnologias proporcionou uma evolução no manuseio de dados e facilitou o acesso à informação para grande parte da sociedade. No Brasil, as ferramentas digitais implementadas por diversos órgãos do Governo, com destaque para o canal MEU INSS, possibilitam a realização de requerimentos e o acesso a informações sobre benefícios previdenciários ou assistenciais.

Nesse diapasão, a implementação de ferramentas digitais deve ser considerada um avanço na prestação de serviços públicos. No entanto, a promoção da justiça social só será efetivada quando as questões de desigualdade de acesso em seus diversos níveis forem superadas. Para isso, a seguridade social, por meio de seus princípios, exerce uma função relevante na erradicação da pobreza, promovendo a inclusão social por meio da concessão de benefícios e assegurando a interação de todos os segurados no que se refere ao acesso aos sistemas tecnológicos.

O sistema digital MEU INSS será efetivo quando garantir a toda a sociedade o acesso pleno como uma forma de assegurar os direitos fundamentais.

Desde o surgimento da Internet, por muitos anos o foco da atenção dos formuladores de políticas públicas e dos investimentos na área esteve na universalização do acesso. Apesar dos avanços expressivos ao longo dos anos, o desafio da universalização permanece, tendo em vista que uma quantidade significativa de brasileiras e brasileiros ainda não possui acesso à Internet.

Todavia, mesmo entre os que já venceram a barreira do acesso, a apropriação dos benefícios proporcionados pela Internet permanece desigual entre diferentes parcelas da sociedade. Como a pesquisa TIC Domicílios vem mostrando ao longo de sua série histórica, essa desigualdade no uso e na apropriação da rede está associada a aspectos qualitativos da conectividade. Em outras palavras, ter acesso à Internet é condição necessária, mas não suficiente (TIC Domicílios, 2022, p. 59).

A discussão sobre a universalização do acesso aos meios digitais acompanha o surgimento da Internet, promovendo o desenvolvimento de políticas públicas nesse sentido. Todavia, a questão não se restringe apenas ao acesso à tecnologia, mas também engloba outros problemas, como o incentivo ao desenvolvimento de habilidades digitais e as diversas barreiras de acesso. A revolução tecnológica no Brasil, impulsionada pela pandemia, tornou-se um tema a ser abordado como objeto de políticas públicas voltadas para a inclusão de grupos vulneráveis.

Sob essa égide, inúmeras são as barreiras para a universalização do uso da Internet, sejam de natureza econômica ou social, como a idade avançada, a baixa escolaridade e até mesmo a resistência cultural, devido ao medo de lidar com a tecnologia. Dessa forma, na elaboração de políticas públicas, não se deve focar apenas na universalidade do acesso, medida pela quantidade de domicílios que possuem dispositivos conectados à Internet, mas também em questões como as habilidades necessárias para manusear programas e realizar atividades que garantam se o acesso é realmente inclusivo.

Logo, o Brasil enfrenta diversos desafios em relação à inclusão digital, como o analfabetismo funcional, que impede muitas pessoas de acessar as TICs que fornecem serviços básicos aos cidadãos. Isso inclui a solicitação de benefícios da seguridade social e o acesso ao Judiciário, haja vista que esses serviços são disponibilizados por meio de plataformas digitais do Governo.

Nos países em que as taxas de analfabetismo funcional são altíssimas (no Brasil, calcula-se em torno de 30%), a luta contra as diversas carências de acesso a serviços públicos (educação, saneamento, segurança, saúde, serviços jurídicos) exige uma visão complexa a respeito da luta contra a exclusão digital (Sorj; Guedes, 2005, p. 116).

A condição periférica do Brasil, em que prevalecem condições desfavoráveis como o analfabetismo e dificuldades de acesso a serviços públicos básicos, exige que a discussão sobre inclusão digital se desenvolva de forma abrangente, considerando todas as barreiras existentes.

Em corroboração, a inclusão social em ambientes informatizados torna-se uma condição necessária para que o cidadão possa exercer plenamente sua cidadania, incluindo o direito de petição perante os órgãos governamentais. Barreiras como o analfabetismo funcional impedem o aprendizado das TICs e excluem uma parcela da população do direito ao acesso e de petição, conforme previsto no artigo 5º, inciso XXXV da Constituição Federal de 1988.

A globalização proporcionou a abertura de fronteiras espaciais e eliminou limites entre as relações pessoais em termos mundiais. Em contrapartida, para alguns grupos, o mesmo fenômeno global causou a formação de barreiras intransponíveis devido a fatores econômicos e sociais que estratificam a sociedade.

Antes de fruir das liberdades trazidas pela autorregulação do mercado, da economia de trocas e comercialização entre os povos, cujo foco deveria ser a pessoa e não prioritariamente o econômico, a globalização concentra o desenvolvimento apenas para certos grupos. O resultado é o desequilíbrio ambiental pelo esgotamento dos recursos naturais, o aumento do

desemprego, o crescimento da distância social entre as classes econômicas, a lesão à dignidade da pessoa humana em várias áreas (Masotti; Balera, 2019, p. 185).

O efeito da globalização para grupos que não possuem acesso tecnológico é a exclusão social e o aumento da desigualdade, o que acaba por impactar o direito à dignidade da pessoa em diversas esferas da vida social, como no acesso aos serviços públicos, na esfera econômica e na esfera privada. Paralelamente, a globalização fortalece estruturas sociais dominantes para aqueles que possuem pleno acesso a ferramentas tecnológicas e habilidades de uso da Internet, posto que beneficia para o próprio desenvolvimento pessoal, o que aumenta o hiato em relação aos que são privados desse acesso.

Sob essa perspectiva, ao se considerar o cenário brasileiro, é necessário pensar em políticas de inclusão para a pessoa idosa no acesso aos sistemas informatizados, principalmente, quando essa população não possui habilidades devido a questões econômicas ou culturais, enfrentando uma desigualdade multidimensional que incide por diversos fatores e resulta na estigmatização social. Desse modo, a evolução tecnológica pode ser considerada uma barreira ao acesso aos serviços públicos, diante das dificuldades que a pessoa idosa enfrenta para utilizar as plataformas digitais do Governo, em especial o MEU INSS.

1.1 A era tecnológica na pós-modernidade e a sua incorporação na prestação de serviços públicos no Brasil

A Internet é, na atualidade, a ferramenta mais utilizada no que se refere à comunicação e à informação. É por intermédio das plataformas digitais que muitas pessoas realizam seu trabalho, e o Estado presta a maioria dos serviços. Considerando o uso abrangente da Internet hoje, é possível enquadrá-la no chamado “período tecnológico”.

O termo “revolução tecnológica” é explicado por Horvath (2022) ao tratar dos períodos de evolução da seguridade social no Brasil. Segundo o autor, o uso dessa terminologia decorre da Quarta Revolução Industrial, cujo marco temporal é o século XXI. A era tecnológica não está dissociada dos eventos históricos, mas é o resultado do desenvolvimento da técnica nas sociedades, com o aprimoramento dos meios de

comunicação, como telefones, computadores e outros aparelhos que podem ser conectados por meio da Internet.

Num primeiro momento, os computadores foram criados para uso militar e, posteriormente, estenderam-se à população civil após 1960, para uso pessoal, empresarial e em rede. A partir daí, novos desenvolvimentos na interação por meio dos computadores passaram a ser cada vez mais difundidos.

As tecnologias digitais surgiram, então, como a infraestrutura do ciberespaço, novo espaço de comunicação, de sociabilidade, de organização e de transação, mas também um novo mercado da informação e do conhecimento (Lévy, 2010, p. 32).

O ciberespaço é um ambiente que propicia interações sociais e um local onde ocorre a divulgação de informações e o aprendizado sobre temas que antes eram inviáveis. As tecnologias digitais são, portanto, as ferramentas que impulsionam esse ambiente.

Nessa linha de inteligência, esse movimento tecnológico foi instaurado no Brasil de forma tardia, haja vista que, em outros países, já se visualizava a utilização da ciência e da tecnologia, inclusive para o estado de “bem-estar social” (*Welfare State*) (Horvath, 2006, p. 47). Com isso, observa-se o movimento universalista do uso de tecnologias. Se, em um primeiro momento, o uso era direcionado para fins militares, logo passou a ser propagado para outras áreas da sociedade, incluindo a seguridade, como no caso do DATAPREV, empresa responsável pela informatização dos sistemas do INSS no Brasil desde o ano de 1974.

Por intermédio da tecnologia, redes de capital, de trabalho, de informação e de mercado conectaram funções, pessoas e locais valiosos ao redor do mundo e ao mesmo tempo em que desconectaram as populações e territórios desprovidos de valor e interesses para a dinâmica do capitalismo global. Seguiram-se a exclusão social e a não pertinência econômica e de segmentos de sociedades, de áreas urbanas, de regiões e de países inteiros, constituindo-se o que chamo de “o Quarto Mundo” (Castells, 2020, p. 425).

A tecnologia trouxe repercussões em grandes áreas sociais, como a econômica e as relações de trabalho, com a interconectividade entre indivíduos e espaços. Por outro lado, a exclusão social de grupos deve ser levada em consideração nessa nova configuração do capitalismo, pois o elevado percentual de pessoas que não possuem acesso pleno à Internet para o exercício da cidadania revela as inconsistências do mundo globalizado, marcadas pela desigualdade social.

O Programa Governo Eletrônico foi introduzido no Brasil no ano 2000, visto que, na década de 1990, os conceitos de TIC eram aplicados em sua maior parte pelos setores privados. Em 3 de abril de 2000, por meio de decreto presidencial, foram criados grupos de trabalho para propor diretrizes e políticas sobre as novas formas eletrônicas de interação, compostos por diversos setores do órgão civil do Governo. Apesar de alguns serviços relacionados a imposto de renda e previdência já serem oferecidos pela Internet, esses serviços eram realizados de forma precária e dispersa, resultando na exclusão digital de muitos cidadãos devido aos custos de acesso à Internet.

Para enfrentar esse desafio, o Programa Governo Eletrônico elaborou projetos para promover o acesso dos cidadãos, como o Projeto Sociedade da Informação, e, em setembro de 2000, publicou o Livro Verde, que abordava as atribuições do Governo Eletrônico. Em outubro do mesmo ano, foi criado o Comitê Executivo de Governo Eletrônico (CEGE), responsável por promover políticas e ações para o desenvolvimento do Governo Eletrônico (Brasil, 2019).

No ano de 2002, foram identificados diversos avanços tecnológicos, como a criação do Portal de Serviços e Informações do Governo (e-Gov). Em 2004, devido à necessidade de aferir a qualidade dos serviços eletrônicos prestados pelo Governo, foi instituído o Projeto de Indicadores e Métricas de e-Serviços, com o objetivo de aprimorar os serviços disponíveis e implementar novos (Brasil, 2019). Ao longo dos anos, novos serviços, programas e estratégias foram implementados pelo Governo para expandir o Governo Eletrônico por intermédio do uso de tecnologias, como na área do INSS, cujo sistema foi sendo gradualmente informatizado.

Em 2016, foi criada a Política de Governança Digital por meio do Decreto 8.638, em âmbito federal, visando implementar Estratégias de Governança Digital (EGD). Em 2018, foi publicada a Estratégia Brasileira de Transformação Digital (E-Digital), um plano de medidas tecnológicas para a transformação digital do governo, da economia e da sociedade. Em 2019, o Decreto 9.756 instituiu o portal GOV.BR, uma plataforma digital que concentra serviços públicos, como os prestados pela Receita Federal, Ministério do Trabalho e Previdência Social.

A partir desse cenário que as ferramentas digitais inseridas nas plataformas governamentais, como o MEU INSS e a Carteira Digital, são bases informacionais importantes no dia a dia. Esses sistemas contêm os vínculos empregatícios dos trabalhadores, como o Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS) e registros

de carteira de trabalho. O armazenamento de dados, especialmente na esfera previdenciária, é relevante para a análise de benefícios (Horvath, 2022).

O surgimento do Quarto Mundo ocorreu de forma abrupta, não sequencialmente, pela decomposição do Segundo Mundo, que se enfraqueceu diante da era tecnológica (Castells, 2020, p. 211). O Segundo Mundo representa a força do Estado, cujas estruturas de poder foram abaladas, em parte pela não concretização das promessas do bem-estar social, resultando em uma crise de legitimidade. Como consequência, houve a descentralização do poder para atores regionais, formando um novo modelo de Estado, denominado “Estado em rede” (Castells, 2020, p. 435).

O modelo adotado pelo Governo para a prestação de serviços públicos de forma eletrônica, por meio da Internet, via celular ou computador, presume que a sociedade esteja incluída nesse sistema em rede para o exercício da cidadania. No entanto, a realidade brasileira evidencia que a exclusão social digital é um fator agravante para minorias vulneráveis, como a população idosa, que enfrenta ausência de habilidades ou dificuldades de acesso devido a fatores sociais e econômicos.

É lícito reconhecer que na obra *Sociedade da Informação no Brasil*, publicada em 2000 com a colaboração de profissionais convidados pelo Ministério da Ciência e Tecnologia, foram discutidos temas como a universalização do acesso, cidadania e alfabetização digital, que permanecem relevantes até hoje. Há 24 anos, o Governo tinha como meta a democratização do acesso à Internet a todas as classes sociais e regiões, como medida urgente, para evitar o surgimento de uma nova classe denominada “infoexcluídos” (Brasil, 2000, p. 31).

A exclusão social no Brasil é agravada por questões econômicas e também por problemas como o analfabetismo digital, que impede o aprendizado das ferramentas tecnológicas. Nesse contexto, a inteligência coletiva é utilizada no ciberespaço para que diferentes profissionais da área de informática possam melhorar programas digitais. Um dos objetivos da inteligência coletiva é promover a inclusão de pessoas que ainda não se apropriaram das ferramentas digitais e mitigar os efeitos negativos da exclusão (Lévy, 2010).

Em primeiro lugar, no que diz respeito ao acesso ao espaço eletrônico, é já claro que as autoestradas da informação não vão servir por igual a todos os países, todos as cidades, todas as regiões, todos os grupos sociais que constituem a sociedade civil global. Também aqui, e tal como sucedeu a sociedade civil nacional, começa a se desenhar uma distinção entre a

sociedade civil íntima, que será abundantemente servida pelas autoestradas da informação, e uma sociedade civil incivil, que ficará fora delas. Essa sociedade civil incivil será constituída por uma subclasse tecnológica excluída do acesso e de tudo o que ele torna possível. Socialmente, essa subclasse é constituída por muitos dos grupos sociais que hoje ocupam posições subordinadas no sistema de desigualdade, quer em nível nacional, quer em nível transnacional (o eixo Norte-Sul). A emergência do ciberespaço fará com que, para algumas das dimensões da sua reprodução social, esses grupos sociais subordinados transitem do sistema de desigualdade para o sistema de exclusão (Santos, 2021, p. 404-405).

O acesso à Internet está inserido nos debates que envolvem desigualdade e exclusão social, porque muitas pessoas, países e localidades não possuem acesso igualitário às tecnologias. Nesse contexto, um novo paradigma de estratificação social vem sendo constituído, composto pelos infoexcluídos, ou a chamada sociedade civil incivil, desprovida do acesso aos meios digitais, cujos atores já ocupam posições marginalizadas na sociedade. As pessoas que não se apropriam das ferramentas tecnológicas passam a integrar um sistema de desigualdade ou exclusão social, em um cenário oposto ao daqueles que têm amplo acesso à tecnologia e habilidades digitais, configurando assim um “apartheid informático” (Santos, 2021, p. 404).

Nesse contexto, a universalização do acesso à Internet não é algo estático, mas está em constante dinamização devido ao desenvolvimento, que acarreta novas formas de exclusão (Brasil, 2000). Por isso, o Governo deve estar atento para viabilizar o acesso e compreender as dificuldades enfrentadas por alguns grupos, decorrentes de fatores como classe social, região e idade. A manutenção da situação de vulnerabilidade de certas pessoas se justifica pela impossibilidade de alcançar patamares sociais mais vantajosos. Da mesma forma, a perpetuação das vantagens sociais de outros grupos se dá pelo fato de continuarem a ter melhores oportunidades.

Os pontos mais elevados da hierarquia são ocupados, em sua maioria, por indivíduos que não possuem apenas o capital econômico e cognitivo sincronicamente compatíveis, mas, principalmente, por aqueles que possuem capacidade de adaptação à velocidade crescente com que esses capitais se defasam. Essa capacidade não é dada exclusivamente pela posse dos equipamentos, mas pelo conjunto de privilégios prévios (educacionais, familiares, sociais, culturais, etc) de que gozam esses indivíduos. Assim, os PSID demonstram um aspecto de conservadorismo, reiterando, no cerne da cibercultura, os desequilíbrios sociais existentes (Cazeloto, 2008, p. 134).

As classes hegemônicas são constituídas por grupos que detêm melhores condições econômicas e habilidades de conhecimento, podendo se atualizar

conforme os sistemas tecnológicos evoluem. A inclusão digital, portanto, deve considerar as mudanças tecnológicas que dificultam o uso de ferramentas digitais por pessoas com menos habilidade. Sob essa ótica, essas dificuldades deveriam ser observadas nas estratégias do Governo para fomentar a inclusão, como os Programas Sociais de Inclusão Digital (PSID), pois o fato de grande parte da população ter acesso a celulares não significa que as habilidades digitais foram desenvolvidas. Assim, a falta de aptidão para lidar com a tecnologia, somada à ausência de condições intelectuais e financeiras para o aprendizado, cria um abismo digital entre os grupos sociais.

O avanço tecnológico das últimas décadas no Brasil, especialmente na implantação de sistemas de prestação de serviços públicos pela Internet, se deu de forma precária durante a pandemia como uma medida de enfrentamento ao coronavírus, mas se consolidou após o término do período de emergência. A cibercultura, conceito abordado por Lévy (2010), proporcionou ao mundo um segundo dilúvio, estabelecido de forma permanente e sem possibilidade de reversão.

Resumindo, quanto mais rápida é a alteração técnica, mais nos parece vir do exterior. Além disso, o sentimento de estranheza cresce com a separação das atividades e a opacidade dos processos sociais. É aqui que intervém o papel principal da inteligência coletiva, que é um dos principais motores da cibercultura. De fato, o estabelecimento de uma sinergia entre competências, recursos e projetos, a constituição e a manutenção de dinâmicas de memórias em comum, a ativação de modos de cooperação flexíveis e transversais, a distribuição coordenada dos centros de decisão, opõem-se à separação estanque entre as atividades, às compartimentalizações, à opacidade da organização social. Quanto mais os processos de inteligência coletiva se desenvolvem- o que pressupõe, obviamente, o questionamento de diversos poderes-, melhor é a apropriação, por indivíduos e grupos, das alterações técnicas, e menores são os efeitos de exclusão ou de destruição humana resultantes da aceleração do movimento tecnossocial (Lévy, 2010, p. 29).

Nesse diapasão, a rápida evolução tecnológica faz com que as pessoas precisem estar em constante aprendizado e atentas para acompanhar esse desenvolvimento. O aprimoramento das técnicas deve ocorrer por meio de um processo de interação, em uma dinâmica chamada inteligência coletiva, que visa minimizar os efeitos negativos que as tecnologias podem causar no contexto de constante mudança. Nesse processo, a tendência é que as pessoas sintam desconforto por não se sentirem incluídas, o que reforça a importância de desenvolver habilidades digitais para que a apropriação da tecnologia ocorra de

forma universal. A inteligência coletiva no processo de evolução digital serve como um instrumento para combater a exclusão digital, promovendo a interação de saberes e minimizando os efeitos negativos que ampliam a separação entre grupos que têm habilidades digitais e aqueles que não têm.

O canal MEU INSS sofre mudanças periódicas relacionadas às suas funcionalidades, ao modo de acesso e aos procedimentos de requerimento, o que exige uma adaptação contínua das pessoas ao ambiente virtual. Todavia, não se pode exigir apenas dos cidadãos que compreendam as ferramentas digitais; o dever primário reside na inteligência coletiva, em que profissionais habilitados devem, em conjunto, desenvolver sistemas adaptados ao público que utiliza aquela plataforma digital.

Percebe-se, portanto, que é fundamental que a revolução tecnológica seja acompanhada por metodologias que facilitem o acesso aos sistemas, promovendo a inclusão de todos, especialmente das pessoas idosas, que são afetadas por fatores que as tornam vulneráveis. A preservação dos sistemas de proteção social deve ser acompanhada da instituição de políticas públicas que facilitem o acesso aos benefícios, considerando a nova forma de atendimento do INSS.

1.2 Pandemia e revolução tecnológica

A decretação da pandemia no Brasil, em março de 2020, foi um momento marcado por inúmeras adversidades decorrentes da contaminação pelo coronavírus, resultando na morte de muitas pessoas e na implementação de medidas de enfrentamento pelo Governo Federal.

O trabalho remoto foi uma medida adotada por diversos órgãos públicos e pelo setor privado para evitar o contágio e a disseminação do coronavírus, por meio do isolamento social. A Internet foi a ferramenta que permitiu a continuidade do funcionamento dos mais diversos setores, mesmo com os estabelecimentos fisicamente fechados.

A prestação de serviços públicos por meio de plataformas digitais passou a ser a regra durante o período de emergência causado pelo coronavírus. Nesse intervalo, foi publicada a Lei 14.129/2021, que estabelece princípios, regras e instrumentos para aumentar a eficiência do Governo Digital, uma realidade que já estava presente no país.

Nesse contexto, a informatização do atendimento prestado pelo INSS ao cidadão não surgiu em razão da pandemia, mas esse período impulsionou a consolidação de uma proposta que já previa a reestruturação dos sistemas de atendimento por meio de TIC. A Lei do Governo Digital reforçou a ideia de autosserviço (artigo 4º, II, e artigo 14, parágrafo único), já implementada pelo INSS, permitindo que os serviços fossem prestados remotamente, sem mediação humana. O INSS Digital rompeu com sua estrutura tradicional de atendimento, anteriormente realizada de forma presencial, por meio da interação entre servidor e segurado, que levava suas demandas para serem analisadas e processadas em processos administrativos físicos (documentos em papel). A situação de emergência, na qual o atendimento remoto se tornou essencial, consolidou o objetivo do Governo de tornar o processo eletrônico o “novo normal” no atendimento do INSS.

Na área da educação, a Lei 14.040/2020 estabeleceu normas excepcionais em resposta à pandemia no Brasil. Entre as medidas previstas, estava o desenvolvimento de atividades realizadas de forma remota, utilizando TIC, em todas as etapas de ensino.

O fechamento das escolas, empresas e outros estabelecimentos trouxe prejuízos à formação intelectual e impactos financeiros para a população brasileira. Na área da educação, o ensino remoto revelou dificuldades enfrentadas tanto por professores quanto por alunos no manuseio da tecnologia. Apesar do amplo uso de celulares e da Internet pelos alunos, muitos não se sentiram capacitados para utilizar as tecnologias durante a pandemia. Outro fato constatado foi a falta de formação adequada dos educadores para a preparação das aulas. Embora, no período anterior à pandemia, já existissem programas governamentais que incentivavam o uso de tecnologias, a estrutura no ambiente escolar ainda era insuficiente (Conde *et al.*, 2023).

A pesquisa TIC Educação, realizada em 2019, mostrou que apenas 14% das escolas públicas brasileiras utilizavam o ambiente virtual para auxiliar no aprendizado escolar. Durante o período pandêmico, devido às medidas de enfrentamento ao coronavírus, dados coletados junto aos professores indicaram que 97% deles passaram a usar a Internet para realizar atividades acadêmicas. Foi observada a falta de habilidade de muitos alunos para lidar com equipamentos eletrônicos: 69% nas escolas públicas e 65% nas escolas particulares. Diante disso, a inclusão digital se apresenta como uma importante política pública a ser

enfrentada, abrangendo não apenas o acesso à tecnologia, mas também o desenvolvimento de habilidades digitais para promover a autonomia no uso de sistemas e programas tecnológicos.

O Brasil precisa superar muitos desafios relacionados à inclusão digital na educação. As dificuldades observadas durante a epidemia de COVID-19 expuseram inúmeras barreiras econômicas e sociais que afetaram professores e alunos, que tiveram de se adaptar ao ensino remoto de acordo com as condições de cada região do país.

Sob essa ótica, Costa (2022), ao discorrer sobre a responsabilidade do Estado na prestação de serviços públicos, destaca que o direito à educação é uma tarefa primária do poder público, fundamental para que as pessoas possam reivindicar seus direitos por meio da representação política.

A Lei 14.533/2023 institui a Política Nacional de Educação Digital, visando incrementar ações e projetos relacionados à inclusão digital da população brasileira, especialmente de grupos mais vulneráveis. O artigo 2º, inciso VI, dessa lei prevê a ampliação da infraestrutura de conectividade na educação, para universalizar o acesso à Internet, com a adequação de equipamentos e a viabilização de dados, inclusive para acesso móvel por professores e alunos.

A pesquisa TIC Domicílios¹ (2023, p. 61) revela que, em 2022, 80% dos brasileiros tinham acesso à Internet, representando 60 milhões de domicílios. Em 2019, esse percentual era de 71%, e em 2021, o índice subiu para 82%. Os dados também evidenciam a disparidade no acesso à Internet entre as populações urbana e rural. Os números mostram o aumento e a permanência do uso de tecnologia após dois anos da decretação da pandemia.

Tabela 01:Domicílios com acesso à Internet de 2019 a 2022

Ano	Porcentagem de domicílios com acesso à Internet		
	Total	Urbano	Rural
2019	71%	75%	51%
2020	83%	86%	65%
2021	82%	83%	71%
2022	80%	82%	68%

Fonte: Brasil (2022, p. 61).

¹Coletora de dados sobre uso de tecnologia e informação entre a população residente no Brasil com dez anos ou mais, apresenta dados sobre o acesso à Internet, por amostragem. Pesquisa realizada entre junho e outubro de 2022, em 23.292 domicílios, em 599 municípios, de acordo com o Resultado de Coleta de dados (Brasil, 2022, 55).

O uso da Internet, segundo a pesquisa, foi realizado em sua maior parte por meio de celular. Constatou-se que, nas classes D-E, em 2022, 85% das pessoas eram usuárias desse dispositivo, e 78% desse grupo possuíam apenas o celular. Entre as pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, 73% eram usuárias, e 71% detinham exclusivamente a posse do aparelho.

Desse modo, a pesquisa demonstrou que apenas 39% da população brasileira possuía computador e acesso à Internet. Desse total, 92% pertenciam à classe A, com renda familiar superior a 10 salários mínimos, enquanto, nas classes D-E, compostas por pessoas com renda de até um salário mínimo, o percentual era de 19%.

Em relação à condição socioeconômica, os dados mostraram que, em 2022, 95% das pessoas que acessavam a Internet faziam parte da classe A, ou seja, tinham melhores condições financeiras e ensino superior. Nas classes C, D-E, os percentuais eram de 73% e 66%, respectivamente, conforme se pode observar a seguir:

Tabela 02: Porcentagem de acesso à Internet de acordo com a classe social no ano de 2022

Classe social	Porcentagem de pessoas com acesso à Internet
A	95%
B	-
C	73%
D-E	66%

Fonte: Brasil (2022).

No que se refere à população que nunca teve acesso à Internet, o percentual levantado foi de 14%, o equivalente a 36 milhões de pessoas. As justificativas mais expressivas para a não utilização da Internet foram a ausência de habilidade para o manuseio da tecnologia (69%) e a falta de interesse (63%).

A pesquisa TIC Domicílios referente ao ano de 2022 mostrou que mais da metade das pessoas não usuárias da Internet eram idosas, com 60 anos ou mais (aproximadamente 18 milhões). Além disso, grande parte dessas pessoas tinha escolaridade apenas até o ensino fundamental (29 milhões) e pertencia às classes sociais D-E (19 milhões) e C (14 milhões), conforme se observa nas tabelas abaixo.

Tabela 03: Acesso à Internet de acordo com a faixa etária

Faixa etária	Quantitativo e Perfil demográfico dos não usuários de Internet em 2022
10-24	3 milhões
25-34	3 milhões
35-44	4 milhões

45-59	8 milhões
60 anos ou mais	18 milhões

Fonte: Brasil (2022).

Tabela 04: Não usuários da Internet de acordo com a classe social

Classe social	Quantitativo e Perfil demográfico dos não usuários de Internet em 2022
A ou B	3 milhões
C	14 milhões
D-E	19 milhões

Fonte: Brasil (2022).

Com relação à busca de informações ou serviços públicos, o percentual da pesquisa foi de 34% da população em 2022, acima do que foi constatado no período anterior à pandemia, em 2019 (28%). Entre os serviços pesquisados, informações e serviços relacionados à previdência e direitos trabalhistas representaram 32%, saúde pública 36%, e emissão de documentos como RG, passaporte e carteira de trabalho 31%. Esses serviços foram acessados em uma alta porcentagem por indivíduos com menos de cinquenta anos, especialmente nas faixas etárias de 16 a 24 anos (71%) e de 25 a 34 anos (70%), bem como pelas classes socioeconômicas mais favorecidas, com 86% na classe A e 77% na classe B.

A Lei 14.533/2023 aborda a necessidade de fomentar políticas públicas para a universalização do acesso à Internet e a capacitação de grupos mais vulneráveis. Na área da educação, o artigo 3º da Lei 14.533/2023 objetiva a inserção da educação digital, com ênfase no letramento digital e no desenvolvimento de competências digitais, que incluem a compreensão das tecnologias computacionais, o aprendizado sobre o ambiente digital, a cultura digital e a participação democrática por meio das tecnologias. Também abrange a conscientização sobre direitos digitais, o uso e tratamento de dados, e a tecnologia assistiva, que auxilia na inclusão de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

É necessário que o Governo, ao desenvolver plataformas digitais, contemple questões de acesso para garantir maior eficiência na prestação do serviço público. As questões de acessibilidade não se limitam aos ambientes físicos, mas também se estendem aos ambientes tecnológicos, visando suprir todas as carências das pessoas, sejam elas de ordem física, psíquica ou social. Desde já, devem ser consideradas as complexidades que envolvem as dificuldades de acesso.

Embora a Lei 14.533/2023 incentive o acesso digital por meio da educação digital, ela é voltada principalmente para o público mais jovem, em detrimento da

população idosa, considerada um grupo em situação de vulnerabilidade. O artigo 4º da lei é explícito ao afirmar que a capacitação e especialização digital estão direcionadas à população ativa, com o objetivo de desenvolver competências para inclusão no ambiente de trabalho. Nesse sentido, a legislação que visa promover a inclusão acaba por excluir um grupo social que também merece proteção igualitária.

Com o fim da pandemia, as aulas presenciais foram retomadas, permitindo que os estudantes voltassem ao ambiente escolar, que proporciona interação e melhor aprendizado. O mesmo, no entanto, não ocorreu com o INSS, que manteve o atendimento em ambiente informatizado por razões econômicas, como a diminuição do quadro de servidores e a redução de custos operacionais, incluindo diárias e materiais como papel e caneta (Mauss; Triches, 2019). Atrelado à ideia anterior, a informatização dos sistemas não levou em conta que a população idosa enfrenta diversas vulnerabilidades que, combinadas com o analfabetismo digital, tornam uma parte desse grupo excluída da prestação de serviços públicos de seguridade social.

Em uma pesquisa realizada com o público idoso em Universidades da Terceira Idade, entre 2018 e 2019, demonstrou que tanto aspectos físicos, como a visão, quanto aspectos sociais relacionados à baixa escolaridade impedem uma melhor qualidade de vida. Esses fatores demandam a criação de políticas públicas para a inclusão do público idoso, pois, como foi observado, a idade avançada não é um impedimento para aqueles que possuem maior escolaridade, já que adquirem mais habilidade para lidar com as dificuldades decorrentes da velhice (Farias; Landim, 2020). Não obstante, fatores socioculturais, como a escolaridade, influenciam a formação da autonomia para lidar com a Internet, devido às condições exigidas para o letramento digital. A soma de fatores que tornam a pessoa idosa vulnerável, como condições de saúde (perda de visão, memória) e a falta de escolaridade, contribui para sua condição de exclusão.

A relação entre a evolução tecnológica e o sistema de proteção social no Brasil passou a ser objeto de discussão após a pandemia de COVID-19 e a informatização dos sistemas, com a implantação de canais remotos de atendimento como o principal meio de requerimento e solicitação de serviços do INSS. Isso gera barreiras de acesso para grupos de cidadãos, principalmente para a pessoa idosa, que se mostra menos adepta à tecnologia devido a diversos fatores, como a falta de habilidade, de interesse e questões econômicas que dificultam a manutenção de um plano de Internet, entre outros motivos.

Nessa seara, Castells (2020) explica os pontos negativos da tecnologia, como o processo de estigmatização de parcela da população pelo avanço técnico, afirmando que "a triagem seletiva do capitalismo informacional e o colapso político do Estado do bem-estar social intensificam o processo de exclusão social", em um contexto de crescente número de pessoas com analfabetismo funcional ao redor do mundo.

Logo, a pessoa idosa, em razão de dificuldades cognitivas e culturais, deve ser foco da atenção dos órgãos governamentais, para que seja incluída digitalmente. As TICs devem ser usadas para promover uma vida saudável para a pessoa idosa, e não como ferramenta de exclusão social. Dessa forma, a desigualdade social deve ser estudada em suas diversas dimensões para uma melhor compreensão da vulnerabilidade social da pessoa idosa.

1.3 A multidimensionalidade da desigualdade social no acesso às TICs no Brasil

As diferenças sociais em relação ao acesso a bens ou serviços no Brasil são questões que devem ser analisadas para se compreender o processo de estratificação social. A desigualdade não é medida por um fator isolado, mas pode ser identificada por diversos fatores, como a exclusão socioeconômica, a idade e outros elementos que impedem a inserção da pessoa na sociedade como um agente social competente (Moreira, 2020).

As transformações tecnológicas evidenciam as dificuldades enfrentadas por grupos marginalizados no acesso a benefícios e serviços do Governo. Nessa perspectiva, o estudo da multidimensionalidade das exclusões é o primeiro ponto a ser tratado, especialmente no que se refere aos grupos sociais estigmatizados, com destaque para a pessoa idosa, que deve ser protegida em razão de suas múltiplas vulnerabilidades.

Nesse diapasão, a exclusão digital se manifesta como um problema social que afeta as pessoas devido à desigualdade em seu nível multifacetado. Não se restringe a razões econômicas, mas acaba por excluir a pessoa idosa por diversas dificuldades.

A exclusão econômica é um fenômeno social que deve ser analisado em suas várias dimensões. É necessário identificar os fatores que resultam na exclusão

social digital no Brasil, para que políticas sociais possam ser efetivas na melhoria do acesso aos serviços oferecidos pela plataforma digital MEU INSS.

Para Grossi, Costa e Santos (2013), a inclusão digital está intrinsecamente relacionada à inclusão social. Ferreira (2023) utilizou a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios de 2015, por considerá-la a mais abrangente na análise da estrutura familiar como uma ferramenta importante para aferir a desigualdade. A pesquisa faz uma análise relacionada às classes sociais, considerando as famílias que compartilham o mesmo conjunto de acessos a serviços e oportunidades. Assim, foi possível constatar as diferenças entre os estratos sociais, divididos de 1 a 5, sendo que o grupo 1 se destacou pela ausência de serviços básicos, como saneamento e internet. Esse segmento é composto por trabalhadores do campo, o que demonstra que a privação não atinge apenas o indivíduo, mas todo o seu núcleo familiar, afetando o acesso a bens materiais e a transmissão de cultura, dentro do conceito de desigualdade de status.

O Brasil ainda não conseguiu erradicar a pobreza em seus múltiplos aspectos, em cumprimento ao mandamento constitucional previsto no artigo 3º. Como forma de fomentar políticas públicas e instrumentalizar medidas que incentivem o Estado e os particulares a discutir o tema, a Agenda 2030 proposta pelas Nações Unidas tem a erradicação da pobreza como uma de suas metas. Sayeg e Balera (2019) abordam a temática como um caminho para a transformação social, por meio do reconhecimento de um capitalismo humanista, que valoriza o ser humano em uma vertente inclusiva e solidária.

O regime capitalista e a economia de mercado são realmente necessários, eficientes e recomendáveis, mas não há como desconsiderar sua principal implicação negativa, consubstanciada na exclusão do circuito econômico, político, social e cultural de parcela substancial da Humanidade, chegando ao ponto crítico de colocá-la à mercê do flagelo da pobreza, que significa a ausência de capacidade de integração econômica da pessoa humana. A pobreza corresponde à privação das condições dignas de vida pela pessoa humana, naquilo que não seja fornecido pelo Estado e por benemerência. Não existe autodeterminação, muito menos liberdade, em uma situação de pobreza, uma vez que a pessoa humana fica inexoravelmente subjugada. Não é à toa que a dimensão social dos direitos humanos também é conhecida como a das liberdades positivas. A luta contra a pobreza é, antes de tudo, a luta pela liberdade e autodeterminação dos Homens e de todos os Homens, o que é um dos sustentáculos do próprio neoliberalismo e economia de mercado (Sayeg; Balera, 2019, p. 67).

A pessoa exposta a múltiplas exclusões nas esferas econômica, política, social ou cultural é vítima da pobreza pela ausência de pertencimento social,

decorrente da escassez de recursos que lhe permitam autonomia como um agente social competente. Essa pessoa perde sua dignidade pela falta de liberdade para agir com independência. A privação de recursos acarreta a estigmatização de grupos que não conseguem atingir os mesmos níveis de conquistas que outros. Daí surgem a pobreza e as desigualdades de renda e status. Isso ocorre porque a pessoa hipossuficiente, em uma visão ampla, não tem sua dignidade reconhecida, e, por consequência, sua liberdade e autonomia são comprometidas.

Por esse motivo, o capitalismo humanista, na busca pelo bem-estar social, pode ser interpretado como uma forma de proteger os direitos sociais, e a erradicação da pobreza é uma medida que favorece a valorização dos direitos humanos (Sayeg; Balera, 2019).

Com relação à situação econômica das pessoas idosas, estudos realizados pelo Laboratório de Desigualdades, Pobreza e Mercado de Trabalho da PUCRS Data Social demonstram que, de 2012 a 2022, o perfil das pessoas em estado de pobreza vem mudando no Brasil. Embora o grupo de pessoas idosas tenha a menor participação na linha de pobreza (aqueles que recebem valor inferior a R\$ 636,52 por mês), o percentual tem se alterado negativamente em relação aos demais grupos.

Sendo assim os resultados revelam que, em 2012, apenas 3% das pessoas idosas estavam na linha de pobreza, enquanto 47,3% da população jovem e 49,8% dos adultos se enquadravam nessa linha. Em 2022, o percentual de idosos subiu para 4,2%, enquanto os jovens tiveram um decréscimo para 41,6%, e 54,3% da população adulta estavam na linha de pobreza. Em termos absolutos, o número de pessoas idosas em situação de pobreza representava 2.035.941 em 2012 e 2.836.094 em 2022. Houve também um aumento da população idosa em situação de extrema pobreza de 2012 a 2022 (aqueles que recebem valor inferior a R\$ 199,78), passando de 1,5% para 3,2%, o que, em termos absolutos, correspondia a 193.166 idosos em 2012 e 410.093 em 2022. Para a população jovem, esse período apresentou uma queda de 52% para 45%, enquanto o percentual de pessoas adultas continuou a crescer, de 46,5% para 51,8% (Bagolin; Salata, 2022).

O aumento do percentual de pessoas idosas em situação de pobreza e extrema pobreza revela a importância de desenvolver políticas sociais inclusivas, de modo que esse público não tenha sua estima social e cidadania prejudicadas. Partindo da premissa de que essas medidas inclusivas devem ser direcionadas ao

público idoso, Bagolin e Salata (2022, p. 05) afirmam: "Políticas sociais voltadas à população mais jovem são menos eficientes para os idosos, que representarão uma fatia cada vez maior da população em situação de pobreza no país".

Não se pode negar a coexistência de um sistema que almeja cada vez mais progresso econômico e de uma sociedade com camadas que anseiam por políticas públicas sociais que promovam a igualdade. Enquanto a evolução tecnológica, fruto da globalização, se apresenta como uma conquista da modernidade, como minimizar a situação das pessoas que não são alcançadas por esses sistemas e que, no cenário atual, enfrentam dificuldades para acessar serviços exclusivamente digitais? Nesse contexto, a sociedade se divide em classes sociais, em que os mais vulneráveis, devido às condições socioeconômicas, não conseguem alcançar um nível de bem-estar social.

Nota-se que a desigualdade social tem raízes profundas, tanto por razões históricas quanto pela própria localidade em que determinada sociedade se desenvolve. O Brasil não é exceção, pois as diferenças sociais, principalmente no que diz respeito à distribuição de renda, não podem ser dissociadas da forma como o país foi construído.

Após um período de mais de trezentos anos de colonização, entre os séculos XIV e XIX, o Brasil não conseguiu se libertar das desigualdades em relação à renda, que, em um patamar relevante, ainda se concentra nas mãos de elites econômicas. Observa-se que o crescimento econômico entre os séculos XIX e XX não representou uma diminuição da disparidade de renda.

O fato de haver ascensão em praticamente quase todos os segmentos sociais tornou obscuro saber quem se movimentava mais rápido que os outros. Enquanto alguns segmentos sociais subiam mais rapidamente pelo elevador do "edifício Brasil", a maioria teve que subir gradualmente pelas escadas, não deixando dúvidas que a mobilidade no interior da sociedade transcorria simultânea ao aprofundamento da desigualdade social (Pochmann, 2015, p. 14).

A discussão acerca da heterogeneidade de classes implica analisar as condições pelas quais existe ou não a autonomia para que as pessoas possam ter meios de subsistência, pois a forma como a economia do Brasil foi distribuída impediu que os grupos com menor vantagem econômica pudessem progredir, enquanto permitiu que outros grupos, devido a suas condições financeiras, acumulassem ainda mais riquezas.

Na esfera da seguridade social, questões relacionadas à distribuição desigual de benefícios foram identificadas. Com a expansão da proteção previdenciária após a promulgação da Constituição Federal de 1988 e por meio da Lei 8.213/91, que possibilitou a concessão da aposentadoria por tempo de contribuição a todos que cumprissem os requisitos, sem restrição de idade, observou-se que pessoas com maior poder aquisitivo se aposentaram precocemente. Em contrapartida, pessoas com idade mais avançada e baixa qualificação foram prejudicadas na comprovação dos requisitos necessários para a aposentadoria, fenômeno denominado solidariedade às avessas (Livro Branco da Previdência Social). Esse fato, percebido no âmbito previdenciário, demonstra aspectos de uma dominação estrutural favorecida por condições econômicas, refletindo desigualdades no acesso aos requerimentos de benefícios e serviços.

O Brasil, assim como outros países da América Latina, adotou o Estado democrático de direito para a defesa de valores constitucionais e a luta pelos direitos de igualdade e liberdade. Diversos desafios persistem na desconstrução do que se denomina patrimonialismo cultural, no qual os detentores do poder utilizam a coisa pública em benefício próprio. Nessa perspectiva, é necessário combater as injustiças para concretizar os direitos sociais e preservar o Estado democrático (Bedin, 2010).

É evidente que a manutenção desse cenário de desequilíbrio na distribuição e posse de bens por uma ínfima parcela da população legitima uma estrutura de poder hegemônica, coexistindo com a diversidade de exclusões. Nesse sentido, é possível afirmar que "A prevalência da heterogeneidade estrutural na esfera da produção econômica e circulação marca a distribuição desigual das oportunidades entre os indivíduos, incidindo sobre suas trajetórias posteriores" (Pochmann, 2015, p. 15).

Sob esse prisma, a influência da desigualdade no destino das pessoas também é objeto de estudo de Freitas (2021), que, ao discutir questões de bem-estar social e exclusão, defende a tese de Weber sobre a dupla concepção de desigualdade: a de classe, por razões econômicas, e a de status, por razões históricas. A abordagem é centrada na desigualdade de status, que gera a estratificação social baseada no bem-estar transmitido no seio familiar. Freitas explica que, entre 1990 e 2010, o estudo do bem-estar social se tornou fundamental na avaliação das desigualdades, indicando que a acessibilidade a bens e serviços pode ser uma causa da estratificação social. Nesse contexto, o reconhecimento social não depende apenas da meritocracia, pois a corrida por reconhecimento, por

razões históricas, é obstaculizada para os segmentos mais pobres da população devido às desigualdades de status historicamente construídas.

Ferreira (2023) também se apoia na teoria de Weber ao afirmar que a ocupação, a posição de mercado e o acesso a bens materiais e culturais são determinantes na análise da desigualdade social, com ênfase nos valores culturais, que são adquiridos no interior das famílias e podem determinar o futuro dos indivíduos, como já apontado por Pochmann. Diferente de outras pesquisas, o estudo de Ferreira é baseado na composição familiar, por entender que essa abordagem revela a multidimensionalidade das exclusões, determinada pelas ocupações dos estratos sociais, variando desde setores de trabalhos manuais, como trabalhadores rurais, até os setores de comando e gerência, como administradores e grandes proprietários. O estudo demonstra que o nível de acesso a bens dentro do núcleo familiar é mais acentuado nos grupos de comando e gerência.

A exclusão social traz como efeito a estigmatização das pessoas, bem como o não reconhecimento social, negando-lhes a dignidade em igualdade com as demais. Para Souza (2022), a luta de classes é invisibilizada no Brasil pelos detentores do poder político sob o pretexto da corrupção, o que resulta em uma luta oculta. Ele embasa sua crítica no entendimento de Pierre Bourdieu, destacando que as diferenças entre classes sociais se manifestam principalmente no ambiente familiar e na escola, em que as bases para o futuro podem ou não ser incentivadas, de acordo com os antecedentes sociais. Assim, famílias com maior poder aquisitivo e mesmo as da classe média trabalhadora têm maior probabilidade de transmitir aos descendentes valores educativos que os coloquem em vantagem em relação a famílias que não possuem essa capacidade. Muitas vezes, esse proveito é confundido com "mérito individual", o que perpetua a estratificação social e a desigualdade.

A desigualdade social carrega consigo uma multiplicidade de fatores. Therboni (2008), ao se apoiar no entendimento de Bourdieu, que considera fatores como riqueza e pobreza econômicas e culturais, destaca que "A desigualdade nas capacidades, ou nas oportunidades de vida, para utilizar um conceito clássico, pode ser considerada como uma soma de recursos ou ambientes" (Therboni, 2001, p. 31). As desigualdades devem ser consideradas não apenas pela falta de recursos financeiros, mas de forma mais ampla, incluindo as dificuldades enfrentadas pelas pessoas em termos de ascensão profissional, acesso à educação e outros bens

fundamentais. Portanto, a desigualdade é uma questão mais complexa do que a simples noção de pobreza.

A desigualdade social no Brasil foi construída pela ascensão de grupos com maiores possibilidades financeiras e, desde a abolição da escravatura, as classes dominadas permaneceram em situação de desvantagem. Mesmo que se busquem ferramentas para equalizar as diferenças sociais, elas não são suficientes para erradicar problemas enraizados na construção socioeconômica do país. De acordo com Schwartz e Nogueira (2009), a desigualdade não pode ser apenas associada a questões econômicas, mas também a outros fatores, como o sentimento de não pertencimento e de não inclusão, o que pode ser medido pela falta de enquadramento cultural e pela exclusão social de grupos considerados "não úteis".

O debate sobre a desigualdade social é justificado pelas diversas disparidades, tanto locais quanto regionais. Bedin (2010) menciona as diferenças em termos de analfabetismo funcional nas regiões Sudeste e Nordeste do Brasil em 1997, com proporções de 24,5% e 50%, respectivamente, o que evidencia a necessidade urgente de políticas públicas de inclusão social.

Deve-se ressaltar que o índice de Gini, utilizado como termômetro das desigualdades sociais, revela fatores que contribuem para a exclusão social, agravada pelo analfabetismo. Embora um estudo tenha mostrado que, em 2011, o índice tenha atingido seu menor nível, 0,53, indicando uma diminuição da desigualdade, esse resultado se deve à implementação de políticas públicas de inclusão, como o Programa Brasil Alfabetizado (FBA), que promove a educação de jovens e adultos, e outras iniciativas voltadas à erradicação da pobreza e valorização da educação (Grossi; Costa; Santos, 2013).

As desigualdades podem ser medidas de forma unidimensional ou multifacetada. No caso unidimensional, a desigualdade é quantificada apenas pela renda, levando o indivíduo a lutar para melhorar sua condição econômica por meio da concorrência de mercado. Essa visão, situada no campo das teorias econômicas, não é adequada para abordar a complexidade da desigualdade e da exclusão social. Por isso, a perspectiva multidimensional da pobreza deve ser adotada pelos pesquisadores, que, por meio de informações detalhadas, conseguem avaliar o nível de bem-estar que pode ou não levar à estigmatização do indivíduo, considerando não apenas o critério econômico, mas também fatores como participação popular, acesso a benefícios, seguridade social e educação.

A análise da desigualdade multidimensional deve-se a essa percepção da insuficiência de uma variável, geralmente a renda ou o consumo, para determinar sozinha a satisfação ou a realização do indivíduo, ou unidade de observação, quanto à sua qualidade de vida. A esse respeito, o debate acadêmico tem convergido para o reconhecimento da necessidade de uma gama de variáveis para qualificar o padrão de vida das pessoas (Batista; Mollo, 2020, p. 4).

Sob esse paradigma, defende-se a avaliação da desigualdade social sob um aspecto multidimensional, considerando questões relacionadas à satisfação pessoal, e não apenas sob a perspectiva econômica. Reconhece-se que o método de observação unidimensional das exclusões não é capaz de captar o conjunto de dificuldades que podem impedir o pleno usufruto de direitos pelo indivíduo.

No que se refere à inclusão na esfera tecnológica, a pesquisa TIC Domicílios (2023) abordou o conceito de "conectividade significativa", que engloba diversos aspectos relacionados ao uso da Internet, como a qualidade da conexão, os dispositivos disponíveis e as habilidades das pessoas no manuseio dos equipamentos. Embora a maior parte dos domicílios brasileiros tenha acesso à Internet, essa conexão não garante a efetiva participação das pessoas nos serviços de prestação de serviços, devido às barreiras identificadas no conceito de conectividade de destaque. Assim, observa-se a desigualdade expressa pela falta de inclusão ou pelo sentimento de não pertencimento.

Nesse sentido, é possível afirmar que "algumas tecnologias convivem bem com a miséria" (Teixeira, 2015, p. 16) por terem se tornado ferramentas de uso comum. Mesmo que as camadas mais pobres da população tenham acesso a celulares para se comunicarem, o uso se limita a tarefas que não exigem grande complexidade. A universalidade de conexão promovida pelo uso do celular não atinge os objetivos da conectividade significativa, pois os celulares não oferecem as mesmas possibilidades que os computadores, seja pela capacidade de armazenamento de dados, pelo tamanho da tela ou por outras funcionalidades ausentes nesses dispositivos. Por isso, "fica evidente que a conectividade significativa se materializa de maneira mais efetiva a partir do acesso por múltiplos tipos de conexão e de dispositivos" (TIC Domicílios, 2023, p. 93).

A conectividade significativa está intrinsecamente ligada à inteligência coletiva, pois ambos os conceitos buscam incentivar os cidadãos a participarem ativamente do ciberespaço, desenvolvendo suas competências e independência

para produzir conteúdo e contribuir com o meio social em que vivem. Portanto, é necessário questionar o que pode ser feito para promover essa inclusão.

É certo que é preciso favorecer de todas as formas adequadas a facilidades e a redução de custos de conexão. Mas o problema do “acesso para todos” não pode ser reduzido às dimensões tecnológicas e financeiras geralmente apresentadas. Não basta estar na frente de uma tela, munido de todas as interfaces amigáveis que se possa pensar, para superar uma situação de inferioridade. É preciso antes de mais nada estar em condições de participar ativamente dos processos de inteligência coletiva que representam o principal interesse do ciberespaço. Os novos instrumentos deveriam servir prioritariamente para valorizar a cultura, as competências, os recursos e os projetos locais, para ajudar as pessoas a participar de coletivos de ajuda mútua, de grupos de aprendizagem cooperativa etc. Em outras palavras, na perspectiva da cibercultura assim como nas abordagens mais clássicas, as políticas voluntaristas de luta contra as desigualdades e a exclusão devem visar o ganho em autonomia das pessoas ou grupos envolvidos. Devem, em contrapartida, evitar o surgimento de novas dependências provocadas pelo consumo de informações ou de serviços de comunicação concebidos e produzidos em uma óptica puramente comercial ou imperial e que têm como efeito, muitas vezes desqualificar os saberes e as competências tradicionais e das regiões desfavorecidas (Lévy, 2010, p. 246-247).

A inclusão digital deve abranger diversos aspectos, como questões financeiras, aspectos técnicos relacionados à qualidade da conexão da Internet e as habilidades dos cidadãos no uso das ferramentas digitais. O acesso não se limita à posse de um aparelho, mas envolve a capacidade da pessoa de agir e interagir com o ambiente virtual de forma independente. Esses são os objetivos da inteligência coletiva, que busca desenvolver habilidades no ambiente digital para permitir a participação ativa do cidadão no meio em que vive, além de combater a exclusão digital por meio do empoderamento de grupos e da preservação do multiculturalismo, evitando qualquer tentativa de diminuir o valor da cultura local. O letramento digital, promovido por uma cultura de inclusão social, deve ter como meta a produção de conhecimento, de modo que as pessoas não fiquem vulneráveis às armadilhas do mercado cibernético, adquirindo uma visão crítica por meio do aprendizado da cultura digital.

Moreira (2020) discute medidas de igualdade, defendendo que toda pessoa deve ser tratada como um ator social competente. Para isso, é necessário combater as estruturas que impedem os segmentos sociais mais pobres de alcançarem prestígio social, devido a questões de discriminação, seja por classe social, sexo ou cor. O autor afirma que "Uma sociedade nunca será genuinamente democrática enquanto sistemas de dominação social continuarem a regular o funcionamento de seus diversos sistemas sociais" (Moreira, 2020, p. 46).

A pessoa idosa sofre discriminação quando não há políticas que efetivamente promovam seu empoderamento, tornando-a um ator social competente. Diversos fatores contribuem para a vulnerabilidade da pessoa idosa, como classe social, sexo, cor, déficit cognitivo, incapacidade física, analfabetismo funcional, entre outros.

Portanto, para evitar a perpetuação dos sistemas de dominação que afetam grupos estigmatizados, é essencial identificar e discutir os fatores que causam a discriminação, com o objetivo de eliminá-los. A exclusão digital se insere no contexto da pobreza e de outros aspectos que não estão necessariamente ligados a razões econômicas, como a falta de aptidão para usar ferramentas tecnológicas, decorrente da idade avançada ou de questões regionais e culturais.

No acesso às TICs por meio da plataforma MEU INSS, é necessário observar questões como a velocidade da Internet e outros fatores que interferem no uso adequado das tecnologias. Esses aspectos são diferentes das exigências feitas pelo uso de TICs para mensagens instantâneas ou chamadas, como no WhatsApp.

Ao contrário dos celulares, o uso da Internet em computadores requer pelo menos um conhecimento básico de informática (Sorj; Guedes, 2005), o que automaticamente exclui pessoas analfabetas ou com baixo nível de instrução. Embora esses fatores técnicos sejam relevantes, é fundamental considerar que o Brasil, com suas peculiaridades regionais, atribui ao INSS a responsabilidade de melhorar a gestão dos atendimentos para assegurar que todos tenham acesso adequado aos serviços previdenciários.

A Instituição tem o desafio de atuar nacionalmente em um país de contrastes como o Brasil, propiciando meios de atendimento tanto ao trabalhador “globalizado”, que trabalha no mundo virtual, em relações de trabalho flexíveis, com remuneração variável, quanto ao trabalhador rural dos grotões da Amazônia, que sequer tem documentos de identificação. Por isso, tem-se investido no aprimoramento dos serviços por internet, na disponibilização de agências móveis da Previdência Social, em forma de embarcações e carros que percorrem o interior do País em busca do aumento do nível de proteção social (Livro Branco da Previdência Social, 2002, p. 31).

O INSS, em sua função de gestor dos serviços de proteção social, deve assegurar a todas as pessoas meios de atendimento que estejam em consonância com a realidade social de cada comunidade. As melhorias devem levar em consideração não apenas aspectos técnicos, mas também questões socioeconômicas, como idade, escolaridade e renda, para que o acesso seja eficiente e atenda às necessidades de toda a sociedade.

A inclusão digital tem como objetivo reduzir o hiato de exclusão que as novas tecnologias criam e combater as desigualdades de acesso. Souza (2017) afirma que uma das formas de resolver as questões de exclusão social é a promoção de políticas sociais originadas da previdência social, levando em conta o contexto social de pobreza em que o Brasil se encontra.

As pessoas idosas e aquelas em situação de pobreza são mais suscetíveis a sofrer os efeitos da exclusão digital, seja pela falta de condições de adquirir um aparelho eletrônico ou por fatores sociais, como a falta de habilidade para manusear esses dispositivos, influenciada pelo meio em que vivem. Observa-se que a Internet se popularizou no Brasil há poucas décadas. Esse fenômeno pode ser explicado pela psicologia da escassez, pois

Compreender a psicologia da escassez é um pressuposto fundamental para identificar a gênese da exclusão. A pobreza vai muito além da escassez de dinheiro. O pobre não tem apenas pouco dinheiro. Ele tem pouca largura de banda. Com a escassez na mente, ele dispõe de menos espaço para todas as outras coisas. Menos espaço significa menos liberdade. (Pierdoná; Leitão; Furtado Filho, 2019, p. 402).

A exclusão pela escassez é percebida não apenas pela ausência de dinheiro, mas também pela falta de liberdade para gerir a própria vida com independência e participar ativamente da vida em comunidade. A autoestima da pessoa é atingida, pois esse sentimento é interiorizado, gerando sensações de inferioridade e não pertencimento, o que a faz sentir-se excluída e marginalizada na sociedade.

A exclusão digital provoca efeitos semelhantes aos da exclusão social. Sem acesso aos meios tecnológicos, a pessoa torna-se invisível perante a sociedade e enfrenta desvantagens, mormente, em relação à prestação de serviços realizados por plataformas digitais, como o MEU INSS.

É importante também sublinhar que os estratos sociais da população estão mais expostos às incertezas do empobrecimento digital. Isso inclui as pessoas mais velhas, os indivíduos que não possuem um emprego ativo, como desempregados, trabalhadores inativos, pensionistas; indivíduos caracterizados por baixo nível educacional e com limitado capital cultural; indivíduos que vivem em áreas geográficas menos desenvolvidas, como áreas rurais, ou em países menos desenvolvidos – hiato global. Esses grupos em desvantagem, que já sofrem com desigualdades no sistema social, também estão sofrendo com as desigualdades na arena digital [...]. (Ragnedda; Ruiu, 2016, p. 104).

As desigualdades sociais, no que se refere à exclusão digital, são mais facilmente observadas entre as pessoas que, segundo a seguridade, encontram-se em situação de vulnerabilidade social, como aquelas em idade avançada, fato que

contraria os objetivos constitucionais de cobertura e universalidade de atendimento para os que necessitam de benefícios (artigo 194 da Constituição Federal de 1988).

Considera-se ainda que a quantidade de computadores em residências é uma medida primitiva para analisar a questão da universalização do acesso. Outros fatores devem ser levados em consideração, como a atualização de softwares, a velocidade da Internet e, principalmente, a interseção de fatores sociais, como a pobreza e a faixa etária, o que implica desigualdade até mesmo dentro de um núcleo familiar, ainda que haja uniformidade aparente dentro de um grupo social (Sorj; Guedes, 2005).

Nesse diapasão, a desigualdade social exige políticas públicas de inclusão para mitigar as diferenças de renda, acesso e outros problemas sociais causados pela pobreza. Na era tecnológica, a questão da desigualdade social tornou-se ainda mais evidente, pois, embora as pessoas possuam aparelhos como celulares e computadores, muitas não sabem como usar os programas ou acessar ferramentas digitais que oferecem serviços exclusivamente online.

As consequências da exclusão social acentuam a desigualdade tecnológica e o acesso ao conhecimento, ampliando o abismo entre ricos e pobres (Grossi; Costa; Santos, 2013, p. 81). Nesse sentido, é possível afirmar que "(...) os novos fenômenos da desigualdade/exclusão têm uma forte vinculação ao conhecimento e à tecnologia" (Santos, 2021, p. 408), pois aqueles que detêm conhecimento tecnológico estarão cada vez mais em uma posição de vantagem social, empurrando os outros para uma posição subordinada em um sistema de desigualdade, e, eventualmente, para o sistema de exclusão propriamente dito.

Arelado à ideia anterior, a exclusão digital está inserida no contexto da pobreza e em outros aspectos que não necessariamente estão relacionados apenas a razões econômicas, como a falta de aptidão para o uso de ferramentas tecnológicas, decorrente da idade avançada e de fatores regionais ou culturais.

É importante esclarecer que, no entendimento de Santos (2021), os termos "desigualdade" e "exclusão" são oriundos de uma "pertença hierarquizada", pois, na desigualdade, a pessoa ainda se encontra inserida no sistema, embora em uma posição inferiorizada, enquanto na exclusão a pessoa é segregada do sistema social, em "uma pertença que se afirma pela não pertença" (Santos, 2021, p. 371).

Com isso, a pessoa idosa excluída digitalmente não tem garantida a proteção social e vê afetados direitos constitucionalmente previstos pela ordem da seguridade

social introduzida no Brasil em 1988, que prevê direitos nas áreas de previdência, assistência e saúde. Na próxima seção, serão abordadas questões relativas à evolução da proteção social no Brasil, bem como o desenvolvimento do uso de tecnologias pelo INSS e o impacto do uso generalizado dos canais remotos na prestação dos serviços da seguridade, em associação à vulnerabilidade de acesso já introduzida neste capítulo.

2 A SEGURIDADE SOCIAL NO BRASIL E SISTEMAS REMOTOS INFORMATIZADOS COMO REGRA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO DO INSS

A proteção social sempre foi uma necessidade das pessoas em situação de vulnerabilidade, com a família e a comunidade em geral assegurando a proteção àqueles que precisavam. A evolução da proteção social pode ser segmentada em fases: assistência privada, assistência pública, previdência social e seguridade social. Nos primórdios, essa proteção era fornecida pela família e pela Igreja, sem a intervenção estatal, configurando, assim, a assistência privada (Pierdoná, 2007).

Somente no século XVII o Estado passou a assumir responsabilidade pela proteção social, com a edição da Lei dos Pobres (Ibrahim, 2022). Por meio dessa lei, foi instituído um imposto de caridade, de caráter obrigatório, pago pelos proprietários de terras, arrecadado pelas paróquias e distribuído aos indigentes, com o objetivo de promover a assistência pública (Martins, 2020). Nesse contexto, iniciou-se a segunda fase da proteção social (Pierdoná, 2007).

A fase da previdência social desenvolveu-se a partir de 1883, com a implementação do seguro social na Alemanha, para proteger trabalhadores e seus dependentes. Nesse sistema, trabalhadores, Estado e empregadores contribuíam conjuntamente para o custeio. Por sua vez, a fase da seguridade social foi estabelecida em um contexto pós-guerra, após 1941, por meio dos estudos de William H. Beveridge, que planejou a proteção social para abranger toda a população. Essa proteção social universalizada foi denominada seguridade social (Pierdoná, 2007).

Com relação à proteção social no Brasil, a Constituição de 1891 foi pioneira ao incluir a palavra aposentadoria, prevista como forma de compensação aos funcionários públicos pelos serviços prestados ao país (Ibrahim, 2022). No entanto, há entendimento de que o marco da Previdência Social no Brasil tenha sido em 1923, devido à inexpressiva participação do Estado nas regulamentações anteriores e à forte atuação assistencial da Igreja e das Santas Casas de Misericórdia. Nesse sentido,

O surgimento da Previdência Social no Brasil data de 1923, ano em que foi promulgada a Lei Eloy Chaves, considerada a primeira lei a regular o sistema previdenciário brasileiro. Até então, as primeiras iniciativas de caráter assistencial e beneficente de proteção social eram realizadas por instituições ligadas à religião, como as Santas Casas de Misericórdias, que não

contavam com a participação de entidades públicas (Silva; Costa, 2016, p. 160).

Dessa forma, considera-se que a primeira legislação sobre a proteção social na área previdenciária foi a Lei Eloy Chaves, instituída através do Decreto Legislativo nº 4.682, de 24 de janeiro de 1923, em resposta a uma reivindicação dos trabalhadores ferroviários. A partir dessa lei, foram organizadas as Caixas de Aposentadorias e Pensões por categoria profissional, para a concessão de benefícios como invalidez, aposentadoria e pensões. Note-se que, em 1923, existiam 24 caixas de aposentadorias e pensões, que asseguravam benefícios para 22.991 trabalhadores (Martins, 2020).

Para Ibrahim (2022), a intervenção do Estado na área da previdência social se iniciou com a implementação dos institutos de aposentadorias e pensões. Na década de 1930, as caixas de aposentadorias, que eram organizadas pelas empresas, foram reformuladas para categorias profissionais, representadas pelos IAPs.

A Constituição de 1934 foi a primeira a prever a expressão “previdência” e, no artigo 121, dispunha sobre a tríplice forma de custeio por parte do empregado, do empregador e do governo. Na Constituição de 1937, há a previsão de “seguro por velhice” e a expressão “seguro social” em vez de “previdência social”. A Constituição de 1946, por sua vez, insere a expressão “previdência social” em substituição à expressão “seguro social” (Martins, 2020).

Em 1960, a Lei 3.087, conhecida como Lei Orgânica da Previdência Social, ampliou a proteção social, de modo a uniformizar o sistema em “um único plano de benefícios” (Martins, 2020, p. 47).

Desde a edição da Lei Eloy Chaves em 1923, legislação que inaugura a previdência social no Brasil, observou-se uma preocupação com a proteção aos trabalhadores, com a criação das Caixas de Aposentadorias e Pensões para o atendimento da classe trabalhadora, que vivia em situação de vulnerabilidade social em razão dos infortúnios da vida, como idade avançada e morte.

Com a evolução do sistema previdenciário no Brasil, o Estado passou a intervir no gerenciamento do sistema de proteção, e, na Constituição Federal de 1988, a palavra “seguridade social” foi inserida no artigo 194, na preservação de direitos referentes à previdência, assistência e saúde.

O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) foi implementado no ano de 1990, com a integração do Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social (IAPAS) ao Instituto Nacional de Previdência Social (INPS), por meio do Decreto 99.350/90

Responsável pela operacionalização do reconhecimento de direitos da clientela do Regime Geral de Previdência Social (RGPS), que atualmente abrange mais de 40 milhões de contribuintes, o Instituto possui em seu quadro administrativo quase 40 mil servidores ativos, lotados em todas as regiões do País. Conta com uma rede altamente capilarizada, de cerca de 1.200 unidades de atendimento, as chamadas Agências da Previdência Social (APS), presentes em todos os Estados da Federação. Tem como objetivo minimizar as desigualdades sociais (Agostinho, 2020, p. 87).

Os benefícios e serviços administrativos são gerenciados pelo INSS, que é responsável pelo atendimento de milhares de pessoas através de agências localizadas em todas as regiões do país, garantindo amparo diante dos riscos sociais. Esses serviços funcionam como mecanismos para a resolução de demandas sociais, oferecendo benefícios previdenciários, como aposentadoria por invalidez, benefícios devido à idade avançada e benefícios assistenciais para idosos ou pessoas com deficiência.

Essa seção analisa a prestação de serviços públicos previdenciários e assistenciais, destacando a importância da seguridade social no Brasil e a evolução das formas de acesso ao INSS, culminando no sistema eletrônico MEU INSS, de forma crítica.

2.1 A importância da seguridade social no Brasil na prestação de serviços públicos previdenciários e assistenciais

Horvath (2022) explica que a seguridade social no Brasil pode ser dividida em cinco períodos: 1) período da implantação, a partir da promulgação da Lei Eloy Chaves, que instituiu benefícios relacionados à invalidez, velhice, morte e assistência hospitalar; 2) período da expansão, com a ampliação dos benefícios por categorias profissionais, até a edição da LOPS - Lei Orgânica da Previdência Social; 3) período da unificação, marcado pela integração das legislações previdenciárias; 4) período da reestruturação, iniciado em 1977, com a criação do SINPAS - Sistema Integrado Nacional de Previdência e Assistência Social, estendendo-se até a

instituição do sistema de seguridade social pela Constituição Federal de 1988; e 5) período da seguridade social.

Período da seguridade social- Com a promulgação da Constituição Federal em 5-10-1988, o sistema de proteção social no Brasil passou por uma significativa alteração. A mudança promovida pela Constituição não é meramente semântica, mas implicou a alteração dos valores e do alcance da proteção social no Brasil. O sistema de proteção passou a ser universal, sendo regido, entre outros, pelo princípio da universalidade da cobertura e do atendimento. A proteção foi estendida a todos os integrantes da sociedade, inclusive na subárea previdenciária. Assim, os direitos à previdência social não eram mais exclusividade dos trabalhadores, mas de todos os integrantes da sociedade brasileira. Fruto da universalização, surge o conceito de segurado facultativo (toda e qualquer pessoa mais de 16 anos, que, independentemente do exercício de atividade remunerada, voluntariamente se vincule à previdência social).

Com a Constituição Federal de 1988, que implantou o sistema de seguridade social, o Brasil deixou de ser um Estado Providência, que garante somente a proteção a trabalhadores, para ser um Estado de Seguridade Social, que garante proteção universal à sua população (Horvath, 2022, p. 30).

O período da seguridade, instituído com o advento da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, é marcado pela ampla preocupação com a proteção social, estabelecendo princípios que regem a seguridade, como a universalidade da cobertura e do atendimento às demandas sociais, estendendo os direitos a todos que precisarem, e não apenas aos trabalhadores.

O Estado é o cerne da efetivação dos direitos sociais, promovendo assistência aos desamparados, o bem-estar social e a diminuição das desigualdades, em prol de pessoas que, por motivos de incapacidade, desemprego ou idade avançada, não conseguem exercer atividades laborativas.

Essa postura intervencionista do Estado na efetivação de direitos sociais engloba direitos relacionados à saúde, previdência e assistência social, inseridos no contexto da seguridade social, compreendida como o “grau máximo de proteção social” (Ibrahim, 2022, p. 3). Esse sistema assegura à sociedade o bem-estar físico, social e mental, como forma de proteger a dignidade humana (Horvath; Lauá; Simonato, 2021), evidenciando o caráter protetivo da seguridade social.

A seguridade social pode ser conceituada como a rede protetiva formada pelo Estado e por particulares, com contribuições de todos, incluindo parte dos beneficiários dos direitos, no sentido de estabelecer ações para o sustento de pessoas carentes, trabalhadores em geral e seus dependentes, providenciando a manutenção de um padrão mínimo de vida digna (Ibrahim, 2022, p. 5).

Nesse viés, a seguridade social visa à proteção da dignidade da pessoa humana por meio de uma rede protetiva integrada pelo Estado e pela sociedade, que, por meio de contribuições, permite que pessoas vulnerabilizadas e trabalhadores possam usufruir dessa proteção através dos benefícios. A seguridade social é considerada um direito humano e, por seu viés solidário, se classifica como um direito de terceira geração (Ibrahim, 2022).

O conceito de seguridade social está previsto no texto constitucional de 1988, no artigo 194, inserido no Título VIII, que trata da Ordem Social. O artigo 193, que inaugura esse Título, dispõe que a ordem social tem como base o primado do trabalho e, como objetivo, o bem-estar social e a justiça social. Portanto, “Evidencia-se a intenção do constituinte de criar em solo pátrio o chamado de Bem-Estar Social ou *Welfare State*” (Ibrahim, 2022, p. 85).

A par disso, os direitos sociais estão elencados no rol do artigo 6º da Constituição Federal de 1988, integrando os direitos e garantias fundamentais. Assim, “em verdade, as modalidades prestacionais de seguridade social foram exaltadas pelo constituinte à máxima categoria de direitos públicos subjetivos” (Balera; Mussi, 2022, p. 92).

Com o advento da Constituição da República Federativa do Brasil, houve uma ruptura no sistema de proteção social, e diversos princípios foram inseridos no texto constitucional do artigo 194, como objetivos da seguridade.

- I - universalidade da cobertura e do atendimento;
- II - uniformidade e equivalência dos benefícios e serviços às populações urbanas e rurais;
- III - seletividade e distributividade na prestação dos benefícios e serviços;
- IV - irredutibilidade do valor dos benefícios;
- V - equidade na forma de participação no custeio;
- VI - diversidade da base de financiamento, identificando-se, em rubricas contábeis específicas para cada área, as receitas e as despesas vinculadas a ações de saúde, previdência e assistência social, preservado o caráter contributivo da previdência social; (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)
- VII - caráter democrático e descentralizado da administração, mediante gestão quadripartite, com participação dos trabalhadores, dos empregadores, dos aposentados e do Governo nos órgãos colegiados. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998)

Nesse prisma, a universalidade da cobertura e do atendimento, como princípio da seguridade, tem o objetivo de assegurar a proteção previdenciária e assistencial, ou seja, a inclusão de pessoas que não contribuíam com o sistema, de modo que toda a sociedade seja amparada, inclusive com a criação de outras

categorias de segurados, não necessariamente reconhecidos como empregados. Nessa perspectiva, o Brasil passa a ser considerado um país regido por normas de seguridade, com proteção estendida a toda a sociedade.

A universalidade da cobertura e do atendimento é inerente a um sistema de seguridade social, já que este visa ao atendimento de todas as demandas sociais na área securitária. Além disso, toda a sociedade deve ser protegida, sem nenhuma parcela excluída. Obviamente esse princípio é realizável, na medida em que recursos financeiros suficientes são obtidos. Não há como se criarem diversas prestações sem custeio respectivo. A universalidade será atendida dentro das possibilidades do sistema (Ibrahim, 2022, p. 67).

Em colaboração com a ideia anterior, o princípio da universalidade da cobertura e do atendimento constitui um dos objetivos da seguridade social, buscando efetivar a proteção de todas as demandas sociais. No entanto, o Estado enfrenta limitações orçamentárias, o que exige que os benefícios sejam concedidos conforme os requisitos legais previstos, permitindo seu custeio. Essas limitações decorrem do princípio da seletividade, segundo o qual “a seleção (escolha) das prestações vai ser feita de acordo com as possibilidades econômico-financeiras do Sistema de Seguridade Social” (artigos 40 e 201 da Constituição Federal de 1988) (Martins, 2020, p. 110). Apesar disso, o Estado não possui ampla discricionariedade nas escolhas, em razão do princípio da distributividade, que determina que a escolha dos riscos esteja condicionada à efetivação dos objetivos da ordem social (Pierdoná, 2007).

Os benefícios previdenciários estão previstos na Lei 8.213/91, conhecida como a Lei de Benefícios, que regula direitos relacionados a aposentadorias, pensão por morte, benefícios por incapacidade, dentre outros. Já os benefícios assistenciais são regulamentados pela Lei 8.742/93, que estabelece critérios para a concessão de benefícios de caráter não contributivo, destinados a pessoas idosas ou com deficiência que não possam prover a própria subsistência nem a ter provida por terceiros.

A previdência e a assistência social, integrantes da seguridade social, são caracterizadas pela prestação de benefícios a quem delas necessitar. Essa função administrativa é destacada pelo constituinte ao dispor sobre os direitos sociais no contexto da seguridade (Balera; Mussi, 2022), incluindo direitos como aposentadoria por idade ou invalidez, pensão por morte, auxílio-maternidade, auxílio-reclusão,

entre outros, com o objetivo de proteger a pessoa contra infortúnios em todas as fases da vida.

Ainda em um arcabouço conceitual, o princípio da solidariedade, implícito no artigo 194 da Constituição da República Federativa do Brasil, é fundamental para a seguridade social, orientando os ideais de assistência social e implicando a contribuição da maioria em prol da minoria (Martins, 2020; Horvath, 2022). A solidariedade está implicitamente presente no artigo 195 do texto constitucional, que prevê a contribuição de toda a sociedade para o financiamento da seguridade, seja por meio de contribuições sociais ou tributos. Nesse contexto, “existe a solidariedade entre gerações: o indivíduo contribui para a geração que hoje precisa de proteção, para receber o benefício amanhã, quando será amparado pela geração futura” (Balera; Mussi, 2022, p. 83). Devido a esse elevado grau de solidariedade entre os segurados, com os ativos contribuindo para sustentar o sistema, este é considerado de repartição simples.

Logo, a solidariedade manifesta-se no dever de todos os indivíduos contribuírem para o sistema, com recursos direcionados a quem deles necessitar.

É a ideia de que a união faz a força ou dos mosqueteiros: de um por todos e todos por um.

Ocorre solidariedade na Seguridade Social quando várias pessoas economizam um conjunto para assegurar benefícios quando as pessoas do grupo necessitarem. As contingências são distribuídas igualmente a todas as pessoas do grupo. Quando uma pessoa é atingida pela contingência, todas as outras continuam contribuindo para a cobertura do benefício do necessitado (Martins, 2020, p. 107).

Sobreleva refletir que a solidariedade impõe que a contribuição de todos seja utilizada para o sustento do sistema. Assim, o segurado do INSS não verte contribuições para proveito próprio, mas para o benefício da coletividade diante de contingências sociais, motivo pelo qual o sistema não é considerado como um sistema de capitalização pura: “(...) e, em especial, no que diz respeito aos benefícios não-programados, posto que o mais afortunado deve contribuir com mais, tendo em vista a escassez de recurso e contribuição de outros” (Ibrahim, 2022, p. 65). Isso garante o sustento da seguridade e a efetivação do bem-estar social, com uma abrangência maior do que a noção de seguro social.

Essa abrangência da proteção social tem origem no Plano Beveridge, na Inglaterra, em 1942, em um período pós-guerra, que visava a proteção das pessoas de forma ampla, com a assistência daqueles que não contribuían com o sistema.

Diferentemente da configuração alemã, que preservava o seguro social por meio do plano instituído por Otto von Bismarck, limitando o seguro social aos trabalhadores (Galletti, 2023).

Há entendimento de que o Brasil adota um modelo *sui generis* de proteção social, que mescla os paradigmas bismarckiano e beveridgiano (Ibrahim, 2022). Assim, tanto os segurados que contribuem para o sistema do INSS têm a garantia de usufruir de benefícios quanto aqueles que, em razão de incapacidade ou idade avançada, não têm condições de suprir seu próprio sustento ou tê-lo suprido pela família.

Horvath (2022) argumenta que o sistema de seguridade social no Brasil está pautado nos ideais de Beveridge, que defendem a proteção social considerando as necessidades sociais "do berço ao túmulo". De forma semelhante, Galetti (2023) destaca que o Brasil, com a promulgação da Constituição Federativa de 1988, adota o modelo beveridgiano na proteção social tanto para os segurados do INSS que contribuem para a previdência quanto para os beneficiários da assistência social que não têm condições de contribuir, devido a deficiência ou idade avançada. "O sistema visa à redução das desigualdades sociais e econômicas, mediante política de redistribuição de renda. É uma forma de se alcançar a justiça social" (Martins, 2020, p. 111).

A inclusão social previdenciária se efetiva por meio de contribuições e da comprovação do risco ou contingência a ser coberta. Isso é essencial para a sustentabilidade do sistema, pois favorece a seguridade e amplia o universo de pessoas que necessitam da proteção social. Nessa seara, a conscientização e a educação previdenciária são importantes para fomentar o desenvolvimento e a melhoria do atendimento aos cidadãos (Ibrahim, 2022).

Nesse sentido, o artigo 195 da Constituição Federal de 1988 dispõe que a seguridade social será financiada por toda a sociedade, com recursos dos entes federativos, por meio de contribuições sociais que devem ser adotadas conforme a capacidade contributiva e a atividade econômica para garantir a sustentabilidade do sistema. A diversificação das fontes de financiamento da seguridade contribui para o avanço de políticas públicas de proteção social, sendo a CF/88 considerada um divisor de águas na discussão de políticas sociais a partir da instituição da seguridade e de seus princípios (Botelho; Costa; Silva, 2021).

Com a edição da LOPS até a promulgação da CF/88, o sistema de proteção social no Brasil adota o regime de repartição, fundamentado nos ideais de igualdade e solidariedade, em que as pessoas contribuem para o sustento daqueles que usufruem dos benefícios da seguridade.

No entanto, após o advento da CF/88, o Estado passou a adotar justificativas com viés econômico para não efetivar políticas sociais. Em vez de fomentar os meios de produção como forma de incentivo à competitividade, promoveu uma redução de direitos, o que acentua aspectos da desigualdade social, expondo a riscos sociais aqueles que deveriam ser protegidos, como a pessoa idosa, o pobre e o enfermo. Esse cenário é comparado a uma espécie de "darwinismo social". Considerando que o Brasil enfrenta dificuldades na efetivação dos direitos sociais constitucionalmente previstos, como um país de modernidade tardia, é necessário priorizar os princípios da solidariedade e da igualdade substancial, a fim de que as necessidades básicas da sociedade possam ser satisfeitas (Cambi, 2023).

Em relação às reformas no sistema de seguridade que se sucederam à CF/88, por meio das Emendas Constitucionais 20/1998, 41/2003, 47/2005 e 103/2019, há entendimento de que o cenário atual revela uma instabilidade no sistema protetivo. O custeio da previdência depende das contribuições sociais vertidas por aqueles que exercem atividade formal, tornando a universalidade seletiva e a seguridade suscetível a reformas. Nesse sentido, argumenta-se que os debates deveriam ser mais produtivos em relação ao custeio, em vez de se focarem na diminuição de benefícios (Botelho; Costa; Silva, 2021).

A proteção social, portanto, deve se adequar às demandas da sociedade, considerando o contexto social, como o aumento do número de beneficiários da seguridade social. Nesse viés, "As reformas previdenciárias são um instrumento indispensável à efetiva manutenção do sistema protetivo, mas não se podem reduzir a mecanismos de equilíbrio das contas públicas" (Tavares; Ibrahim; Ferreira, 2024, p. 136). Por isso, é necessário discutir novas fontes de custeio para garantir a sustentabilidade do sistema, sem que isso implique na redução de direitos sob o pretexto de equilíbrio financeiro.

Compreende-se ainda que a diminuição de direitos em um sistema financiado pelos segurados, ou seja, por aqueles que o sistema deveria proteger, pode acarretar a perda de confiança no sistema e uma consequente queda na arrecadação (Tavares; Ibrahim; Ferreira, 2024).

A alteração nas regras de concessão de benefícios gera o descrédito nas ações do Estado em relação às pessoas que criaram a expectativa de se aposentar com valor digno ao cumprirem os requisitos para a concessão do benefício (Horvath, 2022). Em contrapartida, argumenta-se que, em razão das crises econômicas e estruturais que marcam a trajetória do Brasil, o Estado muitas vezes é impelido a fazer escolhas penosas, que restringem direitos sociais, para a manutenção da sustentabilidade do sistema. Essas escolhas acabam por retardar o cumprimento das promessas de bem-estar social (Pierdoná; Francisco; Neto, 2020).

Nota-se que não se pode perder de vista que a utilização desenfreada dos recursos públicos pode afetar a proteção social das próximas gerações, sendo necessário preservar o equilíbrio orçamentário. Dessa forma, as reformas devem se adequar às novas nuances sociais, como a elevação da expectativa de vida e o crescimento populacional, que acarretam dificuldades estruturais na sustentabilidade do sistema, relacionadas ao custeio dos benefícios. Além das questões estruturais, há também os desafios circunstanciais, dos quais a pandemia causada pelo novo coronavírus é o exemplo mais marcante na atualidade (Pierdoná; Francisco; Silva, 2023, p. 13).

Assim, após a abordagem acerca da evolução dos sistemas de proteção social no Brasil, outro aspecto que merece ser estudado é a evolução do modelo de atendimento prestado pelo INSS, responsável pela análise de benefícios, prestação de serviços e gerenciamento das demandas previdenciárias e assistenciais no Brasil, bem como o atendimento aos segurados e beneficiários. Atualmente, a prestação desses serviços é realizada por intermédio da plataforma digital MEU INSS, cuja implementação é recente e veio em substituição aos atendimentos presenciais. Nesse viés, serão abordados aspectos relacionados à reestruturação do atendimento prestado pela autarquia ao longo dos anos.

2.2 A prestação de atendimento aos serviços da seguridade a partir da redemocratização do acesso aos benefícios e serviços

Os direitos prestacionais relacionados à seguridade social são fruto das conquistas sociais obtidas após um período de regressão dos direitos de cidadania no contexto pós-1964. A necessidade de estabelecer políticas de bem-estar social

motivou a inclusão dos direitos e garantias fundamentais na Constituição Federal de 1988.

Na década de 1990, o atendimento prestado pelo INSS enfrentava uma situação precária, marcada por longas filas de segurados que se deslocavam até as agências para serem atendidos. Existiam dois postos com funções distintas para que as pessoas pudessem solicitar benefícios: o Posto de Arrecadação e Fiscalização e o Posto de Benefícios, que ainda pertenciam ao IAPAS e INPS (ambos já extintos). Havia também duas categorias de Postos de Benefícios: um responsável pela análise física de benefícios e outro denominado Posto de Benefício Informatizado (PBI), segundo o Ministério do Trabalho e Previdência (Brasil, 2022).

O PIB foi o primeiro esforço de informatização dos Postos do INSS e a sua primeira unidade foi inaugurada no ano de 1986, em Copacabana, no Rio de Janeiro. Nos PBIs, os dados eram digitados no Sistema Prisma e encaminhado para processamento na Dataprev, por meio de disquetes. O nome PRISMA significa “Projeto de Regionalização de Sistemas” (Brasil, 2022).

A digitalização na previdência não é uma atividade recente. Antes mesmo da criação do INSS, alguns postos já utilizavam computadores para enviar documentos à DATAPREV, responsável pelo armazenamento e processamento de dados. A Lei 6.125, de 4 de novembro de 1974, instituiu a DATAPREV, cuja finalidade consiste na “análise de sistemas, programação e execução de serviços de tratamento da informação e o processamento de dados por meio de computação eletrônica, além da prestação de outros serviços correlatos” (artigo 2º da Lei 6.125/74). Atualmente, a empresa, com 49 anos de atividade, continua a se desenvolver e é responsável pela criação da plataforma MEU INSS, administrando dados sociais do Governo Federal e aprimorando soluções tecnológicas.

Como medida de reestruturação e informatização dos sistemas, em 1995 foi criado o PREVNet, que prestava informações e emissões de extratos, inscrição de algumas categorias de contribuintes e emissões de guias. Para acessar o site o segurado deveria se utilizar do endereço eletrônico www.previdencia.gov.br (Brasil, 2022).

Em 1998, ano da aprovação da Emenda 20 (a primeira reforma no sistema previdenciário), o Sistema Prisma foi implantado em todos os Postos de Benefícios do INSS como uma medida de modernização. Atualmente, o sistema é utilizado para a concessão automática de benefícios (Brasil, 2022). O mesmo ano de 1998 foi

também marcado pela implantação do Programa de Modernização da Previdência Social (PMA) ou Programa de Melhoria do Atendimento (Enap, 2006; Brasil, 2022).

O programa de Melhoria do Atendimento (PMA), instituído pela Portaria MPAS nº 4.508, de 23 de junho de 1998, foi concebido conforme as diretrizes do Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado e de acordo com os objetivos do Programa de Modernização do Poder Executivo Federal.

Esse foi o primeiro projeto do INSS e da Dataprev em que todas as áreas administrativas estiveram envolvidas em um Plano de Ação, alinhado às diretrizes estratégicas do Ministério da Previdência e Assistência Social.

O PMA era um desses direcionadores estratégicos, entre os quais se destacavam também a Reforma da Previdência, a reestruturação e modernização administrativa, o aumento do controle social, a melhoria do atendimento, a ampliação da cobertura previdenciária e o combate às fraudes (Brasil, 2022).

Dessarte, o PMA tinha como objetivo a elaboração de ações de modernização no sistema interno do INSS, e unificou a realização dos serviços antes prestados pelos postos de benefícios e arrecadação para uma localidade apenas. Sendo assim foram tomadas medidas para um melhor atendimento ao público e ainda traçados planos relacionados à Reforma da Previdência. E com os objetivos de aprimorar os atendimentos prestados à população, o PMA foi criado com os seguintes parâmetros:

Implantação de um novo *layout* nas Agências da Previdência Social, integração dos serviços prestados na área de arrecadação e benefício, definição de perfil generalista para os servidores do atendimento, disponibilização dos serviços em terminais de autoatendimento, áreas destinadas à orientação/informação e atendimento especializado, e terceirização dos exames médicos-periciais. Nesse modelo, todos os serviços estavam concentrados dentro das agências (ENAP, 2006).

Verificou-se, então, uma modificação do sistema de atendimento, com divisão por setores para informação e atendimento por especialidades dentro das respectivas agências, e o resultado foi a redução das filas em 35% na espera por atendimento. Em 2006, com a implementação do Programa de Atendimento Programado, foi intensificado o uso de tecnologia pelo INSS e ampliação de serviços realizados de modo remoto, a exemplo do canal telefônico 135 (ENAP, 2006). A modernização do INSS com a programação dos atendimentos teve ainda como pressupostos as seguintes metas:

- Humanização do atendimento, com eliminação de filas e alocação de servidores com perfil e preparo técnico adequados ao tipo de atendimento programado;
- Redução do tempo de espera para atendimento (tempo decorrido entre a data de solicitação do agendamento e data de atendimento);

- Redução do tempo de permanência do segurado na unidade de atendimento;
- Redução do tempo de análise e conclusão dos processos de benefícios;
- Redução do estoque de processos de benefícios pendentes de análise;
- Reformulação do modelo de atendimento à população, com a ampliação e maior facilidade de acesso aos serviços previdenciários (ENAP, 2006).

Os objetivos definidos no Programa de Atendimento Programado, instituído em 2006, são relevantes e atuais, especialmente considerando a realidade vivenciada pelos segurados, que revela a necessidade de humanização no atendimento, diante da falta de empatia demonstrada por parte de alguns servidores e médicos durante os atendimentos no INSS. Em novembro de 2023, a Comissão de Direitos Humanos promoveu um debate sobre a ausência de tratamento humanizado para pessoas com deficiência durante perícias, o tempo excessivo de espera, a falta de transparência nas informações prestadas, bem como a falta de acessibilidade, incluindo relatos de maus-tratos contra crianças com autismo (Rádio-Agência Senado, 2023).

A informatização dos sistemas do INSS foi introduzida gradativamente na legislação previdenciária. A Resolução do INSS nº 166/2011 instituiu o processo eletrônico no âmbito do INSS, promovendo o uso de tecnologias para o processamento, transmissão e armazenamento de documentos, com o objetivo de facilitar o atendimento à população. O Decreto 8.539/2015 regulamentou a utilização de meio eletrônico para a tramitação de processos administrativos no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Entre seus objetivos, destacam-se a preservação dos princípios de eficiência, eficácia e efetividade das ações governamentais, além de facilitar o acesso do cidadão às instâncias administrativas.

A Instrução Normativa nº 96/2018 do INSS alterou o artigo 667 da IN nº 77/2015, estabelecendo que os segurados devem requerer benefícios por meio do Portal do INSS, disponível no endereço eletrônico www.inss.gov.br, pela central telefônica 135, ou por meio da Central de Serviços MEU INSS e Unidades de Atendimento. O artigo 667-A especifica que a plataforma MEU INSS, acessível pela Internet e em aplicativos para celular, serve como ferramenta principal para a solicitação de serviços junto ao INSS. O parágrafo único prevê que, em caso de solicitação presencial de extratos disponibilizados online, o atendimento deve ser previamente agendado pelos canais de atendimento remoto.

Desde 2020, o Canal MEU INSS foi incorporado à plataforma GOV.BR, e todos os serviços públicos passaram a ser fornecidos por meio dessa plataforma governamental, com acesso realizado por meio de login com CPF e senha (Brasil, 2022). A informatização dos sistemas de prestação de serviços no âmbito federal se tornou uma realidade, tornando essencial a inclusão do processo eletrônico na legislação previdenciária. Nessa linha, a Lei 13.846/2019 acrescentou o artigo 124-A à Lei 8.213/91, que regula os benefícios previdenciários.

Art. 124-A O INSS implementará e manterá processo administrativo eletrônico para requerimento de benefícios e serviços e disponibilizará canais eletrônicos de atendimento.

§ 1º O INSS facilitará o atendimento, o requerimento, a concessão, a manutenção e a revisão de benefícios por meio eletrônico e implementará procedimentos automatizados, de atendimento e prestação de serviços por meio de atendimento telefônico ou de canais remotos.

§ 2º Poderão ser celebrados acordos de cooperação, na modalidade de adesão, com órgãos e entidades da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, para a recepção de documentos e o apoio administrativo às atividades do INSS que demandem serviços presenciais.

O INSS digital é o meio pelo qual se desenvolve o processo administrativo previdenciário. É por meio do canal remoto MEU INSS que as pessoas podem solicitar aposentadoria, pensão por morte e outros benefícios previdenciários ou assistenciais. Cabe ao segurado a tarefa de digitalizar os documentos e encaminhá-los por meio da plataforma digital.

Houve também uma modificação no Regulamento da Previdência Social (Decreto 3.048/1999) pelo Decreto 10.410/2020, que incluiu o artigo 176-A. Esse artigo estabelece que a prestação de serviços administrativos será realizada por meios digitais, de acordo com as exigências do INSS, abrangendo todas as etapas do processo administrativo. O processo começa com a formulação do requerimento por meio da Central 135 ou pelo site MEU INSS e, a partir do protocolo, os benefícios permanecem em análise. O segurado deve acompanhar o andamento do processo até a conclusão do pedido. O §2º do artigo 176-A prevê que o protocolo do benefício de forma presencial nas agências se dará de forma excepcional, caso a pessoa não possua os meios de acesso necessários para efetuar os requerimentos.

176-A. O requerimento de benefícios e de serviços administrados pelo INSS será formulado por meio de canais de atendimento eletrônico, observados os procedimentos previstos em ato do INSS.

todas as fases do processo administrativo, ressalvados os atos que exijam a presença do requerente.

§ 2º Excepcionalmente, caso o requerente não disponha de meios adequados para apresentação da solicitação pelos canais de atendimento

eletrônico, o requerimento e o agendamento de serviços poderão ser feitos presencialmente nas Agências da Previdência Social.

O INSS promove o processo administrativo por meio eletrônico, sendo os segurados ou beneficiários responsáveis por formular seus requerimentos através do site MEU INSS. Todo o processo desenvolve-se de forma eletrônica. A IN nº 128/2022, que regula as rotinas e procedimentos do INSS, aborda no artigo 553 o processo administrativo eletrônico, que se inicia com um ato de consentimento, mediante cadastro de login e senha no portal de atendimento, ou seja, o MEU INSS.

Após o cadastro e acesso, na formulação do requerimento que dará origem ao processo administrativo, todas as fases devem ser acompanhadas pela plataforma MEU INSS. Nesse caso, a pessoa poderá acompanhar o andamento por esse canal remoto ou através de ligações para o telefone 135. Contudo, muitos benefícios acabam sendo negados sem que os beneficiários sejam devidamente informados, devido à falta de conhecimento sobre o funcionamento da plataforma.

A Portaria 993/2022, emitida pela Diretoria de Benefícios do INSS, aborda o Processo Administrativo Previdenciário. Nos dois primeiros artigos, a portaria define o conceito de processo eletrônico. A partir do artigo 12, são previstas as regras para a tramitação integralmente eletrônica do processo administrativo, realizada por meio do Portal de Atendimento (PAT), que está integrado ao Gerenciador de Tarefas (GET) e ao Sistema de Agendamento (SAG). A portaria enfatiza que os meios de comunicação, como o MEU INSS, o telefone 135 e as entidades conveniadas, estão vinculados ao SAG.

O artigo 13 estabelece que o processo eletrônico deve garantir eficiência, eficácia e efetividade na adequação entre os meios e os resultados, e que os procedimentos devem ser realizados com transparência e economicidade. Além disso, há o objetivo de ampliar a sustentabilidade ambiental por meio do uso da tecnologia da informação e comunicação, e facilitar o acesso às instâncias administrativas.

Para que o processo seja efetivo na adequação entre os meios e os resultados, é necessário que a pessoa tenha, no mínimo, conhecimento básico em tecnologia, de modo a conseguir manusear a plataforma digital. É importante realçar que a inteligência coletiva é responsável pelos constantes aprimoramentos das tecnologias que permeiam o ciberespaço. Essa inteligência pode ser prejudicial para aqueles que não estão incluídos na esfera digital, visto que seria humanamente

impossível garantir a inclusão total de uma pessoa, devido à vastidão da Internet. Por outro lado, ela pode ser considerada um bálsamo para aqueles que, por meio das suas ferramentas, conseguem se beneficiar de sua amplitude (Lévy, 2010).

Por isso, o aperfeiçoamento das plataformas digitais do Governo no Brasil, baseado na inteligência coletiva, é de responsabilidade da empresa DATAPREV, cuja finalidade é "prover soluções digitais para o exercício da cidadania, buscando ser referência para o cidadão e o Estado na prestação de serviços" (DATAPREV, 2023, p. 11).

A avaliação realizada por Galindo (2023) demonstra que, após a implantação do INSS digital, houve uma preocupação com a inclusão das pessoas. Contudo, o sistema deveria ter oferecido a opção de atendimento presencial para aqueles que não estavam aptos a manusear as ferramentas digitais. A ausência de contato entre servidores e beneficiários é também apontada como um fator negativo da implantação dos sistemas digitais, pois, frequentemente, a interação direta entre segurado e servidor, bem como entre os próprios servidores, facilita a resolução de demandas mais complexas.

A implementação de sistemas informatizados dificultou o acesso de grupos vulneráveis a benefícios, destacando-se, entre eles, as pessoas idosas, que enfrentam inúmeras dificuldades, como o analfabetismo funcional e a falta de acesso a tecnologias devido a restrições financeiras.

Dessa forma, o MEU INSS, plataforma criada pela DATAPREV para a realização de requerimentos de benefícios previdenciários e o acesso a documentos, como o CNIS (Cadastro Nacional de Informações Sociais), de forma online, acabou por dificultar o acesso desses grupos vulnerabilizados, em especial as pessoas idosas, que continuam sofrendo com o analfabetismo funcional e com a carência de recursos tecnológicos devido a limitações financeiras.

2.3 A pandemia e a imposição de atendimento digital pelo INSS

O INSS, órgão responsável pela administração de benefícios para os cidadãos que dependem dos serviços de seguridade, já vinha se articulando para a informatização dos atendimentos. Durante a pandemia, o uso de tecnologias de informação e comunicação (TIC) foi consolidado por meio da edição de normativas que regulamentaram o processo eletrônico. De acordo com o artigo 13, inciso III, da

Portaria DIRBEN 993/2022, o processo administrativo deveria ser integralmente desenvolvido por meios digitais.

A pandemia proporcionou ao INSS a oportunidade de modificar o sistema de atendimento, implementando de forma abrangente o uso de TIC. Essa mudança causou uma transformação na prestação do serviço público no âmbito da seguridade social. Além disso, a Lei do Governo Digital, publicada no contexto dos atendimentos remotos realizados pelo INSS, serviu como um instrumento de confirmação para a manutenção desses atendimentos de maneira eletrônica.

A Lei do Governo Digital prevê uma estratégia de digitalização que já foi em parte realizada no processo administrativo na Previdência Social. Isto porque o INSS Digital promoveu uma alteração disruptiva na função administrativa da Previdência Social, através do uso de tecnologias, uma vez que antes dele o atendimento era integralmente presencial (Triches, 2023, p.269).

A decretação da pandemia feita pela Organização Mundial da Saúde (OMS) em 11 de março de 2020 para a contenção do vírus da COVID-19 resultou na restrição de acesso a órgãos públicos, como as agências do INSS e do Poder Judiciário, em virtude da ordem de isolamento social.

Em 19 de março de 2020, foi publicada a Portaria Conjunta nº 8.024, pela Secretaria Especial de Previdência e Trabalho, determinando que o atendimento aos segurados e beneficiários do INSS seria realizado por canais remotos até 30 de abril de 2020, com possibilidade de prorrogação, como medida de enfrentamento à disseminação do coronavírus. Durante esse período, as agências funcionaram em regime de plantão reduzido, exclusivamente para esclarecimentos sobre os meios de atendimento remoto. O parágrafo único da Portaria 8.024/2020 estabelecia que, caso o plantão não fosse viabilizado, os cidadãos deveriam utilizar o canal telefônico 135. Nesse período pandêmico, muitas agências permaneceram fechadas, com as informações sendo fornecidas por vigilantes, em função da ausência de servidores do INSS nos atendimentos.

Nessa linha de raciocínio, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) editou a Resolução 313/2020, que determinava a realização de audiências por videoconferência, com prorrogação e manutenção desse sistema até os dias atuais.

O acesso aos serviços do INSS e às audiências no Judiciário por meio digital prejudicou especialmente os idosos, mais vulneráveis durante a pandemia, devido

ao analfabetismo digital ou à impossibilidade financeira de possuir um computador ou celular para interagir com os sistemas digitais (Siqueira; Lara; Lima, 2020).

A informatização dos sistemas em países periféricos não necessariamente resulta no aumento do bem-estar social, podendo ser um fator de exclusão para estratos sociais sem acesso à tecnologia. No contexto da pandemia, isso levou muitas pessoas que necessitavam de atendimento a se deslocarem até as agências do INSS ou aos CRAS (Centros de Referência de Assistência Social) para obter informações sobre benefícios (Souza, 2021), expondo-se ao risco de contágio pelo vírus da COVID-19.

A pandemia obrigou o Estado a adotar medidas de enfrentamento à COVID-19 no âmbito do INSS, como a edição de leis e portarias administrativas. A Portaria 373, de 19 de março de 2020, interrompeu algumas atividades de rotina relacionadas à atualização e manutenção de benefícios do INSS, como a prova de vida, a revalidação de procuração por falta de atualização após 12 meses, e a atualização de declarações de cárcere, ações realizadas em conjunto com o DATAPREV (artigo 3º, Portaria 373/2020).

A Lei 13.982, de 2 de abril de 2020, como medida excepcional de proteção social e enfrentamento ao coronavírus, alterou a Lei 8.742/93, ampliando o critério de aferição da renda per capita familiar para até meio salário mínimo. O artigo 1º considerou fatores como o grau de deficiência, a dependência de terceiros para atividades diárias, e circunstâncias pessoais e socioeconômicas que limitam a participação social da pessoa deficiente ou idosa, incluindo o grau de instrução, nível educacional e cultural, e dependência de tecnologias assistivas.

Essas medidas de enfrentamento adotadas pelo Governo refletem o dever constitucional de eliminar a pobreza e promover políticas de proteção social na esfera previdenciária e assistencial (Horvath; Lauá; Simonato, 2021).

O artigo 2º da Lei 13.982/2020 assegurou o auxílio emergencial de R\$ 600,00 (seiscentos reais) para trabalhadores cuja renda per capita fosse de até meio salário mínimo ou cuja renda familiar total não ultrapassasse três salários mínimos. Os artigos 3º e 4º da mesma lei anteciparam a concessão de benefícios de prestação continuada e auxílio-doença por três meses para beneficiários e segurados do INSS.

Nessa esteira, a redução das desvantagens pode ser considerada um resultado das políticas inclusivas, que buscam o reconhecimento da dignidade humana e a eliminação dos fatores que causam a exclusão social.

[...] Sendo mais claro: de fato, a redução das desigualdades é um dos objetivos da República; porém, a realização desse objetivo depende de políticas públicas que não visem diretamente à redução das desigualdades. Ao invés disso, a melhor estratégia é implementar medidas de valorização da condição humana. A redução das desigualdades é uma consequência, um resultado (Pierdoná; Leitão; Furtado Filho, 2019, p. 396).

As medidas tomadas pelo Governo no decorrer da pandemia são exemplos de estratégias para suprir as necessidades básicas enfrentadas pelas famílias em situação de vulnerabilidade social, uma vez que muitas pessoas enfrentavam desemprego ou realizavam trabalho de forma informal. Além disso, devido à disseminação do coronavírus, muitos segurados do INSS precisaram se afastar de suas atividades por incapacidade (Horvath; Lauá; Simonato, 2021).

Na esfera assistencial, houve a ampliação dos critérios para a concessão dos benefícios assistenciais, permitindo que mais famílias tivessem acesso ao benefício, bem como a concessão do auxílio emergencial. Essa medida demonstra que a condição humana deve ser priorizada, com o objetivo final de reduzir as desigualdades.

O Tribunal de Contas da União, em 14 de outubro de 2020, durante o período da pandemia, elaborou o Relatório de Acompanhamento das ações do INSS (TC 016.830/2020-2), com a finalidade de monitorar riscos, como o tempo de análise dos benefícios, a exclusão de pessoas com direito a benefício e o pagamento indevido devido às medidas de flexibilização do sistema durante a pandemia. Em relação ao tempo de análise dos benefícios, concluiu-se que esse período foi ampliado durante a pandemia, o que prejudicou os segurados. Dentre as razões para isso, destaca-se a suspensão das perícias biopsicossociais no caso de benefícios assistenciais. Mesmo com a possibilidade de antecipação de uma parcela do benefício, a ausência de informações resultou na negação de benefícios.

Desse modo, o Relatório revela que, em agosto de 2020, 788 mil benefícios assistenciais estavam pendentes de avaliação social. Outros benefícios não relacionados à incapacidade também tiveram seus prazos de análise estendidos devido ao aumento na emissão de exigências, que subiu de 26,6% em fevereiro para 61,4% em agosto, o que resultou em atrasos na conclusão desses processos e expôs a risco pessoas que precisavam da concessão do benefício para sua subsistência (Brasil, 2020).

Outra observação feita foi sobre a exclusão de pessoas idosas e deficientes no acesso a benefícios assistenciais. Isso ocorreu, em parte, para evitar aglomerações nos CRAS, especialmente devido aos grupos que buscavam o auxílio emergencial. O Relatório de Acompanhamento conclui que “as medidas de combate à pandemia, especialmente a suspensão do atendimento presencial, contribuíram para o aumento do risco de exclusão” (Brasil, 2020, p. 03).

As medidas de enfrentamento ao coronavírus expuseram a crise do sistema previdenciário brasileiro. A imposição de um sistema informatizado ampliou as desigualdades de acesso aos benefícios e resultou na demora para a conclusão e análise dos processos administrativos, comprometendo a cidadania dos segurados. Além disso, o INSS enfrenta problemas técnicos que afetam a concessão dos benefícios, transformando as filas que antes se formavam em frente às agências em filas virtuais, com a implementação do aplicativo MEU INSS.

A informatização dos sistemas do INSS, por meio da criação da plataforma MEU INSS, reflete o que se entende por "Quarto Mundo", acentuando as desigualdades de acesso à prestação de serviços públicos. A supressão dos atendimentos presenciais, especialmente durante a pandemia, evidencia a dificuldade de acesso aos meios de proteção social no Brasil.

A utilização dos sistemas informatizados pelo INSS, concebidos para otimizar os atendimentos e eliminar filas, revela-se excludente. Grupos vulnerabilizados, como as pessoas idosas, frequentemente não possuem as habilidades necessárias para acessar os benefícios ou o conhecimento processual exigido para garantir que a plataforma efetive seus direitos.

As mudanças tecnológicas surgem para o atendimento da exigência/necessidade econômica, e uma vez efetivadas, provocam alterações na ordem social, vindo somente então, a ordem jurídica a se adequar a essa nova realidade estabelecida dentro de sua dimensão autopoietica. Não significa dizer que as mudanças promovidas pela sociedade da informação/sociedade tecnológica são negativas, pelo contrário, detectamos inúmeros pontos positivos, porém, há de se admitir que provocam uma necessária alteração de postura e de uso de padrões de efetivação e manutenção dos sistemas de proteção social (Horvath, 2022, p. 26-27).

O Brasil, mesmo que de forma tardia, aderiu às mudanças provocadas pela era tecnológica sem considerar adequadamente as consequências dessas transformações no cotidiano dos cidadãos que dependem dos serviços públicos de previdência e assistência social. A transição para um sistema totalmente

informatizado pelo INSS, implementada como uma medida de enfrentamento ao coronavírus em 2020, mostrou-se necessária, mas trouxe inúmeras dificuldades. Isso ocorreu porque grande parte da população brasileira não tinha acesso aos meios digitais nem possuía habilidades para utilizar o sistema MEU INSS. A situação pandêmica, ainda que transitória, acabou consolidando a implantação do sistema digital para o acesso aos benefícios.

Os atendimentos realizados pelo INSS, ao longo dos anos, em sua maior parte, sempre foram presenciais. Entretanto, a partir de 2017, começou a transição para um atendimento prestado de forma remota. A discussão sobre as questões de acesso aos meios tecnológicos tornou-se essencial para fomentar a inclusão social de pessoas idosas nesse universo digital.

Souza (2017), ao abordar a desigualdade e a inclusão digital, afirma que o processo de globalização trouxe impactos para países de modernidade tardia, como o Brasil, e que a inclusão pode ser algo irrealizável. Isso se deve ao fato de que a parcela menos favorecida da população acaba por se tornar vítima de uma cultura que a subjuga. Tal situação é explicada pelo fato de que, embora muitos tenham acesso à tecnologia, não sabem manusear programas ou interagir com as ferramentas tecnológicas, restringindo o uso da internet às redes sociais.

Em corroboração a isso, a imposição do acesso aos meios tecnológicos em um momento em que o país enfrentava a maior crise sanitária de sua história, seguida pela manutenção desse sistema até os dias atuais com a institucionalização do aplicativo MEU INSS, sem o devido planejamento e políticas inclusivas, agravou a exclusão social de minorias, como as pessoas idosas.

Os prejuízos sociais pela falta de acesso aos serviços digitais não podem ser ignorados e deve ser construídas medidas para o enfrentamento da questão. A questão é também de índole sociológica. A atuação do INSS no fortalecimento do processo digital deve levar em consideração os problemas e angústias dos segurados e dependentes, para que seja possível agir em prol da igualdade. São muitos desafios que estão em jogo para o estado Brasileiro e para o mundo, com relação ao tema, pois as ferramentas digitais devem estar a serviço da pessoa humana, e não o inverso (Triches, 2023, p. 275).

Elucida-se, assim, que é inegável que a imposição da plataforma MEU INSS trouxe prejuízos para os segurados que não têm acesso à internet, seja por questões econômicas ou sociais, ignorando as dificuldades e o sofrimento causados a esse público, cujo acesso ficou prejudicado.

A implantação do MEU INSS no contexto da pandemia expôs a crise no sistema previdenciário brasileiro. Embora a informatização seja considerada uma conquista relacionada ao direito ao desenvolvimento, ela deve enfatizar a pessoa humana como o elemento central desse direito (Cambi, 2022), e não funcionar como uma ferramenta estatal que fortalece desigualdades, como se tem observado na prestação de serviços públicos pelo INSS.

Sobreleva refletir que a efetiva inclusão digital deve considerar todos os aspectos sociais para viabilizar o acesso das pessoas. A plataforma digital do Governo, MEU INSS, tornou-se uma regra de atendimento remoto, sem que o Brasil resolvesse as questões de acesso digital em seus variados níveis. Observam-se problemas de instabilidade nos sistemas, falta de capacitação de servidores, e o mais grave: a ausência de habilidade dos cidadãos, o que inviabiliza o acesso às TICs. Como resultado, os segurados e aqueles que dependem economicamente desses benefícios enfrentam constantes desvantagens, e o inaceitável se torna comum – o homem condicionado ao sistema digital, e não o contrário.

Nesse sentido, o uso de tecnologias digitais para o acesso a serviços e benefícios do Governo evidencia que pessoas pobres e com idade avançada são as que mais necessitam de políticas sociais para que possam usufruir, com autonomia, dos serviços prestados pelas plataformas digitais.

O período de implantação do MEU INSS, como canal para requerimento de benefícios, coincidiu com a crise sanitária causada pelo coronavírus, momento em que houve um aumento na procura por aposentadorias, pensões por morte e benefícios por incapacidade.

Entre 2000 e 2019, o número de pessoas idosas dobrou no País, passando de 14,5 milhões, para 28 milhões de brasileiros, representando 13% da população, conforme dados da PNAD 2018. Esse panorama demográfico ocasionou um acelerado crescimento da demanda previdenciária o que, consequentemente, impactou diretamente a capacidade de atendimento do INSS (Brasil, 2022, p. 92).

Alinhado a esse contexto, o aumento do número de pessoas idosas faz com que mais indivíduos necessitem de proteção social, seja por meio de benefícios previdenciários ou assistenciais. O atendimento prestado pelo INSS precisou ser reestruturado devido à alta demanda, o que motivou a implantação do sistema digital MEU INSS como uma solução para as dificuldades enfrentadas pela autarquia,

especialmente considerando a necessidade de equalizar os atendimentos e a redução no quadro de servidores.

A utilização da plataforma MEU INSS para o requerimento de benefícios representou uma evolução na forma de atendimento do INSS. No entanto, é fundamental reconhecer algumas dificuldades que têm sido observadas no atendimento prestado de forma digital.

2.4 Implicações do “MEU INSS” como principal meio de atendimento aos segurados e beneficiários do INSS

A reorganização do sistema de atendimento do INSS por meio da plataforma MEU INSS introduziu um novo modelo de atendimento remoto e, em alguns casos, totalmente automatizado. O artigo 667-B da Instrução Normativa nº 96/2018 estabelece que, no comparecimento do segurado à agência, este deve ser informado sobre a modalidade de atendimento pelos canais informatizados. Caso o segurado não tenha senha e cadastro, será fornecida uma senha para o aplicativo MEU INSS, com as devidas orientações para que o requerimento seja feito por esse canal.

Com a implantação desse sistema, o INSS deixou de realizar atendimentos presenciais, passando a informar os cidadãos que se dirigiam às agências que eles próprios deveriam formular seus requerimentos pelo aplicativo MEU INSS.

No contexto da pandemia, a implementação dos canais de atendimento remotos e o fechamento das agências revelaram-se preocupantes, especialmente porque muitas pessoas não tinham acesso aos meios eletrônicos.

As agências ficaram fechadas por 6 meses em função da pandemia. E, ainda que o INSS tivesse oferecido soluções tecnológicas para o atendimento por meio dos canais remotos, naturalmente houve implicações operacionais por conta da quarentena. Um dos desafios era a chamada “Exigência”, que integra os processos que necessitam de documentos complementares para a liberação do benefício. Alguns segurados não conseguiam cumprir os requisitos, seja por dificuldade de lidar com os canais remotos, seja por não conseguir obter os documentos que faltavam (Brasil, 2022, p. 117).

A pandemia intensificou o propósito do INSS em implementar o sistema digital, considerando que a utilização de plataformas digitais já era uma realidade desde 1995, com o uso da PrevNet para a emissão de extratos. Contudo, a suspensão do atendimento presencial, iniciada durante a crise sanitária para

enfrentar e conter o coronavírus, trouxe à tona debates sobre a inclusão digital como um direito social. As medidas de isolamento obrigaram as pessoas, especialmente as idosas, a permanecerem em casa para evitar o contágio. Esse público, por sua vez, enfrentou dificuldades em acessar serviços públicos digitais e, mesmo quando conseguiam realizar requerimentos, não possuíam o conhecimento necessário sobre a tramitação dos processos, resultando na perda de prazos de exigências sem o devido cumprimento.

Ademais, o processo administrativo, iniciado a partir do requerimento feito pelo canal MEU INSS, envolve uma série de procedimentos, incluindo o encaminhamento para análise, que pode ser feita por servidores ou de forma automatizada. Durante a pandemia, após o protocolo do pedido, o sistema estabelecia um prazo para o cumprimento de exigências formuladas no processo administrativo. A dificuldade de atender a essas exigências por meio do canal digital resultou na negativa de inúmeros benefícios.

O Estado, para assegurar a aplicabilidade dos direitos sociais e em respeito ao princípio da universalidade da cobertura e do atendimento, deve amparar pessoas em situação de desvantagem e vulnerabilidade por meio de políticas públicas inclusivas, destacando-se, nesse sentido, a política social digital (Salvador; Ariozi; Costa, 2022).

A Lei 13.846/2019, ao inserir o artigo 124-A na Lei de Benefícios, permitiu a análise automática de benefícios, sem intervenção humana no processo decisório. No entanto, a análise robotizada pode prejudicar os cidadãos, uma vez que carece de motivação, como exigido pelo artigo 124-C da Lei 8.213/91 e pelo artigo 554 da Instrução Normativa 128/2022, ferindo princípios do direito administrativo e podendo levar à anulação das decisões (Salvador; Oliveira, 2023). Nesse viés, se o servidor encarregado da análise do processo administrativo é obrigado a motivar suas decisões, essa obrigação também deveria se aplicar às análises realizadas por robôs. O uso da inteligência artificial em substituição às interações humanas já foi tema de reflexão em diversos estudos.

O tumulto nos mercados de trabalho e a turbulência nas sociedades ocorrerão contra um pano de fundo de uma crise muito mais individual e humana- uma perda psicológica do propósito pessoal. Durante séculos, os seres humanos preencheram seus dias trabalhando: trocando tempo e suor por abrigo e comida. Construímos valores culturais profundamente enraizados em torno dessa troca, e muitos de nós fomos condicionados a derivar nosso sentido de valor a partir do trabalho diário. O surgimento da inteligência artificial desafiará esses valores e ameaçará enfraquecer esse

sentido de propósito de vida em uma janela de tempo extremamente curta. (Lee, 2019, p. 35).

Nesse diapasão, o avanço tecnológico, com a utilização de canais digitais de atendimento que se valem da inteligência artificial, pode ser analisado sob um viés negativo. Sob a perspectiva do servidor do INSS, o trabalho humano, que antes proporcionava um senso de orgulho pelo desempenho e a construção de valores por meio do relacionamento com os colegas e com os segurados e beneficiários dos serviços da seguridade, agora perde relevância. A introdução de robôs reduz o valor do trabalho humano, afetando os servidores, que se veem substituídos por máquinas, e prejudicando os dependentes dos serviços da autarquia, que passam a lidar com a ausência de uma análise humanizada.

Quanto à efetividade da prestação dos serviços oferecidos pelo canal MEU INSS para solicitação de benefícios e serviços, foram constatadas instabilidades no sistema, que, frequentemente, ficava “fora do ar”. Esse problema foi objeto de análise no Relatório de Auditoria elaborado pelo Tribunal de Contas da União, no Processo 006.389/2022-8. Entre outros pontos, o relatório destacou que as falhas de instabilidade e indisponibilidade contribuíram para a demora na conclusão dos processos, devido a fatores técnicos relacionados à Internet. Assim, o TCU recomendou a inclusão de metas específicas para reduzir a indisponibilidade dos sistemas corporativos.

No mesmo processo, que analisou os procedimentos administrativos do INSS marcados pela intempestividade, foi evidenciado que, em dezembro de 2021, havia 1,78 milhões de benefícios pendentes de análise. Essa situação provocou um aumento no número de ações judiciais movidas para condenar o INSS pela demora.

O Recurso Extraordinário 1.171.152, de Santa Catarina, julgado em 8 de dezembro de 2020, também abordou a questão da demora na análise de benefícios represados pelo INSS. O STF homologou um acordo estabelecendo um prazo máximo de noventa dias para a conclusão dos processos administrativos, considerando a vulnerabilidade social e econômica das pessoas e a crise causada pela pandemia do coronavírus, com o objetivo de garantir a efetiva proteção social. Esse acordo foi mencionado no Relatório de Auditoria (Processo 006.389/2022-8), que, ao analisar a intempestividade, determinou várias medidas, como a publicação de relatórios de gestão no site oficial, o controle e gerenciamento do tempo de análise dos processos, e a capacitação de servidores para a análise de benefícios.

De acordo com o Boletim Estatístico da Previdência Social de dezembro de 2020, 1.760.368 benefícios estavam pendentes de conclusão administrativa. Desses, a maior parte (1.273.913) dependia da análise do próprio INSS, enquanto menos da metade (486.456) aguardava providências dos segurados. Ademais, 456.686 benefícios estavam com tempo de análise superior a 45 dias, esperando exigências a serem cumpridas pelos segurados. A região Sudeste foi a que apresentou a maior demora na conclusão dos processos administrativos, com 673.874 benefícios pendentes de análise pelo INSS, conforme ilustrado na tabela com dados extraídos do Boletim Estatístico da Previdência Social.

Tabela 05: Requerimentos de benefícios em análise pelo INSS por dependência: total nacional e por região- dezembro 2020

	Aguardando INSS			Aguardando segurado			Até 45 dias	Acima de 45 dias	Total
	Até 45 dias	Acima de 45 dias	Total INSS	Até 45 dias	Acima de 45 dias	Total segurado			
Brasil	520.671	753.241	1.273.912	29.770	456.686	486.456	550.441	1.209.92	1.760.368
Norte	39.013	69.904	108.917	1.850	44.275	46.125	40.863	114.179	155.042
Nordeste	151.488	194.027	345.515	13.271	146.966	160.237	164.759	340.993	505.752
Sudeste	210.309	276.488	486.797	9.041	178.036	187.077	219.350	454.524	673.874
Sul	85.332	143.325	228.657	3.860	51.289	55.149	194.614	89.192	283.806
Centro-oeste	34.529	69.497	104.026	1.748	36.120	37.868	36.277	105.617	141.894

Fonte: Secretaria de Políticas de Previdência Social (2020).

Assim, no ano de 2022 foi observada uma diminuição nos processos pendentes de análise administrativa, e na região sudeste houve uma diminuição de processos, aproximadamente metade do total apresentado em 2020. Apesar disso, as análises que dependiam do INSS permaneceram com valor elevado, e os processos que necessitavam de alguma iniciativa do segurado, de um total de 486.456 em 2020 diminuíram para 183.606 em 2022, conforme dados inseridos na tabela a seguir:

Tabela 06: Requerimentos de benefícios em análise pelo INSS por dependência: total nacional e por região- novembro 2022

	Aguardando INSS			Aguardando segurado			Até 45 dias	Acima de 45 dias	Total
	Até 45 dias	Acima de 45 dias	Total INSS	Até 45 dias	Acima de 45 dias	Total segurado			
Brasil	492.034	468.407	960.441	68.588	115.018	183.606	560.622	583.425	1.144.047
Norte	45.235	47.901	93.136	6.576	11.679	18.255	51.811	59.580	111.391
Nordeste	159.140	191.506	350.646	22.972	39.293	62.265	182.112	230.799	412.911
Sudeste	171.775	131.814	303.589	26.450	38.228	64.678	198.225	170.042	368.267
Sul	80.228	56.031	136.259	8.385	17.623	26.008	88.613	73.654	162.267
Centro-oeste	35.656	41.003	76.659	4.205	8.195	12.400	39.861	49.198	89.059

Fonte: Secretaria de Políticas de Previdência Social (2020).

O Boletim Estatístico da Previdência Social, divulgado em janeiro de 2024, aponta um aumento no número de requerimentos de benefícios pendentes de análise de perícia médica e de cumprimento de exigências por parte dos segurados, comparado ao ano de 2022, embora ainda seja inferior ao total registrado em 2020. Em janeiro de 2024, o número total de requerimentos pendentes era de 1.569.602, dos quais 1.297.802 dependiam da análise administrativa do próprio INSS ou de perícia médica inicial. A região Nordeste apresentou o maior número de processos pendentes de análise (625.547), seguida pela região Sudeste (440.400).

Tabela 07: Requerimentos de benefícios em análise pelo INSS e perícia médica inicial por dependência: total nacional e por região- janeiro de 2024

	Aguardando INSS e/ou perícia médica inicial			Aguardando cumprimento de exigência documental pelo segurado			Até 45 dias	Acima de 45 dias	Total
	Até 45 dias	Acima de 45 dias	Total INSS/PM	Até 45 dias	Acima de 45 dias	Total segurado			
Brasil	647.174	650.628	1.297.802	145.970	125.830	271.800	793.144	776.458	1.569.602
Norte	51.649	96.769	148.418	11.714	15.037	26.751	63.363	111.806	175.169
Nordeste	209.781	312.486	522.267	51.666	51.614	103.280	261.447	364.100	625.547
Sudeste	234.376	114.176	348.552	56.392	35.456	91.848	290.768	149.632	440.400
Sul	94.409	67.404	161.813	17.262	12.443	29.705	111.671	79.847	191.518
Centro-oeste	56.959	59.793	116.752	8.936	11.280	20.216	65.895	71.073	136.96

Fonte: Secretaria de Regime Geral da Previdência Social (2024).

É sábio mencionar que a demora na conclusão de processos e as filas para a concessão de benefícios foram destacadas no documentário "Nosso INSS" (2023), com relatos de segurados que aguardavam por benefícios como pensão por morte e auxílio-doença. O filme também aponta inconsistências no sistema do MEU INSS e inclui depoimentos de especialistas. A Presidente do Instituto Brasileiro de Direito Previdenciário, Adriane Bramante, afirma que, apesar da utilização de tecnologias, é imprescindível o material humano para a análise dos processos administrativos. Durante a pandemia e no período pós-pandemia, observou-se que vigilantes nas portarias das agências do INSS prestavam informações à população. Vilma Ramos, sindicalista, declarou que a diminuição no quadro de servidores não foi suprida pela tecnologia, prejudicando o atendimento à população, que acaba excluída da prestação do serviço. Por outro lado, Glauco Wamburg, presidente interino do INSS, informou que mensalmente o órgão recebe cerca de um milhão de requerimentos. Segundo ele, o elevado número de indeferimentos, praticamente a metade, é causado, na maioria das vezes, por erros cometidos pelos próprios segurados ao inserirem informações equivocadas no momento da solicitação.

Outrossim, a implementação dos requerimentos pelo MEU INSS trouxe desvantagens para aqueles que precisam de atendimento presencial, especialmente quando os casos são complexos e requerem esclarecimentos sobre os direitos a que têm direito. De acordo com o artigo 577, inciso I, da Instrução Normativa 128/2022, cabe ao INSS reconhecer o benefício mais vantajoso para a pessoa e apresentar o demonstrativo financeiro correspondente. Em muitos casos, o atendimento presencial é crucial para resolver a situação, principalmente para indivíduos que não têm habilidade no uso de tecnologias e, por isso, acabam recorrendo à ajuda de terceiros para acessar o MEU INSS.

O fim do estado de Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional pelo risco de contaminação pelo coronavírus foi decretado por meio da Portaria do Ministério da Saúde nº 913, de 22 de abril de 2022. As consequências das medidas adotadas, assim como as inúmeras vidas perdidas, ainda repercutem. Um novo modo de viver, virtual e desconectado das relações interpessoais, trouxe à tona várias reflexões sobre a inclusão social e os efeitos deixados pelo isolamento, como a crise da escuta atenta ocasionada pela infocracia (Han, 2022).

O aplicativo MEU INSS surgiu como resultado da revolução tecnológica e da utilização da Internet como meio de comunicação, informação e prestação de serviços. A obrigatoriedade do uso desse canal remoto para solicitar benefícios previdenciários e assistenciais, instituída a partir da pandemia, alterou de forma abrupta o atendimento prestado pelo INSS. Isso afetou particularmente as pessoas idosas, que, devido a múltiplas vulnerabilidades, sofreram com os impactos do uso das TICs.

As pessoas idosas, como seguradas do INSS, passaram a ter seus dados armazenados nos sistemas do órgão, ficando expostas a vazamentos de informações e prejuízos financeiros. O Tribunal de Contas da União, nos autos do TC 032.069/2023-5, elaborou um Relatório de Inspeção que identificou irregularidades na guarda de dados dos segurados, devido a empréstimos fraudulentos realizados por instituições financeiras sem a devida autorização. O INSS foi orientado a adotar medidas para combater fraudes e proteger os dados sob sua responsabilidade nas bases governamentais na Internet.

Esses vazamentos de informações são um reflexo das implicações das novas tecnologias, que levantam discussões sobre manipulação de dados e violação de direitos individuais, além das dinâmicas de poder, controle e monitoramento dos

cidadãos. Há uma necessidade urgente de desenvolver a educação digital, permitindo que as pessoas se protejam contra práticas fraudulentas e adquiram habilidades técnicas para a tomada de decisões e análise crítica das TICs (Joerke *et al.*, 2023).

A educação digital se configura como uma política pública urgente e necessária, especialmente para grupos hipervulnerabilizados, como o das pessoas idosas, que são constantemente alvo de manipulação devido à sua condição de vulnerabilidade em diversas esferas: na relação consumerista, social e no ambiente digital, pela falta de conhecimento sobre o meio tecnológico.

Ao se considerar os diversos fatores que expõem a pessoa idosa a vulnerabilidades nos ambientes sociais, ela deve ser amparada por uma igualdade jurídica como forma de se reduzir as desigualdades com relação aos demais membros da sociedade (Zanutto; Ribeiro, 2022). Por essa razão, importante considerar a inclusão digital como forma de se combater as desigualdades, por meio de políticas sociais de letramento digital, conforme será abordado na próxima seção.

3 USO DE TECNOLOGIAS PELO INSS E EXCLUSÃO SOCIAL DA PESSOA IDOSA

O avanço tecnológico evidenciou questões relacionadas ao capacitismo, pois há um julgamento de que pessoas com idade avançada não estão preparadas para lidar com a tecnologia. Conseqüentemente, as TICs não são desenvolvidas com o objetivo de incluir essas pessoas no universo digital, e ainda há uma ausência de políticas públicas de letramento direcionadas ao público idoso. Assim, rompe-se o paradigma da pessoa idosa como fonte de sabedoria e experiências, substituindo-o pela reverência ao universo digital, considerado uma fonte inesgotável de informações, em que “as relações são substituídas por conexões” (Han, 2022, p. 108).

O etarismo na esfera da seguridade pode ser percebido pelo descarte da pessoa idosa após a aposentadoria, devido à sua suposta falta de utilidade para o Estado, uma vez que deixam de ser contribuintes do sistema. Ao se aposentar, em vez de se sentir satisfeita por poder usufruir do descanso após anos de trabalho, a pessoa idosa enfrenta uma redução salarial, consequência de coeficientes impostos pela legislação previdenciária. Essa diminuição salarial revela a falta de reconhecimento e de contrapartida pela contribuição prestada, como se a pessoa deixasse de ter valor para o sistema. Em casos ainda mais graves, algumas pessoas precisam recorrer ao amparo assistencial em razão da idade, caso não consigam cumprir o tempo de contribuição exigido por lei. Nesse sentido, Beauvoir (2018) argumenta que a “política da velhice” presente na sociedade gera diversas atrocidades contra os idosos, valorizando-os apenas na juventude e iniciando discriminações muito antes da senilidade, as quais se intensificam na velhice, quando essas pessoas são definitivamente excluídas.

Nesse contexto de discriminação etária, observa-se que pessoas próximas aos cinquenta anos, mesmo antes de serem formalmente consideradas idosas pela lei, enfrentam dificuldades no mercado de trabalho. São tratadas como excedentes ou inúteis para o sistema (Pierdoná; Leitão; Furtado Filho, 2019).

Apesar das facilidades proporcionadas pelas tecnologias, é essencial lembrar que a seguridade social, como instrumento de proteção, tem como objetivo promover o bem comum por meio da solidariedade social. Segundo as lições de Horvath (2022), a solidariedade serve como guia para que todos trabalhem

mutuamente em benefício de todos, sem que ninguém seja excluído ou sofra privações geradas pelo sistema.

A solidão é um dos sentimentos experimentados pelas pessoas idosas, uma vez que a sociedade tende a agir com estranhamento e a isolar esse grupo (Beauvoir, 2018). Esse sentimento de solidão pode ser intensificado pelo abandono do poder público, que se manifesta pela falta de políticas públicas de inclusão social. “O que chamamos de isolamento na esfera política é chamado de solidão na esfera dos contatos pessoais” (Arendt, 2012). De acordo com Arendt, a solidão pode se manifestar mesmo em interação com outras pessoas, quando o sentimento de pertencimento se perde devido à ausência de igualdade com o outro. A imposição do uso de TICs contribuiu para esse sentimento de solidão na pessoa idosa, que se sente perdida em meio a uma população já alfabetizada digitalmente.

Bauman (2014) nomeia essa falta de empatia da sociedade atual uns para com os outros como “adiaforização”, ao abordar o estado líquido dos relacionamentos. Essa desvalorização do ser humano pode ser identificada na era digital, especialmente na exclusão de pessoas idosas do sistema digital, em que os vulneráveis perecem à custa da modernização dos sistemas de atendimento, que passaram a ser prestados de forma robotizada. Dessa forma, o etarismo deve ser combatido pela tecnologia e não fomentado por ela.

A pessoa idosa não se sente pertencente à sociedade atual, marcada por constantes transformações tecnológicas. Essa ruptura no modo de atendimento do INSS acentuou as disparidades sociais em relação ao uso de tecnologias, que privilegia a juventude, habituada às TICs desde cedo, enquanto as pessoas idosas lutam para se adaptar a esse universo. Beauvoir (2018) idealiza a cultura como algo que deveria se renovar constantemente na vida do indivíduo, de modo que ele não fosse retido pela memória ao longo dos anos, o que leva a pessoa idosa a perder seu valor e utilidade.

O uso de tecnologias pelo governo na prestação de serviços públicos, sem políticas de inclusão voltadas à pessoa idosa, representa um exemplo de discriminação etária sofrida por esse grupo e perpetuada pelos órgãos públicos de forma omissiva, agravando a desigualdade social causada pela pobreza e pela idade avançada. Alves Junior (2009) enfatiza que o problema se torna ainda mais evidente quando a sociedade prioriza produtos voltados para a população jovem e, em um esforço para combater a velhice, acaba por negá-la.

A pessoa idosa deve ser o foco de políticas sociais que promovam seu empoderamento, principalmente diante das constantes atualizações nos sistemas digitais. Nesse sentido, “É necessário superar uma visão estereotipada dos idosos na formulação de políticas, identificar segmentos relevantes e estabelecer instrumentos específicos de inclusão para cada caso individual” (Vaz; Santos, 2023, p. 137). Deve-se garantir à pessoa idosa o direito ao acesso digital, e as medidas de inclusão devem considerar suas particularidades para que essas políticas públicas sejam efetivas.

A promoção do bem comum por meio da solidariedade social é destacada na área da seguridade social, e a emancipação da sociedade será alcançada através da implementação de serviços e políticas públicas que beneficiem a todos. A pessoa idosa deve ser considerada em suas múltiplas necessidades, e por ser um grupo heterogêneo, fatores como pobreza, idade avançada e inabilidade para certas atividades devem ser levados em conta no enfrentamento das desigualdades.

A título de conclusão, a inclusão social da pessoa idosa será efetiva somente se forem analisados os fatores que impedem seu empoderamento, como as desvantagens sociais e as discriminações por idade que levam à exclusão digital. O enfrentamento desses fatores deve ser feito por meio de políticas sociais eficazes que possibilitem sua superação.

3.1 Etarismo, vulnerabilidade e garantia de um salário-mínimo para a proteção social da pessoa idosa

A inclusão digital para a pessoa idosa tem como objetivo a eliminação de barreiras sociais e tecnológicas. Ao discorrer sobre as discriminações sociais sofridas pelas pessoas em idade avançada, o tema etarismo se revela importante, pois está presente na sociedade de forma invisível aos olhos.

O envelhecimento populacional é um fenômeno que preocupa todos os países, em razão da queda da natalidade, diminuição da mortalidade infantil e aumento da expectativa de sobrevivência. No Brasil, o aumento dessa expectativa teve reflexos na esfera previdenciária, uma vez que, na exposição de motivos da Emenda Constitucional 103/2019, foi inserido um tópico específico sobre a transição demográfica e sua relação com a previdência.

Na Exposição de Motivos 29/2019 do Ministério da Economia, por sua vez, constam informações sobre o crescimento da expectativa de vida da população brasileira, que passou de 45 anos em 1940 para 76 anos nos dias atuais, com uma projeção de 80 anos em 2042. Isso exige do Governo a articulação de políticas públicas de bem-estar social para assegurar os direitos da seguridade social. Estima-se que a população de 19,2 milhões de pessoas idosas em 2018 será elevada para 58,2 milhões em 2060. Nesse mesmo estudo, o Governo observou mudanças na sociedade, que, com o avanço tecnológico, passou a exigir maior qualificação das pessoas para tarefas que antes não exigiam especialização, como a mecanização da agricultura (Brasil, 2019).

O Departamento de Estatísticas do IBGE informou que houve uma queda na expectativa de sobrevida entre os anos de 2019, 2020 e 2021, de 76,1 anos, 74,8 anos e 72,8 anos, respectivamente, devido ao aumento de óbitos durante o período da pandemia em razão da COVID-19. Percebe-se, pelos dados coletados, que no ano de 2022 a expectativa foi novamente elevada para 75,5 anos (Brasil, 2023). O quadro abaixo ilustra a evolução da expectativa de sobrevida na população brasileira:

Tabela 08: Expectativa de sobrevida-1940 a 2022

Ano	Total	Homem	Mulher
1940	45,5	42,9	48,3
1950	48,00	45,3	50,8
1960	52,5	49,7	44,5
1970	57,6	54,6	60,8
1980	62,5	59,6	65,7
1991	66,9	63,2	70,9
2000	69,8	66,0	73,9
2010	73,9	70,2	77,6
2022	75,5	72,0	79,0
1940-2022	30,0	29,1	30,7

Fonte: Brasil (2023).

Nesse contexto notícia veiculada pela Agência Gov, pelo site do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), informa que, no ano de 2023, foi fixada a idade de 76,4 anos como expectativa de sobrevida para o brasileiro, evidenciando que a população está vivendo mais. Ressalta-se, no entanto, que a média do padrão etário do país varia segundo as regiões, com uma maior média no Rio Grande do Sul (38,1 anos) e menores médias em estados da região Norte, como Amapá (29,3 anos) e Roraima (28,7 anos) (Brasil, 2024).

O envelhecimento populacional é uma realidade que exige que o Governo se articule na elaboração de políticas públicas em benefício das pessoas idosas, garantindo um salário mínimo para a subsistência desse grupo e considerando a imposição do uso de TICs para o acesso a benefícios da seguridade social. Observa-se, assim, o fenômeno do etarismo na omissão governamental quanto à proteção dos direitos das pessoas idosas, motivada por fatores que serão analisados a seguir.

Em um arcabouço conceitual, a terminologia “pessoa idosa” é uma recente conquista semântica, estabelecida pela Lei 14.423/2022, que modificou a Lei 10.741/2003 para substituir o termo “idoso” por “pessoa idosa”. No Relatório da Comissão dos Direitos da Pessoa Idosa, durante a tramitação do Projeto de Lei 3.646/2019, que precedeu a aprovação da Lei 14.423/2022, o voto foi favorável à mudança da nomenclatura para “pessoa idosa”, com a justificativa de que o ser humano deve ser colocado em primeiro plano — “*People First*”. Trata-se de uma política voltada para a valorização humana, sem rotulações. Sobre a importância dessa alteração terminológica, a relatora Lídice da Mata afirmou:

Enfatizo que utilizar termos técnicos não é uma mera questão semântica ou sem importância: se desejamos falar ou escrever construtivamente, numa perspectiva inclusiva, a terminologia correta é importante, especialmente quando tratamos de assuntos tradicionalmente eivados de preconceitos e estigmas, como os relacionados às pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos (Mata, 2019, p. 20).

A modificação do Estatuto do Idoso para Estatuto da Pessoa Idosa, bem como a revisão de seus artigos, reflete a necessidade de proteger as pessoas com idade avançada contra preconceitos, promovendo um viés inclusivo que as reconhece como indivíduos dignos de respeito e consideração.

No contexto da proteção social, a Constituição Federal de 1988 trouxe uma mudança na terminologia referente aos benefícios destinados às pessoas idosas. Nas Constituições anteriores, de 1934, 1937, 1946 e 1967, utilizava-se o termo “velhice” para se referir às pessoas com idade avançada, o que pode ser interpretado como um termo carregado de preconceito. A substituição dessa expressão por “aposentadorias por idade” pela Lei 8.213/91 representa, portanto, uma escolha mais assertiva e respeitosa.

No sistema anterior falava-se em aposentadoria por velhice. Velhice pode ser entendida como uma palavra ofensiva, pejorativa, de alguém que é velho. Velhice não é sinônimo de incapacidade. A expressão “aposentadoria por idade” surge com a Lei 8213/91. O inciso I do artigo 201 da Constituição

faz referência à idade avançada. A denominação utilizada atualmente é a mais correta, pois o fato de a pessoa ter 60 ou 65 anos não quer dizer que seja velha. Há pessoas com essa idade que têm aparência de 10,20 anos mais moça, além do que a expectativa de vida das pessoas tem atingido mais do que 60 anos. Às vezes chamar a pessoa de velha tem sentido pejorativo. As pessoas se ofendem. Daí por que se falar em aposentadoria por idade, quando a pessoa atinge a idade especificada na lei. A denominação é mais neutra (Martins, 2020, p.511).

As expressões “idade avançada” e “aposentadoria por idade”, adotadas após a Constituição Federal de 1988 para se referir aos direitos previdenciários das pessoas idosas, podem ser consideradas um avanço diante dos preconceitos enfrentados por esse grupo ao alcançarem o direito de receber aposentadoria. Isso ocorre porque muitos sofrem com o desprezo e a sensação de inutilidade após o afastamento do trabalho. Ou seja, o que deveria ser motivo de celebração acaba estigmatizando essas pessoas.

Outro ponto relevante é que o aumento da expectativa de vida faz com que muitos aposentados não sintam imediatamente os efeitos da velhice ou da decrepitude associados ao avanço da idade. A percepção contemporânea sobre as pessoas idosas é heterogênea, especialmente em relação à aparência física, o que leva muitos a se sentirem longe de serem considerados “velhos”.

O estudo do etarismo, no combate às discriminações sofridas em razão da idade, é essencial. Entende-se que, para que algo possa ser criticado e retirado de um status de invisibilidade, é necessário nomeá-lo. Isso ocorre porque qualquer fenômeno mantido em um local obscuro tende a se consolidar, dificultando sua denúncia (Cortina, 2020). A aversão à pessoa idosa é, portanto, um problema relevante na sociedade.

Ageísmo, idadismo, etarismo, idosismo, velhismo, diversos nomes para o mesmo ato: discriminar ou criar estereótipos, em geral negativos, para um indivíduo ou grupo de pessoas, baseado na idade cronológica. O termo ageísmo foi criado pelo geriatra norte americano Robert Butler, em 1969, ao presenciar os movimentos dos moradores do bairro de Chevy Chase, em Washington-EUA, contra a transformação de um complexo de apartamentos em moradias populares para idosos de baixa renda, incluindo afro-americanos. Os argumentos utilizados contra os idosos eram muito semelhantes aos do racismo (racismo) e do sexismo (sexism) e fizeram com que ele criasse o termo ageism, derivado da palavra “age”, idade. Imediatamente o termo foi incluído nos dicionários de língua inglesa e adotado pela mídia. Mas até hoje ainda é muito desconhecido do público em geral (Dórea, 2020, p.11-12).

O etarismo no mercado de trabalho repercute também na esfera previdenciária, especialmente com a nova configuração social marcada pelos

avanços tecnológicos, que acabam por excluir aqueles que não possuem habilidades com as TICs. Segundo Dórea (2020), o etarismo é “um mal universal pouco percebido”, manifestando-se por meio da discriminação ou da estereotipação negativa em relação às pessoas idosas. O termo foi pensado em um contexto em que indivíduos em idade avançada, pertencentes a classes sociais mais baixas e beneficiários de políticas públicas de habitação, eram oprimidos por outros grupos de moradores. Assim, percebeu-se a necessidade de nomear esse fenômeno discriminatório, surgindo o termo "idadismo".

O Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, por meio da campanha Junho Violeta, realizou esforços para explicar o conceito de idadismo e conscientizar a sociedade sobre a importância de combater esse tipo de discriminação.

O termo idadismo, ou etarismo (ageism, em inglês), foi definido em 1969 por Robert Butler – gerontólogo estadunidense, para se referir aos estereótipos (como pensamos), preconceitos (como sentimos) e à discriminação (como agimos) em relação à idade. Apesar de idadismo e etarismo serem termos mais conhecidos e usados no dia a dia, outros como ageísmo, gerontoísmo, ancianismo, idosismo e velhismo são usados em alguns textos. Os quatro últimos se referem, especificamente, ao preconceito etário contra as pessoas idosas (Brasil, 2024).

As formas pelas quais o etarismo, ou outros termos com significados semelhantes, podem se manifestar são por meio de estereótipos, preconceitos ou discriminação, descritos nas expressões humanas: pensar, sentir e agir. Isso nos leva a refletir que tais atitudes decorrem das interações entre os seres humanos, sendo necessário o desenvolvimento de práticas que combatam essa discriminação, que tem origem no próprio seio da sociedade.

Assim como o preconceito relacionado à raça ou ao sexo, existe a discriminação em função da idade avançada. Dessa forma, o etarismo pode ser identificado de modo universal, por meio de práticas preconceituosas direcionadas às pessoas idosas, às quais são atribuídos estigmas negativos, com exemplos evidentes em diversas áreas:

1. O advento da tecnologia e a perda do papel do idoso como detentor do conhecimento e a sua falta de atualização na área;
2. O crescimento da população idosa e um possível aumento dos encargos de saúde;
3. A associação de morte com idade avançada; e
4. As aposentadorias com a saída dos idosos das posições de prestígio (Dórea, 2020, p.27).

Alves Junior (2009), ao tratar do envelhecimento populacional, explica que, no Brasil, a expansão demográfica eclodiu no século XX, de forma semelhante a outros

países, em que o aumento da expectativa de vida e a queda da natalidade passaram a ser objeto de preocupação social. Na área da seguridade social, percebe-se, por meio de dados disponíveis no site do Ministério da Previdência Social, que houve um aumento nas concessões de aposentadorias por idade e nos benefícios assistenciais à pessoa idosa nos anos de 2020, 2021 e 2022, o que reforça a constatação do crescimento do número de pessoas em idade avançada.

Tabela 09: aposentadorias por idade e benefícios assistenciais por idade concedidos nos anos de 2020, 2021 e 2022

	Aposentadoria por Idade	Benefício assistencial à Pessoa Idosa
2020	855.751	185.842
2021	750.487	219.347
2022	625.633	354.206

Fonte: Ministério da Previdência Social (2022).

Os números apresentados demonstram que houve um aumento nas concessões de benefícios destinados às pessoas idosas nos anos de 2020, 2021 e 2022, especialmente no que se refere ao BPC devido à pessoa idosa, cujo número praticamente dobrou de 2020 para 2022. Vale destacar que esse benefício possui caráter assistencial, destinado àqueles que estão em situação de vulnerabilidade social, por não terem condições de prover o próprio sustento ou de tê-lo provido por terceiros.

Nessa perspectiva, a renda auferida pela pessoa idosa por meio de benefícios da seguridade, como aposentadorias, pensões e amparos assistenciais, revela-se como um importante sinalizador de bem-estar, pois substitui a renda que anteriormente advinha do mercado de trabalho. A ausência desses benefícios agravaria ainda mais a situação de pobreza e extrema pobreza entre as pessoas idosas (Bagolin; Salata, 2022).

Goldman (2009) atribui o aumento da longevidade ao avanço tecnológico na área da saúde e ao estado de bem-estar social, que propiciou a proteção de direitos da seguridade às pessoas idosas. Apesar disso, somente nos países desenvolvidos a velhice é considerada a partir dos sessenta e cinco anos, devido às melhores condições de vida que proporcionaram uma expectativa de vida mais longa. O Brasil, por sua condição de país subdesenvolvido, adota a idade de sessenta anos para a classificação de pessoa idosa. Embora o fator idade seja utilizado nessa classificação, outros elementos devem ser levados em conta ao se estudar o envelhecimento.

O envelhecimento, portanto, mesmo se referindo a uma faixa etária determinada, tem suas especificidades marcadas pela posição de classe social, pela cultura e pelas condições socioeconômicas e sanitárias individuais e/ou coletivas da região, daí a necessidade em se circunscrever a velhice à conjuntura sociocultural para inicial qualquer estudo (Goldman, 2009, p.32).

O processo de envelhecimento deve considerar as limitações enfrentadas pela pessoa idosa, somadas a diversos fatores, como sua posição social e condições socioeconômicas, a exemplo da escolaridade e aspectos regionais, que podem interferir na formação de sua autonomia na sociedade e na busca por seus direitos.

Com isso, a interseccionalidade entre fatores como idade avançada, pobreza e uma cultura despreparada para lidar de forma humanizada com o envelhecimento torna evidente a necessidade de políticas públicas voltadas para o acolhimento da população idosa, com o objetivo de suprir as necessidades desse grupo tão vulnerável.

Além do mais, a pobreza, quando analisada em sua multidimensionalidade, tem como consequência a exclusão de uma parcela da população do acesso a benefícios e serviços, principalmente no caso das pessoas idosas. Esse caráter multifacetado da pobreza eleva o debate sobre a proteção da pessoa idosa, cuja dignidade é impactada pela confluência de fatores como classe social, idade avançada e analfabetismo funcional.

A vulnerabilidade que impulsiona a exclusão social de determinados grupos é um tema de suma importância no cenário atual.

Destarte, a interseccionalidade e a multidimensionalidade se destacam na compreensão das diversas identidades e necessidade de reconhecimento das diferenças, em razão de status sociais e pertencimentos, que acarretam a divisão de classes e exclusão social. Nessa perspectiva, a igualdade deve ser analisada de acordo com o contexto social, no qual as pessoas estão inseridas para que assim a atividade jurisdicional, na aplicação do direito, seja satisfatória aos interesses de todas as minorias. Observa-se, nesse viés, que a análise do princípio da igualdade deve considerar todas as particularidades e exclusões para que o processo seja eficaz no sentido da realização de uma transformação social na situação dos sujeitos que se encontram em contexto de desvantagem (Arioso; Salvador; Costa, 2024, p.79).

A inclusão social da pessoa idosa deve respeitar em *prima facie*, a cultura e identidade dessas minorias, pois dada à heterogeneidade, com relação às diferentes idades, localidade, escolaridade, as pessoas poderão ou não desenvolver habilidades digitais. O letramento digital deve ter como escopo a inclusão social, e

não necessariamente como objetivo a imposição da cultura digital, mas considerar as necessidades e dificuldades de cada indivíduo.

Desse modo, a vulnerabilidade social é a ausência de empoderamento de um grupo social, e coloca em risco minorias sociais, como as pessoas idosas. Em outras palavras “São vulneráveis quem tem minimizadas, por diversas razões, suas capacidades de lutar contra as eventuais violações de direitos básicos de direitos humanos” (Zanuto, Ribeiro, 2022, p. 29), pela situação de desigualdade que enfraquece a estrutura que permitiria que esses grupos possam usufruir de forma plena dos direitos sociais.

A definição de minoria, por sua vez, não se refere a menor número, mas às condições de precariedade que a existência de determinados grupos está subordinada em decorrência das diferentes vulnerabilidades.

As minorias, assim consideradas as pessoas integrantes de grupos de riscos, com precárias condições de vida. A palavra minoria, não quer dizer que são pessoas em menor número, mas aquelas que têm menores, ou até mesmo nenhuma influência no governo. Os grupos de pessoas vulneráveis podem ser maiores em quantidade, mas são menores em poder de influência dentro da sociedade. Por isso não têm poderes de mando, ficando excluídas dos benefícios destinados aos outros (Souza; Souza Filho, 2013, p. 291-292).

As minorias geralmente se apresentam vulnerabilizadas pela ausência de representatividade no âmbito social. No caso das pessoas idosas, a falta de políticas públicas de inclusão social coloca esse grupo em situação de vulnerabilidade, à margem do sistema de proteção social.

Dessarte, a transformação social na vida da pessoa idosa será efetiva quando ela não estiver em situação de desvantagem social em relação àqueles que possuem pleno acesso aos meios digitais. É necessário fornecer meios para que as pessoas em idade avançada possam exercer sua cidadania, buscando seus direitos de forma acessível. O direito à proteção dessa minoria se fundamenta na construção de políticas igualitárias de acessibilidade digital, que considerem todas as dificuldades enfrentadas por elas.

O direito antidiscriminatório enfatiza a universalidade, a generalidade e a equidade como pressupostos fundamentais, elementos imprescindíveis no diálogo sobre igualdade e cidadania.

Esses elementos são muito relevantes porque a luta contra desvantagens sistemáticas enfrentadas por minorias está baseada na ideia de que uma sociedade democrática deve buscar a igualdade entre todas as pessoas nos seus aspectos essenciais na busca de uma vida digna. Isso poderá ser

alcançado por meio de aproximações sucessivas, motivo pelo qual é necessário identificar os vários mecanismos responsáveis pela marginalização (Moreira, 2020, p.97).

Os ideais de igualdade e democracia se revelam na inclusão de todas as pessoas, permitindo que possam alcançar uma vida digna. Por isso, é essencial investigar as fontes de marginalização e exclusão social dessas minorias.

A proteção social de grupos vulneráveis, como as pessoas idosas, surge como uma forma de atribuir efetividade aos princípios morais, vedando a instrumentalização dos indivíduos, considerando-os um fim em si mesmos e valorizando seus projetos individuais.

O pensamento de humanidade, que leva as pessoas a adotar a perspectiva "a partir do qual nos consideramos uns aos outros como membros de uma comunidade inclusiva, que não exclui ninguém" (Habermas, 2004), deve ser aplicado na concessão de benefícios da seguridade à pessoa idosa, levando em conta suas necessidades, como alimentação, despesas com medicamentos, vestuário, habitação, entre outras particularidades.

A estigmatização de alguns estratos sociais, como pessoas de idade avançada, desempregados e deficientes, revela também a invisibilidade desses grupos, tanto para o Estado quanto para a sociedade. Nesse sentido, "a dignidade da pessoa humana é atingida duplamente: não apenas a do excluído, mas também a daquele que não enxerga o seu próprio semelhante ou que aceita a sua exclusão" (Carvalho, 2012). Não se deve tolerar a ofensa à dignidade de outra pessoa: a apatia evidencia a ausência de dignidade no espectador, que não luta pela efetivação do direito alheio.

A ausência de um salário pode ser um fator determinante de exclusão social, pois a garantia de uma fonte de subsistência é essencial para a manutenção de um padrão de dignidade para a pessoa idosa, servindo como um valor mínimo para viver. "A psicologia da escassez remove do cidadão miserável a possibilidade da satisfação de seus direitos sociais" (Pierdoná; Leite; Furtado Filho, 2019, p. 403), uma vez que, quando a pessoa não tem condições de suprir sua própria subsistência, sua condição física (necessidades alimentares) e psíquica (déficit de autodeterminação) são afetadas, comprometendo sua dignidade.

A proteção social direcionada à pessoa idosa é garantida pelo artigo 48 da Lei 8.213/91 (modificado pela Lei 9.032/1995), que fixou a idade de sessenta e cinco

anos para o homem e sessenta anos para a mulher como requisito para a aposentadoria. Caso a pessoa idosa não preencha os critérios para o benefício previdenciário, ela poderá recorrer à proteção assistencial. Amado (2020) define a assistência social como uma prestação estatal voltada para a efetivação da dignidade humana, quando a proteção previdenciária não é possível.

A assistência social é destacada no texto constitucional, pois protege não apenas aqueles que contribuem com o sistema, mas também aqueles que não tiveram condições de contribuir. Assim, ao atingirem a idade de sessenta e cinco anos ou em casos de deficiência, desde que atendam aos critérios estabelecidos pela legislação, essas pessoas são amparadas por essa proteção em situações de miserabilidade social.

O MDS, ao tratar do BPC no contexto da seguridade social brasileira, o considera um instrumento de inclusão social. Seus objetivos estão direcionados à proteção social em todas as fases da vida, incluindo a velhice, para garantir que a pessoa idosa possa ter independência dentro de sua comunidade.

Todas essas ações têm como efeito o enfrentamento da pobreza e das desigualdades sociais na sociedade brasileira. Nesse sentido, como forma de alcançar essa população vulnerável é necessário a formulação e implementação de políticas públicas e programas sociais adequados de forma a atingir de forma focalizada grupos sociais vulneráveis historicamente excluídos do processo de plena cidadania. (Brasil, 2023, p. 8).

A proteção social por meio do BPC (Benefício de Prestação Continuada) à pessoa idosa e à pessoa com deficiência tem como objetivo afastar a situação de miserabilidade e promover a igualdade substancial, por meio da concessão de um salário-mínimo. O BPC é um benefício de caráter assistencial que busca atender pessoas estigmatizadas e vulnerabilizadas pela impossibilidade de exercício da plena cidadania. Informações do Ministério do Desenvolvimento Social (MDS) demonstram que “Em virtude do valor do BPC ser de um salário-mínimo, este se consolidou como o maior programa de transferência de renda do Brasil, tanto em volume de recurso, quanto em número de pessoas atendidas” (Brasil, 2023, p. 16). No estudo sobre a relação entre política social e desenvolvimento, afirma-se que o BPC se configura como um importante instrumento no combate à pobreza e extrema pobreza (Carvalho, 2012).

O aumento da proteção social por meio do BPC à pessoa idosa no Brasil pode ser observado pela regressividade do fator etário nos anos de 1998 e 2003,

por meio das Leis 9.720/1998 e 10.741/2003, que reduziram a idade mínima para o requerimento de benefícios de setenta para sessenta e sete anos e, posteriormente, de sessenta e sete para sessenta e cinco anos, respectivamente. Essa alteração resultou em um aumento nos pedidos deem razão da idade avançada (Brasil, 2023). A tabela a seguir demonstra o crescimento do número de beneficiários de BPC ativos entre os anos de 2002 e 2020.

Tabela 10: benefícios assistenciais por idade concedidos dos anos de 2002 a 2020

	Benefício assistencial à pessoa idosa ativos
2002	584.597
2003	664.875
2004	933.164
2005	1.065.604
2006	1.183.840
2007	1.295.716
2008	1.423.790
2009	1.541.220
2010	1.623.196
2011	1.687.826
2012	1.750.121
2013	1.822.346
2014	1.876.610
2015	1.918.918
2016	1.974.942
2017	2.022.221
2018	2.048.842
2019	2.046.710
2020	2.107.344

Fonte: Brasil (2023).

Nessa linha de intelecção, os dados demonstram um aumento considerável no número de beneficiários de BPC para a pessoa idosa entre 2002 e 2020, com uma proporção equivalente a 400% de crescimento de pessoas idosas em gozo do benefício. A concessão do BPC visa à diminuição da pobreza em sua dimensão individual ou familiar, funcionando como um mecanismo de distribuição de renda. Observa-se que, após a instituição do BPC, não houve aumento no número de trabalhadores informais ou não contribuintes da previdência, mesmo com a possibilidade de serem contemplados pelo benefício (Brasil, 2023).

A proteção social tem como objetivo assegurar a dignidade da pessoa humana. Nesse contexto, Costa (2016) afirma que a dignidade deve ser consubstanciada e materializada, sendo um direito que precisa ser efetivado além da mera proteção constitucional. Quando a dignidade da pessoa humana é efetivamente aplicada, corresponde ao cumprimento do mínimo existencial, dada a

intrínseca correlação entre ambos. Assim, a dignidade da pessoa humana decorre da preservação do essencial para a sobrevivência.

A efetivação dos direitos oriundos da previdência e da assistência social busca concretizar a dignidade humana, entendendo que, dentro desse conceito, os seres humanos devem ser tratados com seriedade, no sentido de que a dignidade requer a concretização dos direitos sociais (Alexy, 2015). Os direitos previstos na Constituição Federal de 1988, especialmente para a pessoa idosa, devem ser garantidos para satisfazer suas necessidades básicas, assegurando uma existência digna e os recursos necessários para sua subsistência.

Nesse contexto, Sarlet (2012) destaca, nas classificações dos direitos fundamentais, o caráter prestacional, que exige uma postura ativa do Estado para garantir benefícios de natureza jurídica e material. A finalidade dos direitos sociais prestacionais é assegurar as necessidades materiais e garantir uma vida com dignidade, transcendendo a mera satisfação do mínimo vital. Nesse sentido, a pobreza é considerada uma forma de ofensa à dignidade, resultando em exclusão social e déficit de autodeterminação (Sarlet, 2011).

Nunes Junior (2009) argumenta que a teoria dos direitos fundamentais sociais defende o “mínimo vital”, que busca oferecer proteção ampla e incondicional para preservar a dignidade das pessoas. Ele ressalta que, independentemente da denominação — seja mínimo existencial ou mínimo vital —, o objetivo é o mesmo: proteger a dignidade da pessoa humana, conforme defendido por Costa (2016). Ambos os termos representam a efetivação da estrutura básica da sociedade. Horvath, Lauá e Simonato (2021) reforçam que, embora o mínimo existencial não tenha previsão expressa na Constituição, ele é essencial para assegurar uma vida digna, concretizando os direitos fundamentais sociais.

A dignidade da pessoa humana é explicitamente prevista tanto no preâmbulo quanto na parte dispositiva da Declaração Universal dos Direitos Humanos. Como um direito básico de todos, sua proteção deve ser garantida pelo Estado, mesmo contra suas próprias violações (Bepler; Lima; Darcanchy, 2022). Assim, o direito à dignidade humana exige proteção estatal, especialmente para garantir o mínimo existencial aos cidadãos.

Mastellini (2013), ao discorrer sobre os trabalhadores excluídos da previdência social, trata da dificuldade enfrentada pelos trabalhadores rurais boias-frias e dos trabalhadores urbanos que trabalham de modo informal em efetuar

contribuições para que possam usufruir do sistema protetivo previdenciário. A consequência disso é a exclusão ao acesso aos direitos. Dito de outro modo,

Não obstante, cabe ao Estado garantir o chamado “mínimo existencial” (prestações mínimas oriundas dos direitos fundamentais sociais necessários à manutenção da dignidade da pessoa) aos indivíduos, quando não atendidos pelas políticas públicas então disponíveis, na medida em que tais prestações encontram-se previstas na Constituição Federal (os chamados direitos fundamentais sociais), pois não se encontram sob o pálio da discricionariedade administrativa e da reserva parlamentar em matéria orçamentária (Mastellini, 2013, p.110).

Na ausência de uma postura ativa do Estado na efetivação dos direitos sociais, cabe o acionamento do judiciário para a devida implementação. É o mesmo que ocorre nos requerimentos de benefícios junto ao INSS. Quando o Estado nega o benefício pleiteado, as pessoas recorrem à Justiça para que o pedido possa ser concretizado. A busca jurisdicional pela reforma de decisões administrativas se justifica pela não concretização de promessas constitucionais negadas pelo poder público, e por isso o Judiciário se encontra assoberbado de demandas que visam a efetivação de direitos da pessoa idosa e de aposentados (Sorrentino, 2022).

No cenário brasileiro atual, em que famílias carentes vivem em situação de vulnerabilidade social, com núcleos familiares compostos por pessoas idosas, os aplicadores do direito devem agir da melhor forma possível para aplicar a justiça social e garantir o salário-mínimo ao idoso em situação de miserabilidade. O salário-mínimo, embora insuficiente para suprir todas as necessidades básicas do cidadão, serve como vetor na concessão de benefícios assistenciais, assegurando a subsistência de pessoas idosas e deficientes, assim como benefícios previdenciários vinculados a esse valor mínimo (Horvath; Lauá; Simonato, 2021). Kazmierczak (2010), ao estudar os fatores que acarretam a exclusão social, conclui que esses fatores não se originam apenas da pobreza, mas também da falta de acesso às necessidades humanas básicas, como o direito à seguridade.

Goldman (2009, p. 36) afirma que “a perspectiva da ‘cidadania regulada’ exclui um contingente da população brasileira”, criando um cenário em que as pessoas são rotuladas pela sua ocupação. Nesses moldes, o conceito de cidadania está atrelado à atividade profissional, e, na ausência desta, a cidadania é prejudicada. Nesse contexto, estabelece-se a estratificação das pessoas idosas, marginalizadas pela falta de funcionalidade em seu núcleo social. Diante de suas vulnerabilidades, a pessoa idosa deve ser amparada pelo Estado, considerando a

intersecção de dificuldades, como a idade avançada e a falta de renda, que podem comprometer sua subsistência.

Percebe-se, portanto, que as pessoas idosas em situação de vulnerabilidade social podem ser consideradas subcidadãos, pertencentes a grupos de segunda classe, subjugados pela sociedade devido à sua condição marginalizada. Essas pessoas não são objetos de preocupação do Estado, que as estigmatiza, ou, em casos mais graves, vêem-se privadas de direitos usufruídos mais facilmente por cidadãos em situação econômica e cultural privilegiada (Bedin, 2010).

O Estatuto da Pessoa Idosa é um importante instrumento para a defesa dos direitos da personalidade da pessoa idosa. Nos artigos 8º, 9º e 10 desse diploma legal, são elencados direitos fundamentais, como o direito à vida, à liberdade, ao respeito e à dignidade. O artigo 8º, em específico, trata da proteção ao envelhecimento como um direito personalíssimo, o que autoriza a pessoa idosa a tomar providências legais para coibir violações à manutenção de uma velhice digna. Trata-se de um direito social, direcionado especialmente para aqueles em situação de vulnerabilidade, cabendo ao Estado estar pronto para amparar a pessoa idosa e concretizar suas necessidades (Moraes; Oliveira Neto, 2021).

Nessa seara, Lucas (2021), ao comentar o artigo 34 do Estatuto da Pessoa Idosa, menciona um estudo feito pela Diretoria de Estudos e Políticas Sociais do IPEA (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada), que constatou que o envelhecimento da população traz como consequências a perda de independência, a necessidade de maiores cuidados, o aumento de gastos e a dificuldade de acesso ao mercado de trabalho.

Diante de tais constatações, a concessão de benefícios previdenciários e assistenciais fazem frente ao combate à pobreza, facilitando o acesso a esses benefícios para a pessoa idosa e compensando as desvantagens que enfrenta. Tais desvantagens devem ser mitigadas por políticas públicas inclusivas.

3.2 O princípio da diferença como alternativa para amenizar desvantagens sofridas pela pessoa idosa

A exclusão de determinados grupos no universo digital, no que se refere ao acesso a serviços básicos de previdência e assistência social, reflete a desigualdade social presente na era informacional, seja ela de forma econômica, social ou cultural.

Na discussão sobre a desigualdade de acesso da pessoa idosa ao sistema do INSS, torna-se pertinente a correlação com a teoria intuicionista de John Rawls (2016, p. 91), que propõe que a “[...] ideia intuitiva é que a ordem social não deve instituir e garantir as perspectivas mais atraentes dos que estão em melhor situação, a não ser que isso seja vantajoso também para os menos afortunados”.

Essa teoria defende que as pessoas em situações mais vantajosas somente podem ser beneficiadas com mais privilégios se esses benefícios também favorecerem aqueles em situações menos favoráveis. Caso contrário, se apenas uma das partes obtiver vantagens, não há justiça, conforme o princípio da diferença. A partir dessa perspectiva, Rawls formulou um enunciado sobre esse princípio.

As desigualdades sociais e econômicas devem estar dispostas de tal modo tanto (a) propiciem o máximo de benefício esperado para os menos favorecidos como (b) estejam vinculadas a cargos e posições abertos a todos em condições de igualdade equitativa de oportunidades (Rawls, 2016, p. 100).

Rawls (2016) não exclui a possibilidade da existência de desigualdades, mas defende que essas sejam equilibradas por meio de medidas que assegurem proteção às pessoas, como a garantia de liberdades e oportunidades, visando à preservação do bem-estar social.

Na implementação de modelos de atendimento automatizados em um país periférico como o Brasil, as desigualdades de acesso às TICs são uma realidade enfrentada pelas pessoas idosas, que, em sua maioria, dependem do auxílio de terceiros para conseguir protocolar seus requerimentos na via administrativa do INSS. O princípio da diferença requer que as desigualdades sejam compensadas por meio de ações que minimizem seus efeitos e promovam melhores condições de igualdade de oportunidades.

As desvantagens sofridas pelas pessoas idosas, como baixa escolaridade, analfabetismo, declínio cognitivo decorrente do envelhecimento e ausência de habilidades para manusear a plataforma MEU INSS e outras TICs, devem ser foco de agendas públicas de inclusão social. Essas medidas visam eliminar qualquer obstáculo que impeça o acesso aos direitos de seguridade social, garantindo a devida proteção que assegure sua dignidade.

A manutenção de estruturas de poder na sociedade e a exclusão social tornaram-se temas centrais de estudos, especialmente no século XX. Em uma abordagem teórica, Schwartz e Nogueira (2009) observam que o termo exclusão

pode ser equivocado se considerarmos que os problemas sociais que levam à marginalização se desenvolvem dentro de um sistema de poder. Em outras palavras, os conceitos de inclusão e exclusão social estão interligados, na medida em que algumas pessoas podem estar inseridas em uma rede protetiva, mas ainda assim serem marginalizadas.

Schwartz e Nogueira (2009) recorrem à teoria de Rawls como solução para problemas relacionados à desigualdade, propondo a equidade como caminho para a justiça social e para o apaziguamento de conflitos. Essas demandas não são novas, mas remontam à era da industrialização, que colocou muitas pessoas em desvantagem em meio à busca desenfreada por ascensão financeira e social. Os autores atribuem a intensificação das desigualdades a entraves religiosos e raciais, tema que também é explorado por Souza (2022), ao discutir o racismo cultural que legitimou os interesses da elite na construção da economia brasileira, marcada por desigualdades.

As questões relacionadas à manutenção de sistemas de classes no Brasil, com o poder econômico concentrado nas mãos de poucos, refletem em diversas áreas sociais. Na educação, por exemplo, são as famílias mais ricas que podem pagar por uma melhor preparação para acessar as universidades públicas, enquanto na seguridade social, as pessoas com maior poder aquisitivo têm condições de realizar contribuições previdenciárias mais altas e, assim, manter privilégios ao alcançar a idade ou o tempo de contribuição necessário.

Santos (2021, p. 386) argumenta que “em vez do direito à diferença, a política da homogeneidade cultural impôs o direito à indiferença”, que deve ser combatida por meio de políticas sociais de inclusão digital para pessoas idosas. Em uma perspectiva mais ampla, essas políticas devem preservar o multiculturalismo, o que, no caso das pessoas com idade avançada, significa considerar suas necessidades e dificuldades, permitindo-lhes interagir de forma independente no meio social e valorizando suas experiências de vida. Nessa conjuntura, diante da diversidade cultural, étnica e intelectual, é essencial valorizar a pessoa humana e promover seu empoderamento para que possa interagir com a sociedade ao seu redor. Essa é a premissa do princípio da diferença: compensar as desigualdades para que todos possam ser beneficiados.

As diferenças são fundamentais para o desenvolvimento das coletividades. As diversidades culturais, étnicas, intelectuais etc. enriquecem o somatório de valores individuais, democratizam os ambientes e contribuem para o

fortalecimento da tolerância entre os seres humanos e entre os povos. Sendo assim, o compromisso constitucional de reduzir as desigualdades parece extremamente atraente e justo (Pierdoná; Leitão; Furtado Filho, 2019, p. 395-396).

Nesse prisma, a democratização dos espaços, como o ambiente digital, deve promover a interação de usuários de todas as idades, permitindo que a diversidade contribua para o desenvolvimento pessoal, tanto individual quanto coletivo.

Diante disso, a discussão sobre a desigualdade social é uma luta cotidiana, presente de forma geral e em todas as partes do mundo, especialmente em virtude das constantes mudanças sociais.

A fronteira entre a exclusão social e a sobrevivência diária está cada vez mais indistinta para grande número de pessoas em todas as sociedades. Após perder boa parte da segurança, sobretudo no caso de novas gerações da era pós-Estado do bem-estar social, as pessoas não conseguem acompanhar a constante e necessária atualização profissional. Com isso ficam para trás na corrida competitiva e transformam-se em prováveis candidatas à próxima rodada de “enxugamento” dessa camada intermediária, que constituiu a força das sociedades capitalistas avançadas durante a era industrial e agora se encolhe cada vez mais. Portanto os processos de exclusão social não apenas afetam aqueles que estão em “verdadeira situação de desvantagem”, mas também os indivíduos e as categorias sociais que construíram a vida com base em luta constante, para não cair em um submundo estigmatizado de mão-de-obra desvalorizada e de pessoas socialmente incapazes (Castells, 2020, p. 433).

A dinâmica que rege a sociedade atual, marcada por instabilidade econômica e avanços tecnológicos, faz com que as pessoas se sintam vulneráveis, devido à constante necessidade de aprimorar suas habilidades e condições para acompanhar a evolução digital, sob o risco de ficarem para trás. Esse temor de exclusão não se restringe apenas às pessoas de classe social menos favorecida, mas ameaça a todos de forma indistinta.

Como exemplo, considere uma pessoa que enfrenta dificuldades para manusear um computador em uma empresa que investe na informatização do trabalho. Quais são as chances dessa pessoa permanecer em um cargo de comando ou outro cargo que exija conhecimentos em informática? Para garantir o emprego, as pessoas lutam diariamente para atender às exigências cada vez mais rígidas do mercado de trabalho, impostas pela era tecnológica. Nesse contexto, é relevante diferenciar os entendimentos de Aristóteles e Rawls sobre a exclusão social, pois o princípio da diferença pode ajudar a mitigar os danos causados pelas desvantagens.

No discurso sobre a desigualdade, Rosso e Alves (2008) traçam pontos convergentes e divergentes entre os pensamentos de Aristóteles e Rawls. Aristóteles via a escravidão como necessária, uma visão que, alinhada ao pensamento de Platão, considerava natural que alguns nascessem para posições de privilégio enquanto outros nascessem para servir. Em contraste, Rawls defendia que, em nome de princípios universais, as pessoas que sofressem desvantagens imerecidas deveriam ser favorecidas ou indenizadas, como forma de promover o ideal de fraternidade.

Segundo Kymlicka (2006) *apud* Rawls, ao tratar da igualdade liberal, afirma que a desigualdade só pode ser aceitável se todos usufruírem de direitos, ainda que em menor proporção, respeitando o princípio da diferença. Assim, ao considerar os imprevistos sociais, devem ser observados os princípios de justiça, sendo o princípio da diferença, segundo Rawls, o mais adequado para a questão da equidade. Dessa forma, as pessoas com mais vantagens sociais não se beneficiariam em detrimento das que são desprovidas de capacidade física ou intelectual, pois, mesmo que as desigualdades sejam compensadas, o esforço necessário para custear tratamentos ou capacitações configura uma situação penosa, cuja compensação dificilmente colocaria essas pessoas em pé de igualdade.

Em outras palavras, o pensamento de Rawls (2016) sobre desigualdade auxilia no debate sobre a inclusão social e digital da pessoa idosa. As barreiras de acesso, como baixa escolaridade e idade avançada, dificultam o uso de celulares ou computadores, reduzindo as chances de alguns grupos sociais acessarem seus direitos. Nesse contexto, o princípio da diferença serve de fundamento para discutir políticas sociais voltadas à inclusão digital das pessoas em idade avançada.

Enfim, o cenário pós-pandemia exige a implementação de novos modelos de participação social no uso de tecnologias, respeitando as peculiaridades de cada grupo social. A teoria de Rawls se aplica a este contexto, propondo um novo pacto social baseado em justiça e equidade, para garantir a igualdade de oportunidades para populações vulneráveis (Costa; Duarte, 2021).

No contexto da desigualdade social, a igualdade de direitos conquistada apenas pelo esforço individual não é a solução mais justa; o que se busca é a igualdade de condições para que pessoas menos favorecidas tenham a devida proteção (Ibrahim, 2022). Da mesma forma, afirmar que a igualdade de direitos é suficiente para resolver as mazelas sociais é utópico (Pierdoná; Leitão; Filho, 2019).

Portanto, o ponto de partida deve ser a identificação e a eliminação de todas as formas de discriminação, para que a pessoa idosa possa ser incluída na cultura digital.

3.3 Inclusão social previdenciária e assistencial da pessoa idosa por meio do letramento digital

O envelhecimento populacional, aliado à exclusão digital, deve ser visualizado como uma questão de política social a ser enfrentada de forma prioritária, com pautas direcionadas à inclusão das pessoas idosas para que possam usufruir plenamente dos serviços públicos e, assim, preservar sua autonomia. Portanto, antes de aprofundar o tema relacionado à política social de letramento digital como mecanismo de inclusão da pessoa idosa, é fundamental analisar o conceito e a finalidade da política social, inserida no contexto mais amplo das políticas públicas.

Primeiramente, é importante destacar que a política pública é considerada um termo holístico e multidisciplinar, possuindo diferentes conceituações. Em uma visão abrangente, é definida como “o governo em ação” e é caracterizada pela atuação do Estado nas escolhas públicas, seja com políticas propostas por aqueles que detêm o poder, seja por meio de iniciativas que atendam aos interesses de minorias (Souza, 2006).

Além disso, a política social, por sua vez, emerge das questões sociais específicas de cada país e é capaz de gerar discussões no campo teórico. Ademais, está relacionada aos debates sobre o bem-estar social, visando à concretização dos direitos sociais e à implementação de sistemas de proteção social. Para tanto, exige do Estado um papel ativo na efetivação desses direitos, o que inclui o reconhecimento e a resposta às necessidades emergentes em cada época (Castro, 2012).

Apesar de todas as dificuldades e limitações irá adotar-se aqui o entendimento da política social como sendo composta por um conjunto de programas e ações do Estado que se concretizam na garantia da oferta de bens e serviços, nas transferências de renda e regulação de elementos do mercado. Para tanto, a política social busca realizar dois objetivos conjuntos que são a proteção social e a promoção social para dar respostas aos direitos sociais e a outras situações não incluídas nos direitos as quais dizem respeito às contingências, necessidades e riscos que afetam vários dos componentes das condições de vida da população, inclusive os relacionados à pobreza e à desigualdade. Ademais, a oferta de bens e serviços similares aos oferecidos pelo Estado pode ser fornecida por entidades privadas sejam lucrativas ou não. (Castro, 2012, p. 1014).

As políticas sociais são, portanto, representadas pela ação do Estado na promoção de bens e serviços, bem como na distribuição de renda. Dessa forma, elas atuam como instrumentos fundamentais para garantir a proteção e a promoção social, contribuindo para a efetivação dos direitos sociais e de outros direitos relacionados à redução da desigualdade e à diminuição da pobreza. De modo similar às políticas públicas, a política social também se desenvolve em um contexto holístico e multidisciplinar (Souza, 2006).

Além disso, a política social será desenvolvida por meio da tomada de decisões que envolvem a ação do Estado, conforme os anseios da sociedade e levando em conta o contexto atual e histórico. Assim, ela tem um efeito direto na concretização dos direitos sociais, seja por meio da proteção social, seja pela promoção social.

A proteção social, por sua vez, deriva dos direitos da seguridade social, que, por meio da solidariedade, busca proteger grupos vulneráveis, como crianças e pessoas idosas, bem como assegurar apoio diante de riscos, como acidentes ou fatores imprevistos, incluindo situações de incapacidade. Já a promoção social tem como objetivo proporcionar igualdade de oportunidades a indivíduos ou grupos, oferecendo bens e serviços de qualidade por parte do Estado. Dessa maneira, inclui incentivos à educação, acesso à saúde e o desenvolvimento de habilidades e capacidades para as pessoas de diversos setores sociais, promovendo o acesso universal às políticas públicas, especialmente para a população exposta à pobreza (Castro, 2012).

Nesse contexto, o Estado, por meio do INSS, exerce uma função importante ao prestar serviços de proteção social no âmbito da seguridade, analisando requerimentos previdenciários e assistenciais. Assim, os serviços públicos devem atender às necessidades essenciais dos cidadãos (Costa; Teodoro; Alves, 2024), como a análise de benefícios que garantem a subsistência alimentar daqueles que buscam o apoio do órgão público. Nesse viés, os serviços públicos são fundamentais para suprir as necessidades sociais. “(...) representam a presença do Estado na sociedade; é através deles que a presença do Estado é percebida na comunidade. É por meio deles que as políticas públicas se materializam” (Costa, 2022, p. 1883). Dessa forma, o Estado, por meio da prestação de serviços públicos,

concretiza as políticas públicas e, assim, em uma visão simplista, pode-se visualizar o “Governo em ação”

Na legislação nacional, o artigo 14 da Lei 14.129/2021, que trata do Governo Digital, dispõe que o serviço digital deve ser prestado por meio de amplo acesso para toda a população, inclusive para pessoas de baixa renda e domiciliadas em áreas rurais e isoladas. Além disso, a lei estabelece que esse acesso não deve prejudicar o direito do cidadão ao atendimento presencial. Contudo, no parágrafo único do mesmo artigo, há a previsão expressa de que a realização dos serviços públicos será feita, prioritariamente, por meio do autosserviço.

Entretanto, há uma evidente incompatibilidade de sentido no artigo 14 da Lei 14.129/2021. Isso porque, enquanto se garante o acesso amplo e inclusivo a toda a sociedade, sem prejuízo do atendimento presencial, a norma também prioriza o autosserviço. Esse conflito de diretrizes é claramente observado nos balcões de atendimento do INSS, em que as pessoas são frequentemente orientadas a requererem os benefícios ou serviços por conta própria, com a emissão de um código de acesso. No entanto, muitas dessas pessoas não sabem sequer como manusear a plataforma digital MEU INSS, e, mesmo quando tentam acessar o sistema, não há qualquer orientação eficaz para facilitar o uso.

Além disso, na era em que a tecnologia se impõe como o principal meio de comunicação, o INSS informatizou seus sistemas de atendimento. Entretanto, ao mesmo tempo, não disponibilizou meios adequados para capacitar os cidadãos no uso do sistema MEU INSS. Nesse contexto, torna-se imprescindível o desenvolvimento de uma política social de promoção da igualdade de oportunidades para aquelas pessoas que se encontram excluídas digitalmente.

Por outro lado, em uma visão mais ampla, Lévys (2010) compara a cibercultura a um segundo dilúvio, semelhante à narrativa descrita no Livro do Gênesis. No entanto, diferente do primeiro dilúvio, que ofereceu à humanidade uma nova chance de se reinventar, a era atual parece não oferecer essa possibilidade de reversão. Lévys afirma que se trata de um novo modo de se relacionar, em um terreno não palpável, e enfatiza que “Devemos aceitá-lo como nossa nova condição. Temos que ensinar nossos filhos a nadar, a flutuar, talvez a navegar” (Lévys, 2010, p. 15).

O período atual, marcado pela digitalização, trouxe consigo diversas dificuldades decorrentes das desigualdades de acesso, assim como da falta de

habilidades para manusear as ferramentas digitais. O problema é que, com a imposição desse novo sistema digital, especialmente para o acesso a serviços públicos, certos grupos sociais acabam sendo excluídos. Nesse sentido, o Estado deve se preocupar com a implementação de políticas eficientes que garantam a inclusão digital dessas pessoas (ensinar a nadar) e proporcionar educação digital de qualidade, a fim de que essas pessoas possam se sentir integradas e com autonomia (talvez a navegar). Afinal, mesmo que o Estado disponibilize os meios de acesso, ainda existem grupos que podem ser considerados inaptos para requerer determinados serviços públicos de forma autônoma.

No que se refere ao hiato digital presente na sociedade, há o entendimento de que, com o passar do tempo, essa lacuna tenderia a desaparecer, devido à normalização do uso das tecnologias pelas pessoas. Por esse motivo, acredita-se que as desigualdades decorrentes da era tecnológica poderiam ser resolvidas simplesmente com a promoção do acesso às tecnologias, compreendido como um direito inerente à cidadania. No entanto, embora os problemas de acesso possam, de fato, ser mitigados, sempre existirá a desigualdade derivada de grupos que possuem maiores vantagens sociais. Esses grupos demonstram maior agilidade no uso das tecnologias, o que dá origem a uma nova forma de estratificação social. Assim, uma parcela da população, devido ao atraso na promoção de seu direito de acesso aos meios digitais, acaba em uma posição inferiorizada no que diz respeito ao uso dessas ferramentas. Como consequência, ocorre a perpetuação de desvantagens sociais (Ragneda; Ruiu, 2016).

A experiência comprova que a sociedade da informação tende a singularizar os indivíduos, acarretando a perda da empatia e a crise da democracia, manifestadas pela “expulsão do outro”, “desaparecimento do outro” e “crise da escuta atenta”, fenômenos que Han (2022) denomina de Infocracia. Esses termos expressam uma realidade que se observa claramente na informatização dos sistemas do INSS, em que a falta de inclusão digital prejudica o acesso a serviços públicos fundamentais, como requerimentos de benefícios por doença, aposentadorias e pensões. Dessa forma, não há mais, nesses processos administrativos, o diálogo necessário entre o analista e a parte que busca o reconhecimento de seus direitos, o que impede a consideração das peculiaridades de cada caso e, conseqüentemente, dificulta a concessão de direitos como forma de justiça.

Portanto, a disponibilização de serviços públicos de maneira ampla e acessível é uma tarefa primordial do Estado, devendo orientar os agentes públicos na prestação de serviços que efetivamente atendam às necessidades da população.

Neste cenário complexo e dinâmico acarretado pelo desenvolvimento acelerado das comunidades que introduzem inexoráveis mudanças no cotidiano, e, conseqüentemente, novos anseios sociais, os agentes públicos contam com algumas prerrogativas e possuem deveres imprescindíveis de modo a conduzir o serviço desempenhado da melhor forma possível. Os princípios gerais da Administração Pública, elencados no art. 37, caput, da Constituição Federal de 1988 consistem em regras, que devem ser observadas pela Administração Pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, para que os seus atos atinjam os objetivos com excelência. (Costa; Santos, 2021, p. 314).

Atemática da inclusão digital se desenvolve em um cenário de rápido desenvolvimento social, que, no entanto, não necessariamente implica evolução, especialmente devido à não concretização da capacitação e da integração social das pessoas para as quais os sistemas informatizados foram desenvolvidos. Dessa forma, para que o Estado, por meio de seus órgãos, possa atingir a eficiência desejada, torna-se urgente a implementação de programas e políticas que promovam a inclusão e o letramento digital das camadas mais vulneráveis da população.

Com o advento da Lei 14.129/2021, passou-se a exigir o aumento da eficiência nos serviços digitais prestados pela Administração Pública. Assim, o processo administrativo previdenciário passou a se submeter aos ditames da Lei do Governo Eletrônico (Triches, 2023). Nesse sentido, para que os serviços do INSS sejam prestados de forma eficiente, é necessário que atendam às necessidades sociais. Portanto, a inclusão da pessoa idosa, por meio do letramento digital, configura-se como uma política pública urgente e indispensável. Isso se deve ao fato de que essas minorias sociais frequentemente são subjugadas e invisibilizadas na esfera pública (Han, 2022), em grande parte por conta da ausência de políticas sociais que forneçam instrumentos para que a pessoa idosa possa ser devidamente incluída no sistema informatizado da Previdência.

A materialização dos chamados direitos sociais ocorre pela implementação das políticas sociais. A política social, em verdade, não garante automaticamente o usufruto do direito social, mas seu reconhecimento formal através de sua conversão em direito positivo reforça a luta de classes trabalhadoras no sentido de legitimidade e legalidade (Goldman, 2009, p.35).

A efetivação dos direitos sociais, como os benefícios decorrentes da seguridade, está atualmente condicionada ao acesso por meio de sistemas informatizados, o que dificulta a concretização desses direitos para determinados grupos. Nesse contexto, para que o direito ao acesso à seguridade seja efetivo, será imprescindível a implementação de políticas públicas de inclusão social na esfera digital, de modo que as pessoas possam exercer plenamente o direito de pleitear benefícios ou requerer serviços junto ao INSS.

Além disso, o direito à inclusão social digital, por meio de políticas públicas eficazes, é de extrema importância nos dias atuais. Portanto, o Estado deve se preocupar com a efetivação de políticas e serviços públicos que promovam a acessibilidade para as pessoas vulnerabilizadas, como as pessoas idosas sem letramento digital, as pessoas com deficiência, ou aquelas que enfrentam outras dificuldades de pertencimento social.

Neste sentido, o sujeito individual deve ser visto como alguém que, precisamente através da aceitação por parte de outros sujeitos de suas capacidades e qualidades, sente-se reconhecido e conseqüentemente em comunhão com estes, possibilitando sua disposição de também reconhecer o outro em sua originalidade e singularidade (Souza, 2022, p. 184).

As políticas sociais de inclusão, ainda que não promovam necessariamente a inclusão digital, devem ser materializadas de forma a garantir o reconhecimento da pessoa na sociedade. Nesse sentido, a informatização dos sistemas do INSS não pode ser considerada eficiente quando privilegia apenas grupos em situação de vantagem social, com habilidades digitais. Entre os princípios da seguridade social estão a universalidade de cobertura e do atendimento, o que significa que o sistema deve proteger o maior número possível de pessoas, oferecendo o máximo de prestações viáveis.

Portanto, o uso dos sistemas digitais do INSS deve ser orientado com o objetivo de incluir pessoas, e qualquer prática contrária a isso contraria a própria essência da seguridade social. Como afirma Souza (2022), o reconhecimento social é uma meta desejada por todos os seres humanos. Assim, na esfera previdenciária, as políticas sociais devem garantir proteção à pessoa idosa e reconhecê-la como um ser humano dotado de vulnerabilidades, merecedora de políticas que assegurem instrumentos eficazes de inclusão social.

[...] (3) As desigualdades naturais e sociais devem ser compensadas. Segundo Rawls, as pessoas nascidas em uma classe ou raça desfavorecidas não apenas não devem ser privadas dos benefícios sociais,

mas também devem ter direito a uma compensação por causa dessa desvantagem. Por que tratar diferente pessoas nascidas com deficiências naturais? Por que não deveriam ter direito a uma compensação por sua desvantagem (por exemplo cuidados médicos subsidiados, transporte, treinamento profissional etc.) além do direito de não serem discriminadas? (Kymlicka, 2006, p. 94).

A pessoa idosa enfrenta desvantagens sociais decorrentes da multidimensionalidade de fatores como a pobreza, a falta de habilidades, o analfabetismo funcional, as limitações físicas e psíquicas, entre outros aspectos que a colocam em situação de desigualdade em relação às demais pessoas. Por essas razões, essas desigualdades devem ser compensadas por meio de políticas públicas sociais de inclusão. Rawls, conforme citado por Kymlicka (2006), ao discutir sobre as desvantagens, sugere um equilíbrio para tais situações por meio de compensações. Assim, é fundamental que sejam instituídas políticas de acesso direcionadas às pessoas idosas que enfrentam limitações no acesso digital, com o objetivo de ampliar as oportunidades e promover a eficiência.

Além disso, a implementação de políticas inclusivas visa dissipar as desigualdades sociais. No entanto, para que as pessoas idosas possam realmente usufruir das medidas de empoderamento no âmbito digital e desenvolver suas capacidades, é imprescindível que o Estado elimine as barreiras de acesso por meio da educação digital.

Embora o uso do aparelho celular tenha se popularizado no Brasil como a principal ferramenta de comunicação, é importante destacar que as atividades digitais nas plataformas do INSS exigem habilidades mais avançadas. Dessa forma, o Brasil precisa cumprir o que estabelece a Lei de Acesso às Informações, aumentando os investimentos na efetivação da inclusão digital e aprimorando a qualidade das conexões de Internet (Cambi, 2023).

Ainda que uma parcela da sociedade tenha acesso à Internet por meio de celulares, o acesso a serviços de educação e a serviços públicos, como o requerimento de benefícios da seguridade social, permanece restrito a poucos, devido à falta de letramento digital e capacitação técnica para o uso adequado da Internet.

Por fim, o letramento digital para a população idosa se revela crucial para o empoderamento desse grupo por diversos motivos, como o direito ao acesso à informação e a compreensão do sistema MEU INSS, que exige um nível mais

elevado de entendimento. Para pessoas que, por causa do analfabetismo escolar ou mesmo pela falta de interesse, enfrentam essas dificuldades, devem ser priorizadas políticas que mantenham o atendimento presencial, de forma que a desigualdade digital não se transforme em exclusão social.

A verdadeira exclusão – parece-nos - começa quando aqueles que obtêm o acesso (superada a privação no sentido técnico) não têm como se apropriar daquilo que foi acessado e tornam-se “privados do sentido”. Acesso a um meio, e apropriação do seu conteúdo, são duas coisas diferentes. No pior dos casos, este acesso permitirá um aprofundamento da alienação de segmentos cada vez mais amplos da população [...] (Santos, 2006, p. 35).

Em primeira análise, a inclusão digital não se restringe somente ao acesso de pessoas aos meios digitais. Pelo contrário, em um sentido mais amplo, ela deve abranger aspectos como o manuseio adequado das ferramentas, bem como a compreensão de outros fatores, como os aceites de termos de uso. Ou seja, é essencial que as pessoas entendam o que estão fazendo. Atualmente, a maioria das pessoas está conectada à Internet principalmente para fins de comunicação por meio de aplicativos, o que as torna mais vulneráveis aos sistemas e, ao mesmo tempo, as priva do conhecimento necessário sobre as ferramentas que prestam serviços públicos.

Além disso, a inclusão social digital deve ter como objetivo principal combater a desigualdade de acesso enfrentada por grupos que são excluídos pelo avanço tecnológico. Nesse sentido, a inclusão social visa integrar as pessoas em um contexto social ao qual elas nunca pertenceram, promovendo a redução das desigualdades e, assim, garantindo a dignidade, o acesso a benefícios e a políticas públicas (Carvalho; Silva, 2012).

Por fim, os termos “exclusão digital”, “hiato digital” ou “divisão digital” estão inseridos no contexto da desigualdade social, que se traduz em exclusão social. O uso da Internet tornou-se parte do cotidiano das pessoas em nível global, e aqueles que não fazem parte desse universo tecnológico acabam invisibilizados e marginalizados na sociedade.

A divisão digital é apenas uma das dimensões de um sistema mais amplo de desigualdades. A desigualdade no acesso à internet continua a existir e está de acordo com a estratificação social, determinando áreas de exclusão social.

O acesso universal, que elimina a primeira forma de hiato digital – em termos de quem possui internet ou não – está longe de ser uma garantia. E mesmo que chegássemos a um ponto de saturação de provimento de acesso, ele não seria suficiente para suprimir as desigualdades digitais. Formas diferentes de desigualdade seriam perpetuadas, e diferentes níveis

de desigualdade, reforçados. Indivíduos de classes sociais distintas e de diferentes status podem ter o mesmo acesso à internet, em termos de conexão física, mas apenas alguns privilegiados conseguem converter esse acesso físico em benefício social (Ragnedda; Ruiu, 2016, p. 99).

Dentre os diversos tipos de desigualdades existentes no país, a desigualdade no acesso aos meios digitais se destaca na atualidade, especialmente porque todas as atividades de interação social, econômica e, inclusive, relacionadas à prestação de serviços públicos são, cada vez mais, desenvolvidas pelos meios digitais. Nesse sentido, as condições de acesso são fortemente determinadas pela classe social, o que limita questões como a velocidade da rede, o letramento digital e as habilidades necessárias para manusear aparelhos eletrônicos.

Embora o acesso à Internet, segundo pesquisas, esteja amplamente disseminado no Brasil graças à conexão via celular, esse fato não pode ser considerado uma conquista efetiva. Isso porque o acesso à Internet por conexão física não representa, necessariamente, igualdade de condições. Assim, alguns grupos ainda permanecem em situação de desvantagem, devido à ausência de aptidão para desenvolver habilidades digitais e autonomia para lidar com a tecnologia e seus constantes avanços.

Ademais, os aparelhos celulares, embora proporcionem uma ampla forma de interação social por meio de aplicativos de mensagens instantâneas, não são suficientes para garantir a literacia digital. Para isso, é importante que se adotem estratégias que estimulem o uso de computadores e outros dispositivos que possam auxiliar no desenvolvimento de competências mais avançadas de aprendizagem. Essas competências são fundamentais para que as TICs sejam realmente utilizadas em benefício do bem-estar e da independência da pessoa idosa, especialmente no processo de envelhecimento (Afonso; Fernandes; Magalhães, 2020).

Sobreleva dizer que existem entendimentos que sugerem que a inclusão digital não se limita apenas ao conhecimento técnico sobre as TICs, no que se refere ao modo de funcionamento de programas e aparelhos. O letramento digital deve também englobar o incentivo ao desenvolvimento de competências mais abrangentes, que envolvam a análise crítica das redes digitais. Isso inclui a ampliação do conhecimento, a coleta de informações relevantes e a criação de conteúdos através do aprendizado contínuo (Gil, 2015).

A preocupação com a transformação das pessoas idosas de meros receptores de informação em produtores de conhecimento é essencial para que a inclusão digital seja efetiva. Afinal, de nada adianta que os usuários da Internet sejam apenas agentes passivos, incapazes de desenvolver competências e habilidades digitais. Por isso, é importante que a inclusão e a exclusão social sejam analisadas sob uma mesma perspectiva. Muitas vezes, a linha que separa esses conceitos é bastante tênue, já que grupos tidos como incluídos no sistema digital, na realidade, estão incluídos apenas pelo fato de possuírem um aparelho celular e uma conexão com a Internet. No entanto, sem participação ativa e independente, devido à ausência de habilidades, essas pessoas continuam sendo consideradas excluídas digitalmente.

Por fim, a literacia ou letramento digital deve ser uma estratégia de alfabetização que o Governo deve estabelecer, especialmente em relação ao público idoso. Para isso, é fundamental a elaboração de agendas direcionadas à inclusão social digital.

Para o efeito, para que se possa corrigir a fratura digital, pretende-se um reforço da literacia e das competências digitais com uma utilização regular da internet em domínios considerados inclusivos e que favoreçam o empoderamento dos grupos mais vulneráveis nas áreas do emprego, habitação, saúde e restantes serviços sociais (Gil, 2015, p. 22).

O letramento digital deve ser entendido como um direito social, inserido no contexto do direito social à educação e à inclusão social. A inclusão social por sua vez, com relação às pessoas idosas deve considerar o letramento digital, e alternativas devem ser implementadas quando se perceber dificuldades que impedem o aprendizado digital.

Assim, a Constituição Federal de 1988 elenca diversos direitos sociais descritos no artigo 6º, e a partir deles, novos direitos podem ser desenvolvidos por meio das demandas da sociedade. Dessa forma, ao se exigir que o Estado promova a inclusão digital, busca-se a efetivação de direitos já prescritos pelo constituinte.

Considerar inclusão digital como política pública não é delegar ao Estado função inovadora e pioneira. Na atual fase do desenvolvimento tecnológico, promover a apropriação dos cidadãos das Tecnologias da Informação e Comunicação é corresponder anseios populares garantidos na ordem constitucional há décadas (Carmo *et al.*, 2020, p. 24).

Em outras palavras, a inclusão digital por meio de políticas públicas é função do Estado na prestação de serviços públicos, e integra as necessidades básicas da

sociedade, como condição de acesso a serviços públicos prestados pelos meios exclusivamente digitais, a exemplo dos benefícios e serviços prestados pelo INSS Digital.

Diante disso, o que se percebe atualmente é que embora exista a informatização dos serviços através dos sites do governo, o acesso não se restringe apenas a ter a internet, mas também a capacidade técnica para o manuseio, para que possa se utilizar dos serviços oferecidos.

Diante dessas considerações, percebe-se que a inclusão digital é uma necessidade humana imediata na sociedade atual, e requer a prestação Estatal para a sua admissão, implementação e desenvolvimento, com a garantia de acesso aos serviços digitais para todos. Universalizar acesso à internet e às novas tecnologias também impõe alfabetizar os leigos com educação ao uso e a utilização das funcionalidades digitais oferecidas, caso contrário, o sistema inclusivo se tornará obsoleto e ineficiente (Portaluppi, 2022, p. 77).

A inclusão digital, atualmente, configura-se como um direito fundamental que demanda a implementação de políticas públicas para sua efetivação, garantindo o acesso a novas tecnologias por meio do letramento da sociedade. Caso contrário, o serviço tecnológico oferecido pelo Estado corre o risco de ser considerado ineficiente.

Nesse sentido, a inclusão digital, como um direito social fundamental, promove uma igualdade substancial que abranja toda a sociedade, com o objetivo de eliminar desigualdades de maneira que os direitos à igualdade e à liberdade possam ser usufruídos de forma abrangente, mediante a concretização dos direitos sociais (Sarlet, 2011, p. 199).

Ademais, a inclusão da pessoa idosa no ambiente digital está contemplada entre os princípios da Lei do Governo Digital — Lei 14.129/2021. No artigo 3º, inciso XXIV, prevê-se o tratamento adequado aos idosos, conforme o Estatuto da Pessoa Idosa, o que obriga o Governo a ajustar suas ações e desenvolver políticas públicas em benefício dessa parcela da população. Além disso, o inciso XX do mesmo artigo prevê a necessidade de ações educativas voltadas para a qualificação de servidores públicos e para a inclusão digital da população em geral.

No âmbito constitucional, a inclusão digital relaciona-se com a cláusula aberta do artigo 5º, parágrafo 2º, da Constituição Federal de 1988, que permite a criação de novos direitos e garantias em consonância com o regime e os princípios adotados

pela própria Carta Magna, incluindo aqueles previstos em tratados internacionais dos quais o Brasil é signatário.

A inclusão social digital, portanto, constitui-se como um novo direito humano. Sem o acesso às ferramentas digitais, as pessoas ficam impossibilitadas de solicitar serviços públicos essenciais, como os relacionados à seguridade social. Assim, a eficiência do Governo Eletrônico só será plenamente alcançada se todos forem incluídos na cidadania digital.

A inclusão digital deve ser entendida como novo direito humano, na medida em que é por meio das tecnologias de informação que se tem acesso a serviços públicos e temos contato com o mundo exterior dentro do contexto da denominada democracia/cidadania eletrônica. No Brasil, a forma de se efetivar a cidadania eletrônica é por meio do governo eletrônico como resultado de política pública visando prestar serviços com maior eficiência, de maneira mais ampla (Horvath, 2022, p. 793).

Nesse viés, o objetivo do Governo na informatização dos sistemas de prestação de serviço público foi a otimização do trabalho, e principalmente na esfera do INSS, foi suprir a ausência do material humano e celeridade nos atendimentos. No entanto, se o sistema não tiver como meta a inclusão de todas as pessoas, se torna ineficiente e inútil.

A inclusão digital, na perspectiva da securitária pode ser inserida como corolário do princípio da universalidade de cobertura e atendimento, previsto no artigo 194, parágrafo único, inciso I da Constituição Federal de 1988, inerente ao sistema seguridade social que objetiva alcançar todos os riscos sociais, resultantes de uma necessidade e a todas as pessoas que possam necessitar dos serviços prestados através da seguridade (Ibrahim, 2022, p. 67). A universalidade de cobertura e do atendimento pode ser entendida como um princípio programático e informador, para atender às necessidades sociais (Horvath, 2022, p.74).

Com isso, a efetivação da inclusão digital, considerada como direitos social, derivado do direito ao acesso aos benefícios por meios digitais devem ser analisados de acordo com os ensinamentos de Sarlet que afirma que “não constituem mero capricho, privilégio ou liberalidade, engendrados que foram (no caso dos direitos sociais a prestações)” e que se constituem em necessidades urgentes a serem efetivadas sob pena de perecimento de direitos fundamentais, em especial o direito à dignidade humana (Sarlet, 2011, p. 364-365).

O Projeto de Lei 1395-A, de 2022, ainda em trâmite na Câmara dos Deputados, institui o Programa de Inclusão Digital para Idosos para oferecer, em

entidades públicas, acolhimento de idosos em caráter obrigatório e gratuito, com acesso a cursos de inclusão digital e no artigo 2º são descritas as finalidades do programa:

I - a ampliação do uso das novas tecnologias pelo idoso;

II - a promoção da independência, da produtividade e da socialização pelo idoso, ampliando o acesso à informação e;

III - a oferta de cursos destinados à pessoa idosa, para ajudar e facilitar o aprendizado, incluindo o uso das novas plataformas digitais e o manuseio de conteúdos digitais.

§1º Os cursos mencionados no inciso III devem demonstrar, de forma acessível e didática, o modo de uso e as facilidades trazidas pela tecnologia digital.

§2º Para os fins desta lei, fica autorizada a celebração de parcerias entre a Administração Pública e universidades, organizações religiosas, organizações não governamentais e outras entidades, na forma da regulamentação.

Importante esclarecer que um substitutivo foi feito ao texto original do Projeto de Lei 1395/2022, com adequações oriundas do Projeto de Lei 1398/2022, em virtude da semelhança de conteúdos, especialmente no que se refere à inclusão digital das pessoas idosas. Os objetivos do Projeto de Lei 1395-A/2022 são pertinentes, visto que têm como meta o incentivo ao uso de novas tecnologias pela pessoa idosa, promovendo sua autonomia e interação com o ambiente em que vive, além de desenvolver habilidades relacionadas à utilização de plataformas digitais e conteúdos. Essa previsão normativa pode contribuir para a redução das desigualdades vivenciadas pela exclusão de pessoas idosas que não sabem manusear a plataforma do MEU INSS, em que os serviços da seguridade são disponibilizados.

Ademais, o parágrafo único do artigo mencionado acima assegura a participação de toda a sociedade na promoção da inclusão digital da pessoa idosa, por meio de parcerias e engajamento, o que só tende a beneficiar esse público invisibilizado diante dos avanços tecnológicos.

A justificativa para a criação do Programa de Inclusão Digital para Idosos, no texto original, fundamentava-se no fato de que grande parte das pessoas idosas precisa de auxílio para utilizar aparelhos celulares. Embora o acesso a esses dispositivos tenha se universalizado, em parte pela redução dos custos, muitos idosos ainda dependem da ajuda de filhos e familiares para o manuseio.

Na relatoria do Projeto de Lei, a fundamentação pautou-se no Estatuto do Idoso, que prevê o aperfeiçoamento moral, intelectual e social da pessoa idosa, bem

como na necessidade de fomentar o acesso digital, promovendo o desenvolvimento de suas capacidades produtivas com a participação efetiva, impulsionada por um ensino que realmente se adapte às necessidades desse público.

A Lei 14.533/2023, que instituiu a Política Nacional de Educação Digital, visa potencializar e incrementar os resultados de políticas públicas de acesso às práticas digitais para os cidadãos brasileiros, com prioridade para a população mais vulnerável. Contudo, essa lei sofre de um grave problema: a ausência de qualquer disposição específica acerca da população idosa, reforçando a discussão sobre as discriminações sofridas por esse segmento. Esse argumento é fortalecido pelo artigo 4º da Lei 14.533/2023, que determina que as capacitações e especializações digitais objetivam a formação da população em idade ativa, desenvolvendo competências voltadas para o ambiente de trabalho. Assim, a Lei exclui a população idosa das estratégias de educação digital.

O Projeto de Lei 3.167/2023, ainda em tramitação, visa suprir essa omissão cometida pela Política Nacional de Educação Digital, propondo a inclusão do inciso VII ao artigo 2º da Lei 14.533/2023. Este inciso prevê como estratégia prioritária de inclusão digital "o desenvolvimento das habilidades das pessoas idosas, capacitando-as para a criação de conteúdos digitais, a comunicação, o uso seguro de ferramentas tecnológicas e a resolução de problemas". A lacuna deixada pela Lei 14.533/2023 evidencia a invisibilidade da pessoa idosa pelo Governo e pela própria sociedade, permitindo que a informatização dos sistemas de comunicação amplie as desigualdades sociais no acesso aos meios digitais. Portanto, para reduzir essas desigualdades e promover a inclusão social digital, é imprescindível o empenho do poder público, bem como o acompanhamento dos projetos pela sociedade, para que as políticas possam ser efetivamente aprovadas e implementadas. Afinal, "não existe nenhuma dúvida de que a redução da desigualdade é a paz social" (Costa, 2022, p. 1887).

O objetivo do letramento digital para as pessoas idosas é, portanto, combater a infoexclusão, permitindo que exerçam plenamente a cidadania digital e fomentando sua participação social ativa. O processo de educação digital deve respeitar a heterogeneidade desse público, considerando e ajustando as estratégias de letramento (Raymundo; Gil; Bernardo, 2019) em virtude de limitações próprias, sejam físicas, psíquicas ou relacionadas a aspectos culturais e regionais.

Dessa forma, a inclusão digital deve ser considerada um direito vinculado ao direito ao desenvolvimento, cuja parte elementar é o ser humano, ao proporcionar a todas as pessoas a possibilidade de exercer de forma plena sua cidadania, ainda mais no contexto da globalização econômica que impõe discussões sobre a efetivação de direitos humanos (Ribeiro, Anjos, 2011). Além disso, direito ao desenvolvimento inserido nos objetivos da Organização das Nações Unidas, ao considerar a pessoa humana como sujeito central de qualquer desenvolvimento da sociedade, assegurando a preservação de sua dignidade e o pleno exercício de sua cidadania.

Essa renovada visão enlaçada dos direitos humanos pode propiciar, dentro de seus limites, emancipação social que gera, por consequência, a retomada do estatuto da cidadania, para os indivíduos e as coletividades em situação socioeconômica vulnerável da titularidade material, passando a serem sujeitos responsáveis pelo seu próprio destino e de seus concidadãos (Cambi; Porto; Fachin, 2022, p. 43).

A inclusão digital deve, portanto, ser inserida como dever do Estado na implementação de políticas e serviços públicos, não apenas na promoção da dignidade da pessoa humana e igualdade material, mas igualmente como forma de efetivação dos princípios da universalidade de cobertura e do atendimento. Ademais, a utilização das ferramentas digitais pelas pessoas idosas deve ser fomentada por políticas públicas que contemplem suas necessidades e levem em consideração a heterogeneidade desses grupos. Em função da diversidade de vivências, familiaridade ou não com as redes digitais, as propostas de inclusão devem ser ajustadas para que se tornem verdadeiramente eficazes.

Outrossim, a inclusão social digital de diferentes grupos no ciberespaço abre caminho para o desenvolvimento de identidades, além de fomentar o multiculturalismo e promover a cidadania (Gil, 2015). Dessa forma, as políticas de inclusão digital devem, prioritariamente, ter como objetivo o empoderamento da pessoa idosa, de maneira a aumentar sua positividade em relação à vida. Ainda que muitas dessas pessoas já utilizem as plataformas digitais governamentais ou venham a utilizá-las no futuro, é fundamental que o sistema público digital esteja adequadamente preparado para atender a esse público, especialmente em serviços relacionados à proteção social, como aposentadorias, ou referentes à saúde.

As TICs devem ser um instrumento que permita despertar e estimular os cidadãos mais idosos para que assumam metas positivas e, ao mesmo tempo, permitir-lhes que emitam as suas opiniões, as suas expectativas, as suas necessidades e que se gere uma consciência cívica para que a sua

inclusão digital consiga colmatar as lacunas que sentem (e que existem) para uma mais adequada, mais ampla e merecida inclusão social “mediada” pela sua inclusão digital (Gil, 2015, p. 32).

O letramento digital deve ser direcionado às pessoas idosas, mas também à inteligência coletiva para que na elaboração e melhoramento dos espaços digitais, o Governo e empresas responsáveis pela criação dos sites e aplicativos possam consultar e interagir com especialistas em gerontologia, que compreendam as necessidades das pessoas idosas, em seus diversos aspectos, para que sejam incentivadas a interagir com o universo tecnológico e a inclusão seja efetiva. O desenvolvimento de políticas de letramento digital serve para eliminar os efeitos da exclusão digital, por intermédio da aplicação do princípio da diferença.

(...) O processo de diferenciação é o processo de separação entre o eu e o outro, entre nós e o resto. É por assim dizer, o reverso do processo da exclusão, ainda que partilhe com esse dispositivo da separação entre o eu e o outro. Só que, ao contrário do que sucede no processo de exclusão, o outro assume-se como eu, e a inversão da separação, longe de ser imposta é uma conquista. Dada a virulência dos processos hegemônicos de exclusão, a diferenciação é uma conquista difícil; um ato de resistência que exige, para ter êxito, a mobilização de recursos e de energias organizativas (Santos, 2021, p. 414).

A pessoa idosa deve ter suas múltiplas dificuldades devidamente protegidas, de modo que, consoante a identificação dessas dificuldades, seja útil no desenvolvimento de mecanismos de inclusão, eliminando, portanto, as barreiras tecnológicas. Outrossim, a construção de políticas sociais para a inclusão da pessoa idosa favorece o fortalecimento da identidade desse grupo, de forma que se sintam pertencentes à comunidade e, ademais, para que esses grupos interajam com os demais membros da sociedade, possibilitando que a solidariedade seja a força motriz desse processo.

A Universidade do Rio Grande do Norte, por exemplo, realizou um Projeto de Letramento Digital para Idosos em duas instituições na cidade de Mossoró, alcançando resultados satisfatórios, ainda que os desafios fossem perceptíveis, tais como a diferença de vivências de cada participante e as limitações que refletiam na forma de assimilação do aprendizado. Nesse contexto, foi imprescindível a participação ativa do professor, cuja interação com o aluno impulsionou o sucesso do projeto, identificando as peculiaridades de cada indivíduo no processo de letramento.

À luz da experiência relatada no projeto de Mossoró, destaca-se a escuta atenta realizada após a conclusão do projeto, na coleta de informações sobre as dificuldades previamente enfrentadas pelos alunos no acesso a computadores e as que ainda precisarão ser superadas. “Ouvir diretamente dos alunos, em suas próprias palavras, reforçou a convicção de que estávamos contribuindo para uma transformação significativa em suas vidas” (Araújo; Morais, 2024). Assim, essa interação entre educadores e alunos no que diz respeito aos desafios é de suma importância na construção de políticas digitais para pessoas idosas, e tais iniciativas educacionais devem ser propostas tanto pela sociedade quanto, sobremaneira, pelos órgãos governamentais.

Cumprе ressaltar que o auxílio da sociedade na implementação de políticas públicas para pessoas idosas deve estar alinhado com uma “verdadeira reconstrução social, ou seja, modificação de valores, de como, por exemplo, envelhecer não é ruim, tampouco quem envelhece torna-se descartável” (Brasil, 2021, p. 128). Dessa maneira, essa mudança de comportamento social, baseada na preocupação com a pessoa idosa e suas necessidades, deve contar com a participação ativa tanto do Estado quanto da sociedade civil. Para a efetividade das plataformas digitais, é imprescindível que se construa uma cidadania digital na qual as pessoas idosas sejam respeitadas como atores sociais competentes, dignos de respeito e consideração (Moreira, 2020).

Diante disso, as TICs governamentais devem ser adequadas às necessidades das pessoas idosas, e não o contrário, para que, desse modo, o sistema alcance a eficácia de acordo com os objetivos da Lei do Governo Digital, que prevê a desburocratização, a inovação, a transformação digital e a participação do cidadão.

Por conseguinte, a promoção da cidadania digital à pessoa idosa deve ser uma prioridade do Governo, para que as dificuldades enfrentadas por esse segmento populacional sejam efetivamente dirimidas. A inclusão social, acima de tudo, visa ao respeito à dignidade da pessoa idosa e à preservação de sua cidadania.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A inclusão social da pessoa idosa é importante para a proteção social desse grupo, vulnerabilizado por diversos fatores sociais. O desenvolvimento das TICs governamentais deve ser realizado com base em heurísticas de usabilidade, a fim de determinar a eficiência na prestação de serviços públicos e, assim, suprimir o hiato digital que afeta esse grupo, evitando a perpetuação de desvantagens.

A hipótese levantada sobre a necessidade de inclusão digital da pessoa idosa foi confirmada. Estudos sobre a reestruturação dos atendimentos do INSS para os meios digitais e a consequente exclusão de pessoas idosas, causada pela desigualdade social e pela pobreza abordada em suas várias dimensões, evidenciam a discriminação social e questões relacionadas ao etarismo. Essas análises demonstram a ausência de políticas públicas voltadas para a população de idade avançada.

A discussão sobre a inclusão digital não é nova. O "Livro Verde: Sociedade da Informação no Brasil", elaborado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia em 2000, já destacava a necessidade de integrar a sociedade aos meios tecnológicos. No entanto, foi durante a eclosão da pandemia que a inclusão digital se revelou urgente, devido ao isolamento social e à utilização de ferramentas digitais para a prestação de serviços públicos em diversas áreas.

O INSS já planejava a implementação de atendimentos remotos, mas, com a pandemia, a proposta se concretizou por meio da implantação do INSS Digital. Isso suprimiu os atendimentos presenciais nas agências, deixando uma população majoritariamente composta por pessoas idosas sem o preparo necessário para o uso das TICs.

Os Projetos de Lei 1.395/2022 e 3.167/2023, que ainda tramitam, evidenciam a necessidade de instituir políticas públicas para a inclusão digital da pessoa idosa, oferecendo cursos de letramento digital. Contudo, observa-se que essas pautas ainda não são prioridades para o Governo e estão longe de serem implementadas.

Embora a Lei 14.533/2023 incentive o acesso digital por meio da educação digital, ela claramente se direciona ao público jovem, em detrimento da população idosa, considerada um grupo em situação de vulnerabilidade. Isso reflete o etarismo que permeia a sociedade, ainda que de forma invisível, ao excluir esse grupo de políticas públicas devido a uma percepção de inutilidade.

O etarismo, por ser sutil, deve ser identificado em suas diversas formas, inclusive no âmbito governamental. A ausência de políticas sociais que promovam a proteção da pessoa idosa cria barreiras digitais que impedem o acesso a benefícios essenciais, como a aposentadoria, comprometendo o sustento dessas pessoas e de suas famílias. Sob essa perspectiva, os direitos da personalidade são afetados pela inércia do poder público na efetivação de políticas inclusivas para a população idosa.

A implementação dos sistemas informatizados revelou problemas como a instabilidade dos sistemas, a falta de capacitação de servidores e, mais gravemente, a ausência de habilidade dos segurados, que inviabiliza o acesso às TICs. Como resultado, os segurados e seus dependentes enfrentam constantes desvantagens, e o inaceitável se torna comum: o ser humano condicionado ao sistema digital, em vez de o sistema estar a serviço do ser humano.

O Estado, ao delegar ao INSS a prestação dos serviços de seguridade, deve se preocupar com a forma como esse serviço é prestado, visando a eficiência e uma boa administração. Nos moldes atuais, essa prestação deve estar direcionada à inclusão digital da população em situação de vulnerabilidade social, que não possui acesso aos meios eletrônicos para, de maneira independente, requerer benefícios ou serviços.

A situação de desvantagem enfrentada pelos idosos pode ser atenuada pelo princípio da diferença, desde que sejam amparados por políticas públicas que garantam a igualdade de oportunidades. Nessa perspectiva, torna-se imperativa a implementação de políticas públicas que promovam a inclusão digital de pessoas vulneráveis, seja pela falta de recursos financeiros para adquirir dispositivos como celulares ou computadores, ou pelo analfabetismo digital — aqueles que, mesmo com acesso aos meios digitais, não sabem como utilizá-los adequadamente.

O Estado, como agente responsável pela instrumentalização de políticas públicas, deve reconhecer que o letramento digital direcionado à pessoa idosa representa uma nova modalidade de política pública social. Esse letramento integra os direitos fundamentais implícitos, de acordo com os novos anseios da sociedade, frente ao uso das TICs em setores variados, como as plataformas de serviços da seguridade social.

A efetividade dos serviços públicos digitais está ligada à questão da exclusão digital. Isso porque, se os serviços públicos de previdência não forem acessíveis a toda a sociedade, e se continuarem a apresentar problemas de acessibilidade, ficará

evidente que o Estado está prestando serviços de forma ineficiente. A exclusão de minorias da proteção social, nesse contexto, contraria o princípio da universalidade de cobertura e atendimento, um dos pilares da seguridade social.

As desvantagens enfrentadas pelas pessoas idosas, devido às interseccionalidades que as afetam, como pobreza, baixa escolaridade ou analfabetismo, além do declínio cognitivo com o avanço da idade e a falta de habilidades para utilizar a plataforma MEU INSS e outras TICs, devem ser tratadas em agendas públicas de inclusão social. É essencial eliminar quaisquer obstáculos que possam impedir essas pessoas de acessar seus direitos à seguridade social, garantindo a devida proteção que sustenta sua dignidade.

A inclusão e a exclusão social precisam ser discutidas de forma conjunta. Mesmo que uma pessoa seja considerada incluída na sociedade por possuir um celular e ter acesso à conexão, se ela não consegue interagir de maneira eficaz com o meio social por não saber lidar com as TICs, essa pessoa está, na realidade, excluída. Assim, a exclusão coexiste com a inclusão, devido à linha tênue que as separa.

O aumento da longevidade no Brasil não deve ser usado como justificativa para a redução de direitos de seguridade social. Pelo contrário, é necessário desenvolver políticas públicas voltadas ao empoderamento das pessoas idosas, com foco na inclusão social, pois esse é um fenômeno social que exige atenção e cuidado.

Há uma lacuna em relação às políticas públicas voltadas para a inclusão social da pessoa idosa. Dessa forma, para que a informatização do sistema não se torne um obstáculo no acesso a benefícios da seguridade, e para assegurar a cidadania digital, é imprescindível a criação de políticas que enfrentem a discriminação contra os idosos e garantam o acesso e a proteção social adequados, considerando todas as suas limitações e idiosincrasias.

REFERÊNCIAS

AFONSO, Carlos; FERNANDES, Hélder; MAGALHÃES, Carlos Pires. Inclusão digital do idoso: uma agenda para tempos de covid19 e para o future. *In: Livro de actas do V conferência científica internacional de projetos educativos para seniores* - Minute V internationalscientificconferenceofeducationalprojects for seniors. p. 125-142. ISBN 978-989-8983-74, 2020. Disponível em: <https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/23742/1/INCLUS%c3%83O%20DIGITAL%20DO%20IDOSO.pdf>. Acesso em: 14 jun. 2024.

ALCÂNTARA, Alexandre de Oliveira *et al.* **Estatuto do Idoso**: comentários à Lei 10.741/2003. Indaiatuba: Editora Foco, 2021.

ALVES JUNIOR, Edmundo de Drummond. Aspectos sociodemográficos de um país que envelhece: o exemplo brasileiro. *In: Envelhecimento e vida saudável* / [organizador] Edmundo de Drummond Alves Junior – Rio de Janeiro: Apicuri, 2009.

ALEXY, Robert. Org: ALEXY, Robert; BAEZ, Narciso Leandro Xavier Baez.; SILVA, Rogério Luiz Neris da. **Dignidade humana, direitos sociais e não-positivismo inclusivo**. Florianópolis: Qualis, 2015.

AGOSTINHO. Theodoro. **Manual de Direito Previdenciário**. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

ARAÚJO, Marcelo Rossi Oliveira Araújo; MORAIS, Ceres Germanna Braga. **Letramento digital para a pessoa idosa**: um relato de experiência. Revista *Extendere*, 2024, p. 95-109. Disponível em: <https://periodicos.apps.uern.br/index.php/EXT/article/view/5779/4089>. Acesso em: 15 jun. 2024.

ARENDT, Hannah. **Origens do Totalitarismo**. Tradução: Roberto Raposo. São Paulo: Companhia das Letras, 2012.

ARIOZO, Camila Rarek; SALVADOR, Juliana de Almeida; COSTA; Ilton Garcia da. Pelos olhos da Suprema Corte: seletividade penal e interseccionalidade entre raça e classe social no julgamento da ADPF/635. **Revista Direito Público**. Brasília, Volume 20, n. 108, 63-88, out./dez. 2023, DOI:10.11117/rdp.v20i108.7488| ISSN:2236-1766. Disponível em: <https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/direitopublico/article/view/7488/3224>. Acesso em: 16 jun. 2024.

BAGOLIN, Izete Pengo; SALATA, André. Incidência de Pobreza entre os idosos: 2012-2022. Laboratório de Desigualdades, Pobreza e Mercado de Trabalho – PUCRS Data Social. Porto Alegre, 2022. Disponível em https://www.pucrs.br/datasocial/wp-content/uploads/sites/300/2023/09/PUCRSDataSocial_Relatorio_Terceiraldade_V2.pdf. Acesso em 01 nov. 2024.

BALERA, Wagner; MUSSI, Cristiane Miziara. **Direito Previdenciário**: seguridade social, regimes previdenciários, custeio, processo administrativo e benefícios em espécie. Curitiba: Juruá, 2022.

BATISTA, Henrique Rogê; MOLLO, Maria de Lourdes Rollemberg. A questão da desigualdade multidimensional: discutindo a construção de um indicador. **Revista de Economia Contemporânea**. Volume 25. p. 01-30. jan. a abril. 2021. Disponível em: <https://revistas.ufrj.br/index.php/rec/article/view/42930>. Acesso em: 16 jul. 2024.

BAUMAN, Zygmund. **Vigilância Líquida, diálogos com David Lyon**. Tradução: Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Zahar, 2014.

BEAUVOIR, Simone. **A velhice**. Tradução: Maria Helena Franco Martins. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2018.

BEDIN, Gilmar Antônio. Estado de Direito e seus quatro grandes desafios na América Latina na atualidade: Uma Leitura a partir da Realidade Brasileira. doi:10.5007/2177-7055.2010v31n61p171. **Sequência Estudos Jurídicos e Políticos, Florianópolis**, v. 31, n. 61, p. 171–194, 2011. DOI: 10.5007/2177-7055.2010v31n61p171. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/2177-7055.2010v31n61p171>. Acesso em: 9 abr. 2024.

BEPPLER, Fabiana; LIMA, Priscila Luciene Santos de; DARCANCHY, Mara. Multiculturalismo e dignidade da pessoa humana: breve estudo desta relação multifacetada. doi:10.5007/2177-7055.2010v31n61p171. **Direito, Desenvolvimento e Cidadania**, v. 1, n. 1, p.79–93, 2022. ISSN 2764-4812. Disponível em: <https://revista.grupofaveni.com.br/index.php/revistadireitodesenvolvimento/article/view/30/117>. Acesso em: 04 out. 2024.

BOTELHO, Luciano Henrique Filho; COSTA, Thiago de Melo Teixeira da; SILVA, Fernanda Cristina da. Custeio da seguridade social no Brasil e no Estado de bem-estar social. **Ciências Sociais Unisinos**, v57(3):265-275, setembro/dezembro 2021- doi: 10.4013/csu.2021.57.3.01. Disponível em: https://revistas.unisinos.br/index.php/ciencias_sociais/article/view/21547. Acesso em: 16 out. 2024.

BRASIL. Agencia Gov. **Expectativa de vida sobe para 76,4 anos no Brasil, após queda durante a pandemia**. 22.08.2024. Disponível em: <https://agenciagov.ebc.com.br/noticias/202408/expectativa-de-vida-sobe-para-76-4-anos-no-brasil-apos-queda-durante-a-pandemia>. Acesso em: 31 out. 2024.

BRASIL. Boletim Estatístico da Previdência Social. **Secretaria de Políticas de Previdência Social- Coordenação-Geral de Estatística, Democracia e Atuação**. Dezembro 2020. Volume 25, número 12. Disponível em: https://www.gov.br/previdencia/pt-br/assuntos/previdencia-social/copy_of_arquivos/beps122020_final-1.pdf. Acesso em: 11 out. 2024.

BRASIL. Boletim Estatístico da Previdência Social. **Secretaria de Políticas de Previdência Social- Coordenação-Geral de Estatística, Democracia e Atuária**. Novembro 2022. Volume 27, número 11. Disponível em: https://www.gov.br/previdencia/pt-br/assuntos/previdencia-social/arquivos/beps112022_final.pdf. Acesso em: 11 out. 2024.

BRASIL. Boletim Estatístico da Previdência Social. **Secretaria de Regime Geral da Previdência Social- Coordenação Geral de Estudos Estatísticos**. Janeiro 2024. Volume 29, número 01. Disponível em: https://www.gov.br/previdencia/pt-br/assuntos/previdencia-social/arquivos/beps012024_final.pdf. Acesso em: 11 out. 2024.

BRASIL. COMITÊ Gestor da Internet no Brasil. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros**: CGI.br, 2022, p. 61. Disponível em: https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20230825143720/tic_domicilios_2022_livro_eletronico.pdf. Acesso em: 31 maio 2024

BRASIL. COMITÊ Gestor da Internet no Brasil (CGI.br). **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros**: Pesquisa TIC Domicílios, 2023. PDF. Disponível em: https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20230825143720/tic_domicilios_2022_livro_eletronico.pdf. Acesso em: 31 maio 2024.

BRASIL. **Debatedores defendem atendimento humanizado no INSS para pessoas com deficiência**. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/radio/1/noticia/2023/11/30/debatedores-defendem-atendimento-humanizado-no-inss-para-pessoas-com-deficiencia>. Acesso em: 9 mai. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 3048, de 6 de maio de 1999**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3048.htm. Acesso em: 20 maio 2024.

BRASIL. **Decreto nº 8539, de 8 de outubro de 2015**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/d8539.htm. Acesso em: 22 maio 2024.

BRASIL. **EM nº 00029/2019 ME**. Subchefia dos Assuntos Parlamentares, Brasília, 20 de fevereiro de 2019. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Projetos/ExpMotiv/REFORMA%202019/ME/2019/00029.htm. Acesso em 19 jun 2024.

BRASIL. IBGE. **Agência IBGE Notícias**. Em 2022, expectativa de vida era de 75,5 anos. 29.11.2023. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/38455-em-2022-expectativa-de-vida-era-de-75-5-anos>. Acesso em: 31 out. 2024.

BRASIL. **Instrução Normativa nº 96, de 14 de maio de 2018**. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-n-96-de-14-de-maio-de-2018-14269187>. Acesso em: 20 maio 2024.

BRASIL. **Instrução Normativa nº 128, de 28 de março de 2022**. Disciplina as regras, procedimentos e rotinas necessárias à efetiva aplicação das normas de direito previdenciário. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-pres/inss-n-128-de-28-de-marco-de-2022-389275446>. Acesso em: 24 maio 2024.

BRASIL. **Lei nº 8213, de 24 de julho de 1991**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm. Acesso em: 20 maio 2024.

BRASIL. **Lei nº 6125, de 4 de novembro de 1974**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l6125.htm. Acesso em: 10 maio 2024.

BRASIL. **Lei nº 13.982, de 2 de abril de 2020**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2019-2022/2020/Lei/L13982.htm. Acesso em: 18 maio 2024.

BRASIL. **Lei nº 14.040, de 18 de agosto de 2020**. Estabelece normas educacionais excepcionais a serem adotadas durante o estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020; e altera a Lei nº 11.947, de 16 de junho de 2009. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l14040.htm. Acesso em: 7 jun. 2024.

BRASIL. **Lei nº 14.423, de 22 de julho de 2022**. Altera a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, para substituir, em toda a Lei, as expressões “idoso” e “idosos” pelas expressões “pessoa idosa” e “pessoas idosas”, respectivamente. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Lei/L14423.htm. Acesso em: 19 jun. 2024.

BRASIL. **Lei nº 14.533, de 11 de janeiro de 2023**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/lei/l14533.htm. Acesso em: 04 jun. 2024.

BRASIL. Governo Federal, 2023. Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome. **Manual do Pesquisador- Benefício de Prestação Continuada**. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital> Acesso em: 2 out. 2024.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **Estratégia de Governança Digital**. Linha do Tempo. Publicação em 25.11.2019 Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>. Acesso em: 05 jun. 2024.

BRASIL. Ministério da Ciência e Tecnologia. **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde 2000. TAKAHASHI, Tadao (Org.). Brasília: DF. Disponível em: <https://livroaberto.ibict.br/bitstream/1/434/1/Livro%20Verde.pdf>. Acesso em: 05 jun. 2024.

BRASIL. Ministério da Previdência e Assistência Social (MPAS). **Livro Branco da Previdência Social** – Brasília: MPAS/GM, 2002— P. : II.

BRASIL. Ministério da Previdência Social. **A1- Quantidade de benefícios concedidos por clientela, segundo os grupos de espécies-2020/2022.**

Disponível em: https://www.gov.br/previdencia/pt-br/assuntos/previdencia-social/arquivos/copy_of_onlinte-aeps-2022-/secao-i-beneficios/subsecao-a-beneficios-concedidos/capitulo-1-aposentadorias/a-1-quantidade-de-beneficios-concedidos-por-clientela-segundo-os-grupos-de-especies-2017-2019. Acesso em: 12 out. 2024.

BRASIL. Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. **Junho Violeta.** Entenda o que é idadeísmo e ajude a combater essa prática discriminatória. Brasília, DF, 2024.

Disponível em: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/assuntos/noticias/2024/junho/entenda-o-que-e-idadeismo-e-ajude-a-combater-essa-pratica-discriminatoria>. Acesso em: 19 jun. 2024.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Previdência. **Os 100 anos da Previdência Social.** Brasília, DF, 2022. Disponível em: https://www.gov.br/previdencia/pt-br/assuntos/livro-os-100-anos-da-previdenciasocial/livro_os_100_anos_da_previdencia_social_web.pdf. Acesso em: 21 maio 2024.

BRASIL. **Portaria nº 8.024, de 19 de março de 2020.** Ministério da Economia-Secretaria Especial de Previdência e Trabalho. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/portaria/prt/portaria%20n%C2%BA%208024-20-me-sept.htm. Acesso em: 18 maio 2024.

BRASIL. **Portaria nº 913, de 22 de abril de 2022.** Ministério da Saúde-Gabinete do Ministro. Disponível em:

https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2022/prt0913_22_04_2022.html. Acesso em: 07 jun. 2024.

BRASIL. **Portaria DIRBEN/INSS nº 993, de 28 de março de 2022.** Instituto

Nacional do Seguro Social-INSS. Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/centrais-de-conteudo/legislacao/normas-interativas-2>. Acesso em: 07 jun. 2024.

BRASIL. **Projeto de Lei 3.646 de 2022.** Autor. Senado Federal. Altera a Lei 10.741, de 1º de outubro de 2003, para atualizar sua denominação para Estatuto da Pessoa Idosa. Câmara dos Deputados. Disponível

em:https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=1796056. Acesso em: 19 jun. 2024.

BRASIL. **Projeto de Lei nº 1395-A, de 2022.** Institui o Programa de Inclusão Digital para Idosos e dá outras providências. Câmara dos Deputados. Disponível

em:https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=2232520&filename=Avulso%20PL%201395/2022. Acesso em: 15 jun. 2024.

BRASIL. **Projeto de Lei nº 3.646 de 2022.** Altera a Lei 14.533, de 11 de janeiro de 2023, para dispor sobre a inclusão digital das pessoas idosas. Senado Federal.

Disponível em: <https://legis.senado.leg.br/sdleg-getter/documento?dm=9392863&ts=1700765474542&disposition=inline>. Acesso em: 14 jun. 2024.

BRASIL. **Projeto de Lei nº 3.167 de 2023**. Altera a Lei 14.533, de 11 de janeiro de 2023, para dispor sobre a inclusão digital das pessoas idosas. Senado Federal. Disponível em: <https://legis.senado.leg.br/sdleg-getter/documento?dm=9392863&ts=1700765474542&disposition=inline>. Acesso em: 14 jun. 2024.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Recurso Extraordinário 1.171.1522 Santa Catarina**. Julgado em 08 de dezembro de 2020. Disponível em: <https://www.stf.jus.br/arquivo/cms/noticiaNoticiaStf/anexo/RE1171152.pdf>. Acesso em: 16 maio 2024.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. **016.830/2020-2 - Relatório de Acompanhamento**. Assunto: Acompanhamento Especial das medidas de resposta à crise do Coronavírus na Previdência Social. Relator: Bruno Dantas. Disponível em: https://pesquisa.apps.tcu.gov.br/resultado/processo/*/NUMEROSOMENTENUMEROS%253A1683020202. Acesso em: 16 maio 2024.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. **006.389/2022-8 - Relatório de Auditoria**. Assunto: Auditoria de natureza operacional integrada com aspectos de conformidade, que tem como objetivo geral avaliar a tempestividade da análise do processo administrativo de reconhecimento inicial de direito perante o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Relator: Ministro Aroldo Cedraz. Disponível em: https://pesquisa.apps.tcu.gov.br/documento/acordao-completo/*/KEY%253AACORDAO-COMPLETO-2566242/DTRELEVANCIA%2520desc%252C%2520NUMACORDAOINT%2520desc/0. Acesso em: 24 maio 2024.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. **TC 032.069/2023-5**. Relator: Aroldo Cedraz. Disponível em: https://portal.tcu.gov.br/data/files/0C/B1/53/1B/D8AEF81030E47CF8F18818A8/032.069-2023-5-AC%20-%20SCN_descontos_consignados_aposentados_INSS.pdf. Acesso em: 17 jul 2024.

BREGA FILHO, Vladimir. Proibição do retrocesso social: o estado da arte em Portugal e no Brasil. **Revista Argumenta, do Programa de Mestrado em Ciência Jurídica**, UENP – Universidade Estadual do Norte do Paraná, Jacarezinho, 2013, v. 19, p. 103-123.

CACHICHI, Rogério Cangussu Dantas; COSTA, Ilton Garcia da; LEÃO JÚNIOR, Teófilo Marcelo de Area. Paz, **Constituição e Políticas Públicas**. Curitiba: Instituto Memória Editora & Projetos Culturais, 2016.

CAMBI, Eduardo; PORTO, Letícia de Andrade; FACHIN; Melina Girardi. **Constituição e direitos humanos: tutela dos grupos vulneráveis**. São Paulo: Almedina, 2022.

CAMBI, Eduardo. **Neoconstitucionalismo e neoprocessualismo**: direitos fundamentais, políticas públicas e protagonismo judiciário. São Paulo: D'Plácido, 2023.

CARVALHO, José Raimundo de; SILVA, Bruno Miola da. O princípio da dignidade da pessoa humana e o direito à inclusão social. *In: Direitos Humanos: um olhar sob o viés da inclusão social*. Coord. SIQUEIRA, Dirceu Pereira; AMARAL, Sérgio Tibiriçá. Birigui, SP: Boreal Editora, 2012.

CASTELLS. Manuel. **Fim do Milênio**. Tradução Klauss Brandini Gerhardt; Roseneide Venâncio Majer. São Paulo: Paz e Terra, 2020.

CASTRO, Jorge Abrahão de. Política social e desenvolvimento no Brasil. **Economia e Sociedade**, Campinas, v. 21, Número Especial, p. 1011-1042, dez. 2012. Disponível em <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/ecos/article/view/8642270>. Acesso em: 21 out. 2024.

CAZELOTO, Edilson. **Inclusão digital**: uma visão crítica. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2008.

CONDE, Tereza Raquel Brito de Melo; BATISTA, Leila Santos Freitas; BATISTA, Victor Mielly Oliveira Batista; ROCHA, Joás Elias dos Santos. Lições da pandemia sobre o uso das tecnologias digitais: percepções de professores de matemática. **Educação: Teoria e Prática**, [S. l.], v. 34, n. 67, p. e06[2024], 2023. DOI: 10.18675/1981-8106.v34.n.67.s16950. Disponível em: <https://www.periodicos.rc.biblioteca.unesp.br/index.php/educacao/article/view/16950>. Acesso em: 2 jun. 2024.

CORTINA, Adela. **Aporofobia, a aversão ao pobre**: um desafio para a democracia. São Paulo: Editora Contracorrente, 2020.

COSTA, Ilton Garcia da; DUARTE, Ronaldo Sergio. Responsabilidade do estado na efetivação dos direitos sociais: uma perspectiva pós-pandemia através da teoria da justiça de Rawls. **Revista Eletrônica Direito e Política**, Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Ciência Jurídica da UNIVALI, Itajaí, v.16, n.2, 2º quadrimestre de 2021. Disponível em: www.univali.br/direitoepolitica - ISSN 1980-7791.

COSTA, Ilton Garcia da. Paz e Serviços Públicos. IV ConPaz Paz, Justiça e Fraternidade, Diálogo sobre o Direito no Pós-Pandemia. RJLB – **Revista Jurídica Luso-Brasileira**, v. 8, p. 1879-1892, 2022. Disponível em https://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2022/2/2022_02_1879_1892.pdf. Acesso em: 16 jun. 2024.

COSTA, Ilton Garcia da; TEODORO, Matheus; ALVES, Fernando de Brito. **A justiça como serviço público**: limitações ao benefício da justiça gratuita pela jurisprudência. *Prisma Jurídico*, [S. l.], v. 23, n. 1, p. 129–142, 2024. DOI: 10.5585/2024.23629. Disponível em: <https://periodicos.uninove.br/prisma/article/view/23629>. Acesso em: 24 jul. 2024.

DATAPREV. **Relatório de Gestão Integrado-Exercício 2022**. Brasília, 2023.

DÓREA, Egidio Lima. **Idadismo**: um mal universal pouco percebido. São Leopoldo, RS: Editora Unisinos, 2020.

FARIAS, Bruno Serviliano Santos Farias; LANDIM, Paula da Cruz. Pesquisa experimental sobre tipografia inclusiva para a terceira idade. **Revista Estudos em Design**, Rio de Janeiro: v. 28, n. 1, p. 165-177, 2020. Disponível em <https://estudosemdesign.emnuvens.com.br/design/article/view/892>. Acesso em: 03 jun. 2024.

FERREIRA, Luis Henrique Silva Ferreira. Novas categorias para estratificação social no Brasil a partir de variáveis individual e domiciliar. **Mediações**, Londrina, v. 28, n. 1, p. 1-17, jan-abril, 2023.

FREITAS, Alan Araújo. (2021). Bem-estar e estratificação social no Brasil contemporâneo. **Revista Brasileira De Sociologia - RBS**, 9(22), 196–221. <https://doi.org/10.20336/rbs.634>.

GALINDO, Rosangela Regina dos Santos. **Estudo de caso sobre o impacto da implantação do INSS digital na análise de benefícios**. Trabalho de conclusão de curso de pós-graduação apresentado ao Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Departamento de Ciências Administrativas: Porto Alegre, 2021.

GIL, Henrique. A inclusão digital como “passaporte” para uma mais adequada inclusão social dos cidadãos mais idosos. *In*: PASQUALOTTI, Adriano; GIL, Henrique; AMARO, Fausto, org. - **Tecnologias de informação no processo de envelhecimento humano**. Passo Fundo: Universidade de Passo Fundo. ISBN 978-85-7515-894-4. p. 14-34, 2015. Disponível em: https://repositorio.ipcb.pt/bitstream/10400.11/3145/1/tecnologias_de_informacao.pdf. Acesso em: 15 jun. 2024.

GOLDMAN, Sara Nigri. As dimensões culturais, sociais e políticas do envelhecimento. *In*: **Envelhecimento e vida saudável** / [organizador] Edmundo de Drummond Alves Junior. – Rio de Janeiro: Apicuri, 2009.

GOVERNO, Danielle Augusto. **O Princípio da Igualdade Relacional como Fundamento de Aplicação da Política Pública para a Pessoa Idosa**. Dissertação de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência Jurídica - UENP/Campus Jacarezinho, 2021.

GROSSI, Márcia Goretti Ribeiro; DA COSTA, José Wilson; DOS SANTOS, Ademir José. A exclusão digital: o reflexo da desigualdade social no Brasil. **Nuances: Estudos sobre Educação, Presidente Prudente**, v. 24, n. 2, p. 68–85, 2013. DOI: 10.14572/nuances.v24i2.2480. Disponível em: <https://revista.fct.unesp.br/index.php/Nuances/article/view/2480>. Acesso em: 7 fev. 2024.

HABERMAS, Jürgen. **O futuro da natureza humana: a caminho de uma eugenia liberal**. Tradução Karina Jannini; revisão de tradução Eurides Avance de Souza. São Paulo: Martins Fontes, 2004.

HAN Byung-Chul. **Infocracia**: digitalização e a crise da democracia. Tradução de Gabriel S. Philipson- Petrópolis, RJ: Vozes, 2022.

HAN Byung-Chul. **A expulsão do outro: sociedade, percepção e comunicação hoje**. Tradução de Lucas Machado. Petrópolis, RJ: Vozes, 2022.

HORVATH JUNIOR, Miguel; LAUÁ, Carolina Alves Correa; SIMONATO, Geisla Luara. Proteção ao mínimo existencial no contexto da pandemia do COVID-19. Seminário Internacional em Direitos Humanos e Sociedade (3. 2021: Criciúma, SC). Anais do III Seminário Internacional em Direitos Humanos e: direitos humanos, democracia e políticas públicas no contexto da COVID-19; **V Jornada de Produção Científica em Direitos Fundamentais e Estado**, 20 e 23 de setembro de 2021. – Criciúma: Ed. UNESC, 2021. Disponível em <https://periodicos.unesc.net/ojs/index.php/AnaisDirH/article/view/7478>. Acesso em: 20 out. 2024.

HORVATH JÚNIOR, **Miguel**. Direito Previdenciário. São Paulo: Rideel, 2022.

JOERKE, Gabriel Antonio Ogaya *et. al.* Análise Do Discurso De Foucault Sobre As Novas Tecnologias: Reflexões Sobre Poder, Controle E Sociedade. **IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)** e-ISSN:2278-487X, p-ISSN: 2319-7668. Volume 25, Issue 6. Ser. 4 (June. 2023), PP 30-35. www.iosrjournals.org Disponível https://www.researchgate.net/profile/Reginaldo-Placido/publication/371577436_Analise_Do_Discurso_De_Foucault_Sobre_As_Novas_Tecnologias_Reflexoes_Sobre_Poder_Control_E_Sociedade_Contemporanea/links/648afb47712bd8296225441e/Analise-Do-Discurso-De-Foucault-Sobre-As-Novas-Tecnologias-Reflexoes-Sobre-Poder-Control-E-Sociedade-Contemporanea.pdf. Acesso em: 04 out. 2024.

KAZMIERCZAK, Luiz Fernando. **Direito Penal Constitucional e Exclusão Social**. Porto Alegre: Núria Fabris, 2010.

KYMLICKA, Will. **Filosofia Política Contemporânea**: uma introdução. Tradução Luís Carlos Borges; revisão da tradução Marylene Pinto Michael. - São Paulo: Martins Fontes, 2006. (Justiça e direito).

LEE, Kay-Fu. **Inteligência artificial**: como os robôs estão mudando o mundo, a forma como amamos, nos comunicamos e vivemos. Tradução de Marcelo Barbão. Rio de Janeiro: Globo Livros, 2019.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. Tradução de Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Editora 34, 2010.

LLOYD, Paula Regina Wenceslau; WIVALDO, Jucilaine Neves Souza. Meu INSS: inclusão ou exclusão. **Assistência Social Em Foco**. Organizador: André Luiz

Novais Dória. Vol 1, n.1 (Nov. 2019). São Cristóvão, SE. Disponível em: <https://andredoria.com.br/RASF-V01N01.pdf#page=15>. Acesso em: 02 maio 2024.

MARTINS, Sérgio Pinto. **Direito da Seguridade Social**. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

MASOTTI, Viviane; BALERA, Wagner. A Globalização e a Civilização do Amor. **Direito Internacional e Globalização Econômica**, São Paulo-SP, v. 1, n. 1 Ext, p. 69-86, 2019. ISSN 2526-6284. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/DIGE/article/view/42356>. Acesso em: 17 abr. 2024.

MASTELLINI, Sérgio. **Trabalhadores Excluídos da Proteção Previdenciária**. Dissertação (Mestrado em Ciência Jurídica) Universidade Estadual do Norte do Paraná. Centro de Ciências Aplicadas, Programa de Mestrado em Ciência Jurídica: Jacarezinho, 2013.

MAUSS, Adriano; TRICHES, Alexandre Schumacher. **INSS digital: entenda ponto a ponto**. São Paulo: Lujur Editora, 2019.

MORAES, Guilherme Peña de; OLIVEIRA NETO, Hélio Nascimento. Arts. 1º ao 10. *In: Estatuto do Idoso*: comentários à Lei 10.741/2003. ALCÂNTARA, Alexandre de Oliveira *et al.* Indaiatuba: Editora Foco, 2021.

MOREIRA, Adilson José. **Tratado de Direito Antidiscriminatório**. São Paulo: Editora Contracorrente, 2020.

NOSSO INSS. Direção: Carlos Juliano Barros e Caue Angeli. Produção: Carlos Juliano Barros. Brasil: Reporter Brasil, 2023. Youtube. 26 minutos.

NUNES JUNIOR, Vidal Serrano. **A Cidadania Social na Constituição de 1988- Estratégias de Positivização e Exigibilidade Judicial dos Direitos Sociais**. São Paulo: Editora Verbatim, 2009.

PIERDONÁ, Zélia Luiza. A proteção social na Constituição de 1988. **Revista de Direito Social**, n. 28. Notadez, Porto Alegre, 2007. Disponível em: <https://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/16475-16476-1-PB.pdf>. Acesso em: 12 out. 2024.

PIERDONÁ, Zélia Luiza; LEITÃO, André Studart; FURTADO FILHO, Emmanuel Teófilo. Primeiro o básico, depois o resto: o direito à renda básica. **Revista Jurídica**. vol. 02, n°. 55, Curitiba, 2019. pp. 390 – 417. Disponível em: <https://portaldeperiodicos.animaeducacao.com.br/index.php/RevJur/article/view/25078/18367>. Acesso em: 29 set 2024.

PIERDONÁ, Zélia Luiza; FRANCISCO, José Carlos; NETO, Lourenço de Miranda Freire. Direitos sociais em tempos de crise: vedação ao retrocesso social e moderação judicial. **Justiça do Direito**. v. 34, n. 1, p. 57-75, Jan./Abr. 2020. Disponível em: <https://seer.upf.br/index.php/rjd/article/view/9833/114115296>. Acesso em: 29 set 2024.

PIERDONÁ, Zélia Luiza; FRANCISCO, José Carlos; SILVA, Glauco Bresciani Silva. Justiça intergeracional, responsabilidade e sustentabilidade: consequencialismo em matéria trabalhista e previdenciária. **Revista Direito Mackenzie**. Dossiê Especial- 70 anos da Faculdade de Direito.v. 17, n. 1, p. 01-20. 2023 Disponível em: <https://editorarevistas.mackenzie.br/index.php/rmd/article/view/15707>. Acesso em: 16 out. 2024.

POCHMANN, Marcio. **Desigualdade Econômica no Brasil**. São Paulo-SP: Ideias & Letras, 2015.

PORTALUPPI, Edney Alessandro. Políticas públicas digitais para efetivação dos direitos sociais e humanos. **Revista de Direitos Sociais e Políticas Públicas**. Encontro Virtual, v. 8, n. 1, p. 73–92, Jan/Jul. 2022, Disponível em: <https://www.indexlaw.org/index.php/revistadspp/article/view/8798/pdf>. Acesso em: 04 jan. 2024

RAGNEDDA, Massimo; RUIU, Maria Laura (2016). Exclusão digital: como é estar do lado errado da divisão digital = Digital exclusion: how it feelstobeonthewrongsideofthedigitaldivide. **Rumores**, 10 (20). p. 90. ISSN 1982-677X

RAYMUNDO, T., Gil, H. &BERNARDO, L. (2019). Desenvolvimento de Projetos de Inclusão Digital para Idosos. **Revista de Estudos Interdisciplinares sobre o Envelhecimento**, v. 24, n. 3, pp. 22-44, 2019. Disponível em:https://repositorio.ipcb.pt/bitstream/10400.11/7131/1/Artigo%20Revista_Estudos%20Interdisciplinares%20Envelhecimento_2020.pdf. Acesso em: 14 jun. 2024.

RAWLS, John. **Uma teoria da justiça**. Tradução Jussara Simões; revisão técnica e da tradução Álvaro Vita. 4.ed. rev.- São Paulo: Martins Fontes, 2016.

RESOLUÇÃO do Instituto Nacional do Seguro Social-INSS Nº 166 de 11.11.2011. Disponível em: <https://www.normaslegais.com.br/legislacao/resolucao-inss-166-2011.htm>. Acesso em 22 maio 2024.

RIBEIRO, Daniela Menengoti; ANJOS, Luiz Sérgio Moreira dos. Desenvolvimento, Políticas Públicas e Direitos Humanos: O Acordo Multilateral de Seguridade Social do Mercosul. **Revista de Direito Brasileira**, Florianopolis, Brasil, v. 1, n. 1, p. 291–310, 2011. DOI: 10.26668/IndexLawJournals/2358-1352/2011.v1i1.2686. Disponível em: <https://www.indexlaw.org/index.php/rdb/article/view/2686>. Acesso em: 15 dez. 2024.

ROSSO, Paulo Sérgio; ALVES, Fernando de Brito. Igualdade Formal e Desigualdade Utilitária: Os Discursos De Legitimação Da Exclusão Em Aristóteles e Rawls. **Argumenta Journal Law**, Jacarezinho - PR, n. 7, p. 69-86, fev. 2013. ISSN 2317-3882. Disponível em: <http://seer.uenp.edu.br/index.php/argumenta/article/view/73> Acesso em: 30 maio 2024.

SALVADOR, Juliana de Almeida; ARIOZO, Camila Rarek; COSTA; Ilton Garcia da. Sistemas informatizados do INSS como ferramenta de exclusão social. *In*: José

Ricardo Caetano Costa; Regina Vera Villas Boas; Valter Moura do Carmo. **Direitos Sociais e Políticas Públicas II**. Florianópolis: CONPEDI, 2023. p. 265-281.

SALVADOR, Juliana de Almeida; OLIVEIRA, Vanessa de Souza. Processos administrativos previdenciários eivados de motivação- correspondência com a modernidade fluida de Bauman. *In*: Diva Júlia Sousa da Cunha Safe Coelho; Marcelo Antônio Theodoro; Márcio Eduardo Senra Nogueira Pedrosa Morais. **Direito Constitucional I**. Florianópolis: CONPEDI, 2023. p. 331-347.

SANTOS, Boaventura Sousa Santos. **A gramática do tempo**: para uma nova cultura política. 1.ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2021.

SANTOS, Edvalter Souza. **Desigualdade social e inclusão digital no Brasil**. 2006. 228 f. Tese (Doutorado em Planejamento Urbano e Regional).

SANTOS, Milena da Silva; CARVALHO, Liana Amaro Augusto de. “Questão social” e pauperismo no Brasil em tempos de Covid-19. **SER Social**, [S. l.], v. 25, n. 52, 2023. DOI: 10.26512/ser_social.v25i52.38161. Disponível em: https://periodicos.unb.br/index.php/SER_Social/article/view/38161. Acesso em: 10 jun. 2023.

SARLET, Ingo Wolfgang. **A eficácia dos direitos fundamentais**: uma teoria geral dos direitos fundamentais na perspectiva constitucional. 11.ed. rev. E atual. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2012.

SARLET, Ingo Wolfgang. **Dignidade da pessoa humana e direitos fundamentais na Constituição Federal de 1988**. 9.ed. rev. atual. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2011.

SAYEG, Ricardo Hasson; BALERA, Wagner. O objetivo fundamental constitucional de erradicação da pobreza. **Revista de Direito Brasileira** | Florianópolis, SC | v. 22 | n. 9 | p.66-76 | Jan./Abr. 2019

SCHWARTZ, Eda; NOGUEIRA, Vera Maria Ribeiro. Exclusão social: a desigualdade do século XX. **SER Social**, [S. l.], n. 6, p. 95–118, 2009. DOI: 10.26512/ser_social.v0i6.12851. Disponível em: https://periodicos.unb.br/index.php/SER_Social/article/view/12851. Acesso em: 5 abr. 2024.

SILVA, Lara Lúcia da; COSTA, Thiago de Melo Teixeira da. **A Formação do Sistema Previdenciário Brasileiro**: 90 anos de História. *Administração Pública e Gestão Social*, v. 8, n. 3, p. 159-173, 2016. Disponível em <https://periodicos.ufv.br/apgs/article/view/4896/pdf>. Acesso em 10.04.2023

SIQUEIRA, Dirceu Pereira; LARA, Fernanda Corrêa Pavesi; LIMA, Henriqueta Fernanda C. A. F. (2021). Acesso à justiça em tempos de pandemia e os reflexos nos direitos da personalidade. **Revista da Faculdade de Direito da UERJ - RFD**, (38), 25–41. <https://doi.org/10.12957/rfd.2020.51382>. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/rfduerj/article/view/51382/36901>. Acesso em: 10 maio 2024.

SORRENTINO, Thiago Buschinelli Sorrentino. A vulnerabilidade financeira do idoso aposentado e/ou pensionista do INSS. *In: A proteção Social, Previdenciária, Trabalhista Civil do Idoso*. Coord. MARCHETTI FILHO, Gilberto Ferreira, XAVIER, Juliana de Oliveira; HORVATH Junior, Miguel. Campo Grande: Contemplar, 2022.

SORJ, Bernardo; GUEDES, Luis Eduardo. Exclusão digital: problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas. **Novos estudos CEBRAP** [Internet]. 2005, Jul;(72):101–17. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0101-33002005000200006>. Acesso em: 20 maio 2024.

SOUZA, Celina. **Políticas Públicas**: uma revisão de literatura. *Sociologias*. Porto Alegre, ano 8, nº 16, jul/de.2006. p. 20-45. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/sociologias/article/view/5605>. Acesso em: 21 out. 2024.

SOUZA, Gerson Amaro de; SOUZA FILHO, Gerson Amaro de. Tutela do Direito de Pessoas Vulneráveis. *In: Minorias e grupos vulneráveis: relexões para uma tutela inclusiva*. Coord. SIQUEIRA, Dirceu Pereira; SILVA, Nilson Tadeu Reis Campos. Birigui, SP: Boreal Editora, 2013.

SOUZA, Edvânia Angela de. **Indústria 4.0**: serviço social no sistema previdenciário em tempos da pandemia de COVID-19. *R. Katál.*, Florianópolis, v.25, n. 1, p. 125-136, jan./abr. 2022 ISSN 1982-0259. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rk/a/mn5npLYkqrnNccbXR3ZyGgk/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 15 mai 2024.

SOUZA, João Éder Furlan Ferreira de. **Desigualdade digital no Brasil**: Desafios jurídico políticos para uma sociedade informacional inclusiva - Jacarezinho, 2017. Orientador: Fernando de Brito Alves. Dissertação (Mestrado - Mestrado em Ciência Jurídica) - Universidade Estadual do Norte do Paraná, Programa de Pós-Graduação em Ciência Jurídica, 2017.

SOUZA, Jessé. **Brasil dos humilhados**: uma denúncia da ideologia elitista-5 ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2022.

TAVARES, Marcelo Leonardo; IBRAHIM, Fábio Zambitte; FERREIRA, Carlos Vinicius Ribeiro. Reformas previdenciárias: aproximações entre o Brasil e a França. **Revista de Informação Legislativa**: RIL, Brasília, DF, v. 61, n. 242, p. 113-140, abr./jun. 2024. Disponível em: https://www12.senado.leg.br/ril/edicoes/61/242/ril_v61_n242_p113. Acesso em 16 out. 2024.

TEIXEIRA, João de Fernandes. **O cérebro e o robô**: inteligência artificial, biotecnologia e a nova ética. São Paulo: Paulus, 2015.

THERBORN, Göran. Globalização e desigualdade: questões de conceitualização e esclarecimento. **Sociologias**, [S. l.], v. 3, n. 6, 2008. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/sociologias/article/view/5768>. Acesso em 5 abr. 2024.

TIC. Educação 2019. Cetic.br: São Paulo, Brasil, 2019. Disponível em https://cetic.br/media/analises/tic_educacao_2019_coletiva_imprensa.pdf. Acesso em: 03 jun. 2024.

TIC. Educação 2021 Edição Covid-19 metodologia adaptada. Cetic.br: São Paulo, Brasil, 2022. Disponível em https://cetic.br/media/analises/tic_educacao_2019_coletiva_imprensa.pdf. Acesso em: 03 jun. 2024.

TRICHES, Alexandre Schumacher. Desafios do acesso à Previdência Social no contexto do Governo Digital. **Anais do V Congresso Internacional da Rede Ibero-americana de Pesquisa em Seguridade Social**, p. 259-277, set/2023 ISSN 2675-889X. Disponível em: <https://revistas.unaerp.br/rede/article/view/3109>. Acesso em: 07 jun. 2024.

VAZ, José Carlos; SANTOS, Mayra de Paula Panegassi dos. Redução das desigualdades digitais na terceira idade: impactos do acesso à tecnologia nos direitos e na qualidade de vida da população idosa, p. 131-139. *In*:COMITÊ Gestor da Internet no Brasil (CGI.br). (2022). **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros**: Pesquisa TIC Domicílios, 2023. PDF. Disponível em:https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20230825143720/tic_domicilios_2022_livro_eletronico.pdf. Acesso em: 31 maio 2024.

ZANUTTO, Denise Maria Lopes; RIBEIRO, Daniela Menengoti Gonçalves. **Ageísmos e esterótipos da velhice**: a proteção à imagem na Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos e os reflexos no direito brasileiro. São Paulo: Editora Dialética, 2022.