SEPEX – Seminário de Ensino, Pesquisa e Extensão da Uneal
18 a 20 de agosto de 2026

EXCLUSÃO DIGITAL E ACESSO AOS BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS: UMA ANÁLISE DA PLATAFORMA "MEU INSS"

Adrian Rocha de LIMA[1], Cecilia de Almeida ARAÚJO[2], Adailson Pinho de ARAÚJO[3]

[1] Discente do curso de Direito da Universidade Estadual de Alagoas (Uneal), Campus I. E-mail: adrian.lima@alunos.uneal.edu.br; [2] Discente do curso de Direito da Universidade Estadual de Alagoas (Uneal), Campus I. E-mail: cecilia.araujo@alunos.uneal.edu.br; [3] Professor orientador. Docente do curso de Direito da Universidade Estadual de Alagoas (Uneal). Doutorando em Direito pela Universidade Católica de Pernambuco (Unicap). Mestre em Direito pela Universidade Federal Rural do Semiárido (Ufersa). E-mail: adailson.araujo@uneal.edu.br.

E-mail da autora correspondente: cecilia.araujo@alunos.uneal.edu.br

RESUMO: A digitalização dos serviços públicos integra o processo de modernização da Administração Pública e busca ampliar o acesso da população às prestações estatais, reduzir a burocracia e tornar o atendimento mais eficiente. No âmbito previdenciário, a plataforma "Meu INSS" passou a concentrar serviços anteriormente prestados nas agências físicas, como a solicitação de benefícios, o agendamento de perícias, a emissão de extratos e o acompanhamento de processos administrativos. Apesar dessas facilidades, a transformação tecnológica ocorre em um contexto de exclusão digital que afeta especialmente idosos, pessoas de baixa renda e pessoas com deficiência (Alcântara *et al.*, 2024). Diante desse cenário, o estudo analisa os efeitos da digitalização dos serviços previdenciários sobre o acesso de segurados em situação de vulnerabilidade aos benefícios administrados pelo Instituto Nacional do Seguro Social, identifica as principais dificuldades relacionadas ao uso da plataforma "Meu INSS" e discute as consequências da exclusão digital para a efetivação do direito à Previdência Social. A pesquisa adota abordagem qualitativa e possui caráter exploratório e descritivo. O estudo utiliza pesquisa bibliográfica e documental e examina a Constituição Federal de 1988, a legislação previdenciária, documentos oficiais do INSS e do Governo Federal, além de produções acadêmicas sobre transformação digital da Administração Pública, exclusão digital e efetivação dos direitos sociais. A análise interpretativa

confronta os referenciais teóricos com as condições de utilização dos serviços previdenciários digitais pelos grupos vulneráveis. Os resultados demonstram que a plataforma facilita o acesso remoto aos serviços e reduz a necessidade de deslocamento até as agências. Entretanto, a predominância do atendimento digital dificulta a formulação de requerimentos, o cumprimento de exigências administrativas, o envio de documentos, o acompanhamento de processos e a apresentação de recursos por segurados que não possuem acesso adequado à internet ou conhecimentos tecnológicos suficientes. A redução do atendimento presencial e a insuficiência de suporte humanizado também desconsideram as condições etárias, educacionais e socioeconômicas de parcela relevante dos usuários da Previdência Social (Coutinho; Domingues, 2023). A limitada alfabetização digital ainda aumenta a dependência de terceiros e a vulnerabilidade dos segurados a fraudes e ao compartilhamento indevido de dados pessoais (Silva; Costa, 2026). O estudo conclui que a digitalização representa importante avanço administrativo, mas exige políticas efetivas de inclusão digital, preservação de canais presenciais acessíveis e oferta de suporte humanizado. Sem essas medidas, a tecnologia pode aprofundar desigualdades e dificultar o exercício do direito fundamental à Previdência Social.

Palavras-chave: Previdência Social. Vulnerabilidade. Serviços públicos.