



**ANTONIO AUGUSTO CARNEIRO PEREIRA**

**A INFORMAÇÃO PREVIDENCIÁRIA FRENTE AO PROCESSO DE  
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO INSS: UMA ABORDAGEM A PARTIR DA  
SOCIOLOGIA REFLEXIVA DE PIERRE BOURDIEU**

CANOAS, 2025

ANTONIO AUGUSTO CARNEIRO PEREIRA

**A INFORMAÇÃO PREVIDENCIÁRIA FRENTE AO PROCESSO DE  
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO INSS: UMA ABORDAGEM A PARTIR DA  
SOCIOLOGIA REFLEXIVA DE PIERRE BORDIEU**

Projeto de pesquisa apresentado como requisito para qualificação no Curso de Pós-Graduação Mestrado em Direito e Sociedade da Universidade La Salle, na Linha de Pesquisa 1 - Efetividade do Direito na Sociedade.

Orientação: Prof. Dr. Martin Perius Haeberlin

CANOAS, 2025

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**

P436i Pereira, Antonio Augusto Carneiro.

A informação previdenciária frente ao processo de transformação digital do INSS [manuscrito] : uma abordagem a partir da Sociologia reflexiva de Pierre Bordieu / Antonio Augusto Carneiro. – 2025.

136 f. : il. ; 30 cm.

Dissertação (mestrado em Direito) – Universidade La Salle, Canoas, 2025.

“Orientação: Prof. Dr. Martin Perius Haeblerlin”.

1. Direito. 2. Previdência social – informações. 3. Inclusão digital. 4. Sociologia reflexiva. I. Haeblerlin, Martin Perius. II. Título.

CDU: 349.3

Bibliotecária responsável: Melissa Rodrigues Martins - CRB 10/1380

ANTONIO AUGUSTO CARNEIRO PEREIRA

**A INFORMAÇÃO PREVIDENCIÁRIA FRENTE AO PROCESSO DE  
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO INSS: UMA ABORDAGEM A PARTIR DA  
SOCIOLOGIA REFLEXIVA DE PIERRE BOURDIEU**

Dissertação aprovada para obtenção do título de  
mestre, pelo Programa de Pós-Graduação em Direito,  
da Universidade La Salle.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Temis Limberger  
Universidade do Vale do Rio Sinos

---

Prof. Dr. Leonel Pires Ohlweiler

---

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Daniela Mesquita Leutchuk de Cademartori  
Universidade La Salle, Canoas/RS

---

Prof. Dr. Hilbert Maximiliano Akihito Obara  
Universidade La Salle, Canoas/RS

---

Prof. Dr. Mártin Perius Haeberlin  
Orientador e Presidente da Banca - Universidade La Salle, Canoas/RS

**Área de concentração:** Direito

**Curso:** Mestrado em Direito

Canoas, 09 de maio de 2025.

## **AGRADECIMENTOS**

A cada dia a vida oferece novos desafios. Aceitá-los é, acima de tudo, tentador, mas implica assumir compromissos ao longo de uma nova empreitada. A continuidade e a conclusão de uma jornada requerem muito esforço, foco e perseverança. Assim, são muitos os colaboradores que merecem ser reconhecidos e mencionados.

Durante todo percurso de minha vida, jamais caminhei sozinho. Sempre que me faltavam forças para prosseguir, fui carregado por anjos que me conduziram para que meus objetivos fossem alcançados.

Agradeço, primeiramente, a Deus e às boas energias que nos guiam. Agradeço de forma muito especial à minha esposa, minha parceira de vida, que sempre esteve ao meu lado, me dando todo apoio e suporte para que eu pudesse buscar meus objetivos; aos meus filhos, pelos momentos em que também tiveram que entender meu afastamento, me apoiando nesta tão importante caminhada.

Sou grato ao meu orientador, Dr. Martin Perus Haerberlim, por me guiar na reta final da pesquisa, me incentivando e impulsionado para que eu pudesse cumprir prazos e requisitos do trabalho, assim como ao Professor Leonel Pires Ohlweiler, que sempre me encorajou a trilhar o caminho do conhecimento, me dando apoio nesta jornada do mestrado e sendo muito mais do que um orientador, uma referência que levarei para minhas próximas jornadas. Os conhecimentos compartilhados, as experiências adquiridas, os congressos vivenciados, as discussões profundas e o apoio nos momentos de maior tensão foram fundamentais para esse resultado. Agradeço ao corpo docente do PPG em Direito e Sociedade da Universidade La Salle, pela abertura à pesquisa empírica e pela preocupação social com o Direito.

Agradeço a todos os amigos e colegas, que sempre que me encontrava em dificuldades me ajudavam, incentivavam e me orientaram sem qualquer vaidade ou cobrança.

O caminho só existiu e eu não o percorri sozinho, foi graças a Deus que escolheu pessoas tão especiais para caminharem comigo. Então, obrigado por me levar a caminhos que nunca imaginei que poderia percorrer.

“O êxito da vida não se mede pelo caminho que você conquistou, mas sim pelas dificuldades que superou no caminho”.  
(LINCOLN, Abraham, s.n.t)

## RESUMO

A digitalização dos serviços previdenciários no Brasil, por meio da plataforma do Meu INSS, trouxe avanços significativos na modernização da Administração Pública, mas também desafios relacionados à acessibilidade, transparência e inclusão digital. Esta dissertação apresentada no Programa de Pós-Graduação em Direito e Sociedade do Centro Universitário La Salle - UNILASALLE, na linha de pesquisa 1 – Efetividade do Direito na Sociedade, analisa os impactos da transformação digital no acesso por parte dos segurados à informação previdenciária, utilizando a Sociologia Reflexiva de Pierre Bourdieu como referencial teórico. A pesquisa investiga como o capital informacional é distribuído e quais barreiras dificultam o acesso dos segurados aos serviços previdenciários, respondendo à questão de se as transformações digitais realizadas no âmbito da Previdência Social, com a implementação da plataforma do Meu INSS, permitem o direito de acesso às informações previdenciárias garantindo o interesse dos cidadãos. O estudo está estruturado em três capítulos. O primeiro apresenta o conceito de informação previdenciária e sua relação com o poder e a estrutura social, abordando o direito à informação pública e suas limitações no contexto previdenciário. O segundo analisa a implementação do INSS Digital e os desafios de usabilidade enfrentados pelos segurados. O terceiro capítulo examina os impactos da pandemia de COVID-19 na exclusão digital e propõe soluções para democratizar o acesso à informação previdenciária. A presente pesquisa possui abordagem qualitativa, com natureza social aplicada, explicativa, adotando o método de abordagem dedutivo, com a utilização dos recursos da pesquisa *ex-post-facto*. A pesquisa é bibliográfica e documental, complementada por dados obtidos pelo portal da transparência. Os resultados apontam que a digitalização não eliminou desigualdades no acesso à informação, evidenciando a necessidade de políticas públicas para capacitação digital e aprimoramento da plataforma do Meu INSS. Conclui-se que, para garantir direitos previdenciários a toda população, é essencial adotar medidas que ampliem a acessibilidade e a transparência do sistema.

Palavras-chave: informação previdenciária, digitalização, INSS, inclusão digital, Sociologia Reflexiva.

## **ABSTRACT**

The digitalization of social security services in Brazil, through the Meu INSS platform, has brought significant advances in the modernization of Public Administration, but also challenges related to accessibility, transparency, and digital inclusion. This dissertation, presented to the Graduate Program in Law and Society at the Centro Universitário La Salle – UNILASALLE, under Research Line 1 – Effectiveness of Law in Society, analyzes the impacts of digital transformation on insured individuals' access to social security information, using Pierre Bourdieu's Reflexive Sociology as its theoretical framework. The research investigates how informational capital is distributed and what barriers hinder insured individuals from accessing social security services, seeking to answer whether the digital transformations implemented within the Social Security system, with the development of the Meu INSS platform, truly ensure the right of access to social security information while safeguarding citizens' interests. The study is structured into three chapters. The first presents the concept of social security information and its relationship with power and the social structure, addressing the right to public information and its limitations in the social security context. The second analyzes the implementation of INSS Digital and the usability challenges faced by insured individuals. The third chapter examines the impacts of the COVID-19 pandemic on digital exclusion and proposes solutions to democratize access to social security information. This research adopts a qualitative approach, with an applied social, explanatory nature, using a deductive method and ex-post-facto research resources. The study is bibliographic and documentary, complemented by data obtained from the transparency portal. The results show that digitalization has not eliminated inequalities in access to information, highlighting the need for public policies aimed at digital training and the improvement of the Meu INSS platform. It is concluded that, in order to guarantee social security rights to the entire population, it is essential to adopt measures that enhance the system's accessibility and transparency.

Keywords: Digital transformation, social security, My INSS, digital inclusion, access to information.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Requerimento na agência – Fluxo de tarefas .....	59
Figura 2 - Central de Teleatendimento 135 da Previdência Social.....	61
Figura 3 - Tela inicial do sítio Meu.INSS.Gov.br.....	72
Figura 4 - Tela inicial <i>PlayStore</i> : acesso ao aplicativo do Meu INSS .....	74
Figura 5 - Tela de acesso ao Gov.br. ....	75
Figura 6 - Requerimento por canal INSS entre abril e outubro de 2019.....	101
Figura 7 - Produção média dos servidores: processos: anual.....	103
Figura 8 - Chamadas atendidas - Central 135.....	107
Figura 9 - Quantidade de acessos ao Meu INSS mensalmente.....	108
Figura 10 - Tabela de requerimento de benefícios do INSS x acessos ao Meu INSS .....	109
Figura 11 - Tabela de Concessões e Indeferimento de Benefícios – 2006/2024 ....	111

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Número de acessos à plataforma: aplicativo e <i>site</i> .....	78
Quadro 2 - Principais serviços disponíveis no Meu INSS .....	79
Quadro 3 - Tempo médio de respostas a requerimentos do INSS .....	112

## LISTA DE SIGLAS

ACT	Acordo de Cooperação Técnica
BEPS	Boletim Estatístico da Previdência Social
BPC	Benefício de Prestação Continuada
CEAB	Central de Análise de Benefícios do INSS
CEAP	Centrais Especializadas de Alta Performance
CEGE	Comitê Executivo de Governo Eletrônico
CF	Constituição Federal
CGU	Controladoria Geral da União
CNIS	Cadastro Nacional de Informações Sociais
CNT	Cadastro Nacional do Trabalhador
CTPS	Carteira de Trabalho e Previdência Social
CEGE	Comitê Executivo de Governo Eletrônico
DATAPREV	Empresa de Processamento de Dados da Previdência
DIRAT	Diretoria de Atendimento do INSS
DUDH	Declaração Universal de Direitos Humanos
E-GOV	Governo Eletrônico
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
IAPAS	Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência
INPS	Instituto Nacional de Previdência Social
LAI	Lei de Acesso à Informação
OAB	Ordem dos Advogados do Brasil
OMS	Organização Mundial da Saúde
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>13</b>
<b>2 ESTADO E PODER: PERSPECTIVAS SOCIOJURÍDICAS</b> .....	<b>17</b>
<b>2.1 A CONSTRUÇÃO SOCIOLÓGICA DO CONCEITO DE INFORMAÇÃO</b> .....	<b>20</b>
2.1.1 <i>A gênese do Estado detentor do monopólio da informação</i> .....	24
2.1.2 <i>Sociedade informacional e os reflexos no campo previdenciário</i> .....	29
<b>2.2 INFORMAÇÃO PÚBLICA NO CAMPO BUROCRÁTICO</b> .....	<b>34</b>
2.2.1 <i>Informação pública como um direito fundamental</i> .....	36
2.2.2 <i>Acesso à informação pública</i> .....	39
<b>2.3 O CAMPO PREVIDENCIÁRIO E OS CONDICIONANTES DO DIREITO À INFORMAÇÃO</b> .....	<b>42</b>
2.3.1 <i>A Previdência Social em seu contexto de reformas</i> .....	44
2.3.2 <i>A Previdência Social sob a expectativa de um campo cultural e a construção de um habitus</i> .....	50
<b>3 TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA PREVIDÊNCIA SOCIAL</b> .....	<b>54</b>
<b>3.1 A IMPLANTAÇÃO DO PROJETO INSS DIGITAL</b> .....	<b>58</b>
3.1.1 <i>A construção de novas bases para aplicação do INSS Digital</i> .....	63
3.1.2 <i>A aceleração digital frente à crise sanitária da COVID-19</i> .....	67
<b>3.2 PLATAFORMA DO MEU INSS E OS DESAFIOS DO ACESSO DIGITAL</b> .....	<b>71</b>
3.2.1 <i>Serviços e promessas de modernização administrativa</i> .....	77
3.2.2 <i>O CNIS como base de dados na concessão de benefícios</i> .....	80
<b>3.3 A INFORMAÇÃO PREVIDENCIÁRIA SOB A PERSPECTIVA DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO</b> .....	<b>83</b>
<b>4 DESAFIOS DE UM DIREITO PREVIDENCIÁRIO NA ERA DIGITAL</b> .....	<b>88</b>
<b>4.1 DESAFIOS METODOLÓGICOS NA LEITURA DO CAMPO DIGITAL PREVIDENCIÁRIO</b> .....	<b>89</b>
4.1.2 <i>A nova configuração dos direitos previdenciários na era digital</i> .....	91
4.1.3 <i>A informação previdenciária sob uma perspectiva digital</i> .....	95
<b>4.2 O IMPACTOS SOCIAIS DA DIGITALIZAÇÃO</b> .....	<b>99</b>
4.2.1 <i>Estado de calamidade e fechamento das Agências da Previdência Social</i> ....	104
4.2.2 <i>A nova forma de atender do INSS</i> .....	110
<b>4.3 SISTEMAS INFORMATIZADOS: INFORMAÇÕES SOBRE PREVIDÊNCIA E O RECONHECIMENTO INICIAL DE DIREITOS</b> .....	<b>113</b>

<i>4.3.1 Usabilidade e funcionalidade do Meu INSS .....</i>	<i>115</i>
<i>4.3.2 Vulnerabilidade dos segurados e acesso ao INSS durante a pandemia .....</i>	<i>117</i>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>121</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>126</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O desenvolvimento e a expansão das tecnologias digitais têm provocado transformações profundas em diversos setores da sociedade, incluindo o acesso à informação e a interação entre cidadãos e instituições governamentais. O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), como um dos principais órgãos de atendimento ao público no Brasil, também passou por esse processo de modernização, implementando a plataforma digital do Meu INSS com o objetivo de otimizar o atendimento, agilizar processos e ampliar o acesso à informação previdenciária. No entanto, a transição do atendimento presencial para o digital levanta questões relevantes sobre inclusão digital, transparência e acessibilidade das informações previdenciárias para a população, especialmente no período da pandemia do COVID-19.

A digitalização dos serviços previdenciários representa um marco na modernização da Administração Pública, mas também evidencia desafios que precisam ser enfrentados. O avanço tecnológico nem sempre acompanha o nível de alfabetização digital da população, e muitos segurados enfrentam dificuldades para acessar e compreender informações que são fundamentais para a solicitação de benefícios. Além disso, a dependência de plataformas digitais pode criar barreiras adicionais para grupos socialmente vulneráveis, como idosos, pessoas com baixa renda e trabalhadores informais, que muitas vezes não possuem dispositivos eletrônicos adequados ou acesso à internet de qualidade.

Este trabalho tem como objetivo analisar os desafios do acesso à informação previdenciária no contexto da transformação digital do INSS, utilizando como referencial teórico a Sociologia Reflexiva de Pierre Bourdieu. A partir da compreensão do capital informacional como um instrumento de domínio e reprodução das estruturas sociais, a pesquisa busca investigar de que maneira a digitalização impacta a população segurada, principalmente aqueles em situação de vulnerabilidade social.

A Constituição da República Federativa do Brasil, ao incluir a Seguridade Social no título dos Direitos Sociais, buscou a ampliação das coberturas previdenciárias para toda população, assegurando a universalização do acesso às políticas públicas. Dessa forma, não faz sentido a admissão de qualquer medida que possa obstaculizar o acesso dos cidadãos aos benefícios e informações previdenciárias. O Projeto de

Implantação Digital deverá ser orientado para facilitar o acesso, promovendo inclusão, a eficiência na prestação dos serviços públicos.

Desde a promulgação da Constituição de 1988, o Brasil tem passado por transformações sob uma ótica neoliberal, evidenciada por diversas alterações na legislação. Um exemplo significativo é a Emenda Constitucional 103/2019, que impôs sérias limitações ao acesso dos trabalhadores aos benefícios previdenciários, tornando mais complexa a obtenção dos requisitos necessários para a concessão desses benefícios, somado a inclusão de uma nova plataforma eletrônica para o acesso ao INSS que demanda a atenção e pesquisa para entender essas mudanças, e quais os efeitos de uma transformação digital.

Ao longo dos anos, não só os operadores do direito, mas a sociedade de uma forma geral, têm acompanhado um processo contínuo da aceleração e implementação de novas tecnologias, que também refletem nas instituições. Neste cenário, se insere o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), que, visando acompanhar o processo de transformação digital, procura aprimorar o atendimento ao público por meio da implementação de processos eletrônicos e procedimentos de digitalização. Além disso, a adoção de plataformas permitiu que os cidadãos pudessem passar a solicitar requerimentos de benefícios previdenciários de maneira não presencial e, especialmente, possam buscar informações para obtenção desses benefícios.

Estudar o fenômeno da digitalização de procedimentos e processos previdenciários sob uma perspectiva dogmática legislativa não é suficiente para entendermos os reflexos no campo previdenciário. É fundamental adotarmos uma perspectiva sociológica e empírica como base para entender seus efeitos em relação aos cidadãos, razão pela qual a pesquisa está delimitada de modo a se analisar o processo histórico de implementação do Projeto INSS Digital e os efeitos decorrentes da antecipação de etapas de implantação por conta da COVID-19, diante do fechamento de agências da previdência, determinado pela decretação de calamidade pública que instituiu o isolamento social, medida de segurança mais recomendada pelas autoridades de saúde para evitar a propagação do vírus.

Buscaremos, por meio de uma abordagem sociológica, fazer a observação do campo da previdência frente à perspectiva da informação, relacionando conceitos aplicados pelo referencial ao estudo do mundo social, como o *habitus*, campo e capital, ligados a uma imprevidência cultural, às atividades financeiras e econômicas de uma determinada sociedade que fica exposta à utilização da Previdência Social,

assim como considerando a concentração de capital informacional por parte do Estado, que autodisciplina sua própria concentração de informações e distribuição desses recursos.

Para o desenvolvimento do tema, foi necessária uma compreensão histórica não só quanto ao campo da Previdência Social, passando pela compreensão do conceito de informação previdenciária numa perspectiva sociológica, observando um processo acelerado de avanços tecnológico, o que fez com que o Estado, através de suas instituições, passasse a adotar instrumentos digitais capazes de reorganização de documentos públicos e fluxo de atendimentos de serviços ofertados ao público, iniciando um processo de transformação digital. A escolha pelo enfrentamento do tema, tendo a informação previdenciária como foco de pesquisa, ocorre em razão da inserção de novas tecnologias no âmbito do INSS, razão que o pesquisador responsável vivenciou pela militância na advocacia previdenciária, enquanto enfrentou as fases de implementação do Projeto INSS Digital e sua consolidação, especialmente no período de pandemia, quando os atendimentos do INSS passaram a ser totalmente no formato digital, exigindo o trato de informações e acesso aos benefícios da Previdência Social, predominantemente por meio de plataformas e procedimentos em modelo remoto.

Do ponto de vista teórico, a pesquisa visou a contribuir para o campo de estudo das ciências sociais, com foco na temática da informação previdenciária no período de pandemia, em um contexto de estudo empírico e qualitativo. E, para além disso, buscou trazer análises de dados pelo portal da transparência, frente a relatórios disponíveis nas plataformas do Governo Federal.

Os impactos para os cidadãos no enfrentamento à busca de benefícios em um novo fluxo de atendimento tornam a pesquisa de suma importância para entendermos a evolução dos processos digitais dentro da esfera da Previdência Social.

Partindo desses apontamentos iniciais, o presente trabalho visou a responder à seguinte problematização: as transformações digitais realizadas no âmbito da Previdência Social, com a implementação da plataforma do Meu INSS, permitem o direito de acesso às informações previdenciárias garantindo o interesse dos cidadãos?

Para responder ao problema apontado, estabelecemos como hipótese primária que o processo de implantação digital proporcionou aos usuários da Previdência Social amplo acesso às informações previdenciárias, através de uma plataforma

moderna e digital, facilitando a busca por informações e promovendo a inclusão digital e o pleno acesso aos requerimentos previdenciários. Como hipótese secundária, é possível postular que o enfrentamento de dificuldades por parte dos segurados para acessar essas informações previdenciárias quanto ao atendimento predominantemente eletrônico durante a pandemia, apresentando dados imprecisos, dificultou para os segurados o acesso às informações e requerimentos por intermédio da plataforma do Meu INSS, gerando exclusão digital.

Para o atingimento do objetivo geral e dos específicos, na parte inicial da pesquisa serão explorados os conceitos, as teorias e principais contribuições presentes na literatura sobre o tema em análise, trazendo-se como marco referencial uma teoria reflexiva a partir dos ensinamentos de Pierre Bourdieu. Esse momento do trabalho se ancora em uma pesquisa bibliográfica e documental. Após, na segunda parte, a pesquisa segue realizada de modo empírico, considerando o banco de dados da Previdência Social, formado pelo DATAPREV, GOV.BR e pelo site do INSS, através da emissão de relatórios disponíveis diante do portal da transparência. Na terceira parte do trabalho, apresenta-se a análise do conteúdo, traçando bases teóricas em diálogo com os dados estatísticos e apontamentos disponibilizados nas plataformas do Governo.

Para compreender o tema em profundidade, esta dissertação está estruturada em três capítulos principais, além desta introdução e das considerações finais.

O primeiro capítulo trata do conceito de informação previdenciária a partir de uma perspectiva sociológica. Para isso, é realizada uma abordagem teórica sobre o conceito de informação e sua evolução histórica, enfatizando-se o papel do Estado na centralização e distribuição desse capital informacional. A teoria de Bourdieu sobre os campos sociais e a dinâmica do poder é utilizada para que se entenda como a informação previdenciária se insere dentro dessa lógica. Também são exploradas as consequências da acumulação desigual da informação, destacando-se como diferentes grupos sociais têm acesso desigual aos serviços previdenciários. Além disso, examina-se a relação entre a informação e a formação de conhecimento no campo previdenciário, identificando como padrões culturais e sociais influenciam a forma como os segurados interagem com o sistema digital do INSS.

O segundo capítulo aprofunda a discussão sobre o direito à informação pública, seus fundamentos jurídicos e seu impacto no acesso a benefícios previdenciários. A Lei de Acesso à Informação (LAI) e outros dispositivos legais são analisados,

evidenciando como o direito de acesso à informação pode ser limitado por barreiras estruturais e tecnológicas, especialmente para determinados grupos sociais. A transparência nos processos administrativos do INSS é avaliada, considerando desafios de acessibilidade digital, bem como a eficácia das medidas adotadas pelo governo para garantir o pleno acesso às informações previdenciárias. A partir disso, são discutidos os impactos das reformas previdenciárias recentes e as mudanças nas normas de acesso à informação que afetam diretamente os segurados.

O terceiro capítulo apresenta o percurso metodológico que permitiu abordar o processo de implementação digital na Previdência Social, investigando os desafios e impactos do projeto INSS Digital. São discutidos os principais serviços oferecidos pela plataforma do Meu INSS e sua relação com outras bases de dados governamentais. Também são analisadas as dificuldades enfrentadas pelos segurados na utilização da plataforma, incluindo questões de usabilidade e acessibilidade. Esse capítulo também examina as políticas governamentais voltadas para a capacitação digital dos usuários e a forma como essas medidas impactam a efetividade do acesso à informação. Para embasar essa análise, são apresentados estudos de caso e dados estatísticos sobre o uso da plataforma, comparando-se a eficiência do modelo digital com os métodos tradicionais de atendimento.

A pesquisa explora os desafios do direito previdenciário na era digital a partir de uma perspectiva empírica, considerando os impactos da digitalização para diferentes segmentos da população, diante da análise sobre o período da pandemia de COVID-19, quando a dependência dos serviços digitais se intensificou, destacando a necessidade de medidas para garantir um acesso mais inclusivo e equitativo à informação previdenciária. Examina-se como a exclusão digital afetou grupos vulneráveis, incluindo idosos, trabalhadores informais e populações de baixa renda. Além disso, esse capítulo propõe soluções para a democratização do acesso à informação previdenciária, discutindo alternativas para ampliar a inclusão digital e garantir que os direitos previdenciários sejam efetivamente acessíveis a toda a população.

## **2 ESTADO E PODER: PERSPECTIVAS SOCIOJURÍDICAS**

O desenvolvimento e utilização de tecnologias foram capazes de gerar mudanças profundas na sociedade moderna, alterando inclusive os processos produtivos oriundos dos séculos XIX e XX, que se moldaram ao longo do tempo por

meio de um sistema de estruturação capitalista, permitindo uma reconstrução no modelo da economia mundial, fundamentada na capacidade de concentração de informações pelo Estado, intervindo sobremaneira na forma de interação social e possibilitando que novas tecnologias pudessem interferir não só nos mercados de trabalho e economia, mas na rotina das instituições públicas, o que trouxe reflexos especialmente no cotidiano das pessoas. (CASTELL, 2019, p. 35).

No decorrer das últimas três décadas, a sociedade, de uma forma geral, vem acompanhando um processo contínuo da aceleração tecnológica, fazendo com que os Estados também se incluam na busca pela modernização e desenvolvimento. Nesse contexto, por meio da implementação de meios digitais, insere-se o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) sob o argumento de buscar melhorias e agilidade para o atendimento aos cidadãos por meio da digitalização de processos físicos, no empenho de encontrar soluções rápidas para os milhares de pedidos de benefícios previdenciários.

A elaboração de procedimentos através de ferramentas digitais também serve como importante fonte de pesquisa para a obtenção de informações laborais e contributivas, o que possibilita aos trabalhadores a busca por estratégias e planejamento para pedido de benefício previdenciário, antes mesmo da adoção dos portais eletrônicos como ferramenta de acesso para realização efetiva do benefício.

A Constituição da República Federativa do Brasil, ao prever o instituto da Seguridade Social dentro do título dos Direitos Sociais, buscou a ampliação das coberturas previdenciárias para todos os cidadãos e a universalização para o acesso às políticas públicas, razão pela qual, em julho de 1990, foi criado o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS – pelo Decreto 99.350 (BRASIL, 1990), diante de uma fusão do Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social – IAPAS – com o Instituto Nacional de Previdência Social – INPS, buscando a concentração de informações previdenciárias em um único órgão, que passou a ser responsável pela análise de pedidos e documentos, assim como tornou-se responsável pelo deferimento ou indeferimento de benefícios previdenciários. (SCHWARZ, 2008, p. 9).

A partir do momento em que foi criado o INSS, restou estabelecida sua competência para promover e arrecadar a cobrança das contribuições sociais, transformando-se a instituição em uma complexa estrutura que, mais que conceder e manter benefícios, se estabelece em um dever de fiscalização, o que permite à

instituição uma ampla capacidade de concentração de informações da vida laboral de cada trabalhador. (BRASIL, 1990).

Antes de explorarmos o conceito de informação previdenciária, precisamos entender o próprio conceito de informação, não só pela ótica cotidiana, no sentido de transmitir conhecimento e comunicação, mas também no que tange ao importante papel que tem na sociedade.

São inúmeros os avanços de natureza digital nas últimas décadas, especialmente durante o período posterior à Segunda Grande Guerra Mundial. Esse fenômeno contribuiu sobremaneira para o desenvolvimento de novas tecnologias, fazendo da informação uma condição necessária para o desenvolvimento da sociedade, produzindo reflexos econômicos, sociais e culturais que contribuíram para uma mudança de comportamento dos indivíduos. (CAPURRO; HIJORLAND, 2007, p.148).

No capítulo de abertura do presente trabalho, a pesquisa terá como propósito percorrer os caminhos referentes aos termos relacionados à informação previdenciária dentro de uma perspectiva social, utilizando as lentes da Sociologia Reflexiva apresentada pelo sociólogo Pierre Bourdieu, razão por que, para a devida compreensão, será necessário anteciparmos alguns dos conceitos empregados pelo referencial teórico.

Na prossecução da apresentação dos conceitos sobre informação será realizado um breve resgate histórico, elucidando o papel do Estado frente ao acúmulo de informações, a fim de que se entenda o contexto atual e o desenvolvimento da sociedade informacional. O capítulo ainda passará por uma contextualização da informação pública sob a concepção do campo da Previdência Social, para que se compreenda o cenário no qual as relações sociojurídicas contribuíram para o desenvolvimento do processo de digitalização do INSS.

## 2.1 A construção sociológica do conceito de informação

O primeiro desafio da pesquisa será realizarmos apontamentos que busquem uma reflexão sobre o próprio conceito de informação, não só como um conjunto de conhecimentos reunidos, mas a partir de um olhar sociológico, capaz de capturar a lógica mais profunda e particular de uma realidade empírica submergida no mundo social. Algumas dessas concepções serão construídas especialmente sob a ótica das ciências sociais. (BOURDIEU, 1996, p.15).

A definição de um conceito não é apenas um fenômeno linguístico; é também uma realidade concreta, que leva em consideração uma multiplicidade de significados que coincidem com as experiências agregadas de acordo com o tempo histórico <sup>1</sup>, levando em consideração a capacidade de uma única palavra apresentar significados diferentes ao longo do tempo, o que exige do pesquisador uma compreensão quanto à capacidade de reunir uma diversidade de experiências, enquanto observa o momento histórico e as constantes transformações ao longo do tempo e suas perspectivas. (KOSELLECK, 2006, p.109).

Ao iniciarmos a investigação e a exploração dos conceitos afetos à informação, evidencia-se uma vasta literatura sobre o tema, de modo que não se pode apresentar um conceito absoluto para o termo em questão. É possível, entretanto, afirmar a existência de um processo que transcorre da história sobre o significado do termo informação, observando-se especialmente a ótica da área de estudo, visto que cada disciplina científica usa o conceito de informação dentro do seu próprio contexto, como se observa nas ciências matemáticas e nas sociais; enfim, conceituar só é possível dentro do campo de pesquisa. (BOGDAN, 1994, p.53).

Sempre que buscamos a definição ou conceituação de uma palavra somos remetidos às lentes de estudo da própria origem etimológica: a palavra “informação” tem tanto raízes latinas - *informatio* - como gregas - *informo*, termos que, ao longo da história, apresentam-se em diferentes contextos. Em que pese o prefixo *in* ter valor de privação ou negação, nos termos *informatio* e *informo* é utilizado para fortalecer o ato de dar forma, indicando também referência explícita quanto ao ato de educar ou

---

<sup>1</sup>“O tempo histórico não apenas é uma palavra sem conteúdo, mas uma grandeza que se modifica com a história, e cuja modificação pode ser deduzida da coordenação variável entre experiência e expectativa”. (KOSELLECK, 2006, p. 309).

modelar. Desse modo, evidencia influências da ontologia e da epistemologia grega, por um lado e, por outro, da tradição cristã, o que significa dizer que havia um modelo especialmente dado dentro de um contexto moral e pedagógico, auxiliando a memória a relembrar situações passadas, a partir de uma representação. A partir do contexto etimológico a mensagem transmitida era o objeto central do conceito de informação. (CAPURRO; HIJORLAND, 2007, pg.156 -157).

A ação de informar em um contexto moderno e pós-moderno passou por um processo de ressignificação, tanto na língua inglesa como nas europeias, especialmente quanto ao uso ontológico da palavra “informação” no sentido de moldar. Houve uma migração para uma nova forma de expressão, conservando-se o significado epistemológico, acrescentando-se, em seu significado, o sentido de “oferecer educação e comunicação”. Esse conceito consolidou-se especialmente a partir do século XV.

Na demolição febril das instituições medievais nos séculos XVII e XVIII, a noção de que a informação consistia de uma atividade ou processo de dotar alguma entidade material como forma permaneceu bastante inalterada. Mas a noção de que o universo era ordenado por formas caiu em desuso e o contexto de informar mudou da matéria para a mente. Ambas as mudanças inauguraram uma importante inversão no significado de informação. (PETERS; 1988, p.12)

As mudanças pelas quais passou o termo “informação” representa um importante momento de transição, intimamente ligado à perspectiva do conhecimento relacionado a um fenômeno humano, capaz de envolver os indivíduos em um processo de transmissão e recepção de uma determinada mensagem, permitindo a construção de uma ideia, ou noção. Assim, além de comunicar e dar sentido à informação, amplia seu significado a um processo de formação de conhecimento. (ARAUJO, 2001, p.1).

Ao pensarmos no conceito de informação a partir de uma realidade como algo em construção na formação de um conhecimento, abrem-se caminhos para a compreensão da informação em três significados, como aponta Buckland (1991, p.352). O primeiro é a concepção da informação como coisa, um objeto ou dado de um documento, sem que isso gere necessariamente um conhecimento; o segundo significado de informação está ligado a um processo cujo recebimento da mensagem gera para o receptor um processo de novidade que poderá modificar e desenvolver um novo conhecimento; o terceiro está ligado à informação como conhecimento

particular de um fato que é transmitido, inteligência, notícia, sob o ponto de vista de reduzir incertezas.

Ao trabalharmos o conceito de informação, é importante ficarmos atentos às variações ao longo do tempo, mas sem deixar observar a ótica do campo científico<sup>2</sup> em análise, visto que cada área da ciência apresenta uma lógica própria de utilização do termo informação em suas definições. O que se diferencia é o tipo de abordagem quando estamos frente à lógica matemática, ao raciocínio lógico, quando comparado às perspectivas das ciências humanas<sup>3</sup>.

Sob a ótica das ciências humanas e sociais, o termo informação sofreu forte influência da Psicologia a partir do ano de 1975, diante da chamada revolução cognitiva, que trouxe uma nova abordagem, a partir da qual o termo informação deixa de ser compreendido apenas em sua forma pura e passa ser entendido de uma forma incremental cuja ênfase é a interpretação dos indivíduos a partir de uma compreensão não só hermenêutica e histórica, mas também sendo processada de acordo com suas concepções internas, intersubjetivas. Nesse caso, consideram-se especialmente as concepções de crenças e cultura, o que torna o receptor um agente ativo no processo de informação, capaz de gerar mudanças no mundo externo. (CAPURRO; HJORLAND, 2007, p.168).

Segundo Coadic (1996, p. 9-10), o termo informação deve ser definido como um fenômeno entrelaçado ao indivíduo a partir da identificação de um vazio, um estado de consciência que a informação tem a função de preencher, a partir de novos conhecimentos. Os vazios, então, são corrigidos com a informação, incremento

---

<sup>2</sup> Segundo Pierre Bourdieu o campo científico é, tal como os outros campos, o lugar das lógicas práticas, mas com a diferença de um *habitus* científico ser uma teoria realizada, incorporada. Uma prática científica possui todas as características reconhecidas às atividades mais tipicamente práticas como as atividades esportivas ou artísticas. Mas tal não impede que seja também, sem dúvida, a forma suprema da inteligência teórica: para parodiar a linguagem de Hegel quando fala da moral, é “uma consciência teórica realizada”, ou seja, incorporada, no estado prático.” (BOURDIEU, 2001, p. 61).

<sup>3</sup> Não somos obrigados a aceitar a palavra informação como um termo profissional em si. Pode ser que esta palavra seja mais útil quando deixada sem qualquer definição formal como, por exemplo, a palavra discussão ou a palavra dificuldade ou a palavra literatura. Pode ser que a palavra informação seja mais útil particularmente quando tentamos aumentar nosso status profissional em relação a outras profissões são inteligentes e imponentes e dá um ar de tecnicidade. Não faço objeções morais a este tipo de uso das palavras; a linguagem não é certamente somente o uso das palavras; a linguagem não é certamente somente para usos informativos (informativo aqui refere-se ao assim chamado sentido intelectual ou factual de um texto ou locução). Contudo, devemos compreender que o efeito de aumento de status de uma palavra depende precisamente de seu uso também em outros campos, preferencialmente em capôs com status elevado, como engenharia e, atualmente sociologia. O uso atual em outros campos torna impossível, ao mesmo tempo, manter esta palavra como um tempo profissional formalmente definido em nosso campo sem que exista risco de confissão; as palavras força, energia e efeito – usadas tanto em geral quanto como termos formalmente definidos na física – ilustram esta situação. (SPANG-HANSEN, 1970 *apud* CAPURRO; HJORLAND, 2007, p. 153).

fundamental para a construção de novos conhecimentos. Essa pode ser transmitida por meio de uma mensagem escrita, oral ou audiovisual. Contudo, será o valor social da informação que dará efetividade à criação de oportunidades de transformação, favorecendo a oportunidade de participação e as escolhas por parte dos sujeitos.

Dessa forma, dentro do objeto de trabalho desta pesquisa, partiremos da perspectiva das ciências humanas e sociais, assumindo que a informação é uma prática social que envolve ações de atribuir comunicação, dando sentido, provocando a transformação nas estruturas ao tempo que gera um novo estado de conhecimento pelo sujeito detentor da informação, não só como um processo de emissão e recepção, mas também a partir de um fenômeno informacional enquanto processo social.

Uma vez delimitado o conceito de informação sob o ponto de vista das ciências humanas, daremos continuidade ao desenvolvimento do conceito de informação aportando aos estudos as lentes da Sociologia Reflexiva de Pierre Bourdieu, que informa que o capital cultural poderá existir sob três formas:

No estado incorporado, ou seja, sob a forma de disposições duráveis do organismo; no estado objetivado, sob a forma de bens culturais – quadros, livros, dicionários, instrumentos máquinas, que constituem indícios ou realização de teorias ou críticas dessas teorias, de problemáticas, etc.; e, enfim, no estado institucionalizado, forma de objetivação que é preciso colocar à parte porque, como se observa em relação ao certificado escolar, ela confere ao capital cultural – de que é, supostamente, a garantia – propriedades inteiramente originais. (BOURDIEU, 1979, p. 74).

O capital cultural em um estado incorporado torna-se parte integrante da pessoa, embora seja adquirido de maneira totalmente dissimulada e inconsciente. Nessa compreensão, o próprio Estado é o principal agente ou fonte de transmissão dos conhecimentos, tendo aí um importante papel a educação escolar como forma de distribuição de informações que não podem ser acumuladas para além da capacidade do próprio indivíduo, que é portador do conhecimento transmitido. Seu funcionamento se dá como capital simbólico. (BOURDIEU, 1988, p. 75).

Dentro das perspectivas dos tipos de capitais culturais apresentados por Pierre Bourdieu, encontramos o capital cultural no estado objetivado<sup>4</sup>, apresentado na forma material como escritos, pinturas, monumentos etc. É transmissível, podendo ser

---

<sup>4</sup> BOURDIEU, Pierre. Os três estados do capital cultural.p.77

objetivado a partir de uma apropriação que pressupõe a acumulação do capital econômico.

O estado institucionalizado do capital cultural também se encontra sob a forma e nos limites de seu portador, que transcende os indivíduos, conferindo a um determinado agente um reconhecimento institucional, como ocorre com um certificado escolar, que permuta um capital econômico em um capital cultural e instaura valor ao detentor de um determinado diploma em relação aos outros, estabelecendo raridade e criando transformação na estrutura das oportunidades. (BOURDIEU, 1988, p. 79).

Embora a informação como capital esteja incorporada ao capital cultural, segue a mesma lógica de apropriação pelo Estado que desenvolve modelos de agir e meios de distribuição das informações, atribuindo valor e sentido ao que é consumido pelos sujeitos. Para a devida compreensão do tema, então, será necessário observar a gênese de concentração do capital de informação por parte do Estado que, a partir de seus agentes, dispõe da posse e monopólio da informação pública, pois é detentor desse importante capital e estabelece os modelos culturais. (BOURDIEU, 2014, p.343).

Desse modo, não podemos examinar a questão desta pesquisa apenas sob o ponto de vista de uma estrutura formal previdenciária, razão por que iniciaremos o próximo item fazendo um breve estudo da contribuição e da concepção do Estado quanto a sua capacidade de concentração de informações. Usaremos as lentes da Sociologia para compreensão do fenômeno e, adiante, alicerçaremos fundamentos para focalizar os impactos da aplicação da plataforma digital do Meu INSS e analisar sua capacidade de apresentar aos usuários informação com qualidade, respondendo às expectativas dos cidadãos na busca de benefícios.

### *2.1.1 A gênese do Estado detentor do monopólio da informação*

Desde a formação das primeiras sociedades, e com a sequente proliferação das cidades modernas, surge a necessidade do Estado de centralizar informações, modo pela qual os governos sustentavam suas políticas internas e externas, na busca de orientação e solução para os problemas locais, organizando o conhecimento e entabulando as informações sobre os povos que controlam. Assim o Estado delimita e mapeia seus territórios a partir da elaboração de censos, mapas, determinadas

políticas de controle do comércio, estatísticas, entre outras formas de obter informações, aprimorando-se nas práticas rotineiras de governo a partir da reprodução do sistema de coleta e controle de informação. (BURKE, 2003, p.92).

Segundo Bourdieu (2014, p.493), o Estado é uma organização capaz de incidir sobre os cidadãos de modo a que reproduzam de forma homogênea a naturalização e a normatização estatal, compreendidas como naturais e espontâneas. Essa influência é exercida a partir de um poder simbólico que cria e impõe estruturas cognitivas razão pela qual a informação é um capital de suma importância no sentido de moldar o conhecimento para a preservação da dominação do Estado. Em suma, “[...] o poder simbólico é um poder de construção da realidade que tende a estabelecer uma ordem gnosiológica: o sentido imediato do mundo e, em particular, do mundo social”. (BOURDIEU, 1989, p.12).

O Estado, desde sua gênese, concentra as informações. Até o Século XVIII o domínio da informação servia exclusivamente à administração monárquica, aos interesses do rei; somente após a Revolução Francesa surgiu um novo modelo de domínio de documentos a partir do qual o Estado passou a estruturar e concentrar documentos nos chamados Arquivos Nacionais, criando uma nova noção de acesso à informação e abertura de arquivos públicos. Apesar disso, o acesso a esses documentos públicos eram restritos aos agentes do Estado e a historiadores, com objetivo de investigação e pesquisa, sem que houvesse de fato o acesso amplo das informações pelos cidadãos comuns. (BUKER, 2003, p.109).

Muitos autores, especialmente sociólogos como Karl Marx, Max Weber e Durkheim, refletiram sobre aspectos do Estado em relação à sociedade. Neste trabalho, entre as premissas que o orientam, podemos destacar a percepção apontada por Max Weber (2004, p. 524) ao identificar no Estado moderno uma força de dominação institucional que, a partir do monopólio da força física, apresenta meios de dominação e organização em uma espécie de centralização consentida na qual os cidadãos oferecem ao Estado poder sobre eles próprios, mesmo que seja de forma inconsciente e natural, caracterizando-se o Estado como detentor de dominação física e de autoridade<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Segundo Weber, o Estado moderno é uma associação de dominação institucional, que dentro de determinado território pretendeu com êxito monopolizar a coação física legítima como meio da dominação e reuniu para este fim, nas mãos de seus dirigentes, os meios materiais de organização, depois de desapropriar todos os funcionários estamentais autônomos que antes dispunham, por direito

O sociólogo Bourdieu (2004, p.275), ao enfrentar o tema da dominação estatal, identifica no Estado moderno o monopólio da força física ou autoridade, não como único meio de controle, e acrescenta aos seus argumentos a existência do também monopólio da violência simbólica legítima, capaz de gerar submissão sem coação. O poder, então, nessa perspectiva, é exercido de forma invisível, de modo que os sujeitos não percebam a dominação, passando a agir exatamente de acordo com os interesses do Estado, moldando-se cada indivíduo a um comportamento pré-estabelecido.

A partir do momento em que novas tecnologias são implementadas na oferta de serviços públicos como meio de acesso a direitos sociais. Como ocorrer no caso da Previdência Social, há uma imposição pelo Estado submetendo ao cidadão a utilização de novas ferramentas digitais.

Por estruturalismo ou estruturalista, quero dizer que existem, no próprio mundo social e não apenas nos sistemas simbólicos – linguagem, mito, etc. -, estruturas objetivas, independentes da consciência e da vontade dos agentes, as quais são capazes de orientar ou coagir suas práticas e representações. Por construtivismo, quero dizer que há, de um lado, uma gênese social dos esquemas de percepção, pensamento e ação que são constitutivos do que chama de *habitus* e, de outro, das estruturas sociais, em particular do que chama de campos e grupos, particularmente do que costuma chamar de classes sociais. (BOURDIEU, 2004, p.149).

Os efeitos do poder simbólico estão associados à própria instituição do Estado como uma forma de naturalização, fazendo com que a implementação de plataformas digitais sejam inseridas sob a alegação da busca por eficiência de modo que, embora imperceptíveis pelas pessoas, produzam significativa intervenção na forma de dominação, visto que há uma falsa construção da realidade social submetida a uma coação estrutural e estruturante em que o domínio da informação passa a ser um importante capital. Somado a outros tipos de capitais<sup>6</sup>, como o econômico, o social e o cultural, permite ao Estado um meio eficaz de dominação e poder que incorporam a estrutura social, legitimando e reproduzindo. (BOURDIEU, 2004, p.282).

Com o surgimento do Estado e as vinculações políticas da informação, opera-se uma série de acumulações de diferentes formas de recursos, denominados de capital.

---

próprio, destes meios e de colocar-se, ele próprio, em seu lugar, representado por seus dirigentes supremos. (WEBER, 2004, p. 525).

<sup>6</sup> Bourdieu nomeou quatro formas de capital: econômico (dinheiro e bens); cultura (p. ex., formas de conhecimento; preferências de gosto, estéticas e culturais; linguagem, narrativa e voz); social (p. ex. afiliações e redes de herança familiar, religiosa e cultural); simbólico (coisas que representam todas as outras formas de capital e podem ser "trocadas" em outros campos, p. ex., credenciais). (BOURDIEU, 2018, p. 94).

Embora o termo tenha sido inicialmente associado por Karl Marx exclusivamente a uma forma econômica, em que a troca monetária é reconhecidamente relevante, a teoria do capital de Bourdieu (2018, p.98) apresenta-se como um conceito muito mais complexo. Para Bourdieu, o Estado tem capacidade de centralizar diferentes tipos de capitais, os quais contribuem para influenciar e reproduzir uma determinada situação no mundo social, somado a utilização de tecnologias que permitem o processamento e apropriação da acumulação de dados. São quatro as perspectivas apresentadas: econômica, social, simbólica e cultural. A informação é vista como uma subdivisão do capital cultural, uma vez que a acumulação desses capitais permite aos sujeitos de uma sociedade participarem de um campo específico no mundo social<sup>7</sup>.

Segundo Bourdieu (2018, p. 98) a concentração de capitais por parte do Estado faz com que seus agentes estejam em condições de privilégio de recepção e agregação de conhecimentos, não só com efeito de acumular capitais, mas também de sobrecodificar excedentes de conhecimento, exercendo um poder imaterial a partir do capital simbólico. O Estado, então, concentra capitais e exerce um poder sobre os outros diferentes campos de uma sociedade como algo natural. Isso permite e perpetua a manutenção de um grupo dominante detentor desses capitais, o que fortalece o poder simbólico sobre os grupos dominados e assegura a manutenção das estruturas como algo natural, como ocorrer no campo previdenciário que possui o monopólio de informações e a capacidade tecnológica para processar essas informações. (BOURDIEU; WACQUANT; SAMAR, 1994 p. 4)<sup>8</sup>.

O Estado é resultado de um processo de concentração de diferentes tipos de capital, capital de força física ou de instrumentos de coerção (exército, polícia), capital econômico, capital cultural, ou melhor, de informação, capital simbólico, concentração que, enquanto tal constitui o Estado como detentor de uma espécie de metacapital, com poder sobre os outros tipos de capital e sobre seus detentores. (BOURDIEU, 1996, p.99).

---

<sup>7</sup> É impossível explicar a estrutura e o funcionamento do mundo social a não ser que reintroduzamos o capital em todas as suas formas e não apenas na forma reconhecida pela teoria econômica. A teoria econômica permitiu que nela se enxertasse uma definição da economia das práticas que é uma invenção histórica do capitalismo; e ao reduzir o universo das trocas mercantis, que é objetiva e subjetivamente orientada para maximização do lucro, ou seja, de interesse (economicamente) pessoal, ela implicitamente definiu as outras formas de troca como não econômicas, e, portanto, desinteressadas. Em particular, ela define como desinteressada as formas de troca que garantem a transubstanciação através da qual os tipos mais materiais do capital – aqueles que são econômicos no sentido – podem se apresentar na forma imaterial da capital cultural, ou do capital social, e vice-versa. (BOURDIEU, 1997, p. 46).

<sup>8</sup> “O Estado é considerado como a única fonte do ‘direito’ de usar violência.” (WEBER, 1982, p. 98).

A partir do momento em que o Estado é o resultado de um processo de acumulação de capitais vamos trabalhar com o conceito de informação sob uma perspectiva sociológica, tendo como referencial a teoria apresentada por Pierre Bourdieu (2014, p.389), é importante a reflexão sobre a acumulação de capital informacional por parte do Estado, enfocando o excedente de informação e mediação estatal dos conteúdos, assim como as formas de transmissão de conhecimentos aos moldes da formação da sociedade e interesse de um grupo dominante. Isso se mostra relevante porque os sujeitos sociais se posicionam nos espaços sociais, revelando o modo de dominação e reprodução de valores <sup>9</sup>.

Considerando-se uma concepção social, a definição de informação passa a ser de um fenômeno entrelaçado ao indivíduo que, a partir de sua intersubjetividade, constrói novos conhecimentos, para o cidadão comum a simples apresentação de dados pela Previdência Social pode não ser suficiente para a construção de conhecimento. Constitui-se, então, a falsa percepção de um estado vazio social, especialmente porque a percepção dos indivíduos está submetida a coações estruturais cognitivas que variam segundo sua posição no mundo social. Dessa forma, o agente social age sobre o mundo social assim como o mundo social atua sobre os indivíduos e os agentes sociais não atuam de forma livre e desinteressada como autores isolados e absolutos. (BOURDIEU, 2004, p.158).

É pelo fato de estarmos enredados no mundo que parece haver algo de implícito no que pensamos e dizemos a seu respeito. No intuito de liberar o pensamento, não é possível contentar-se com esse retorno sobre si do pensamento pensante que em geral se associa à ideia de reflexividade; e apenas a ilusão da onipotência do pensamento pode fazer crer que a dúvida mais radical seja capaz de colocar em suspenso os pressupostos, ligados às nossas diferentes filiações, dependências e implicações, que mobilizamos em nossos pensamentos. O inconsciente é a história – a história coletiva que produziu nossas categorias de pensamento, e a história individual por meio da qual elas nos foram inculcadas [...] (BOURDIEU, 2001, p. 19).

A capacidade do Estado de concentrar informação faz com que se apresente como detentor de um poder capaz de exercer dominação sobre os agentes sociais, determinando o comportamento dos sujeitos em torno da legitimação de bens e práticas culturais e determinando os moldes da estrutura pelas quais as hierarquias simbólicas são mantidas, atendendo ao interesse de um grupo dominante e impondo

---

<sup>9</sup> O Estado não se contenta em concentrar a informação, ele a trata e a redistribui (é um recurso raro) e a redistribui de modo diferencial, a utilização de tecnologias contribui para acumulação de informações, além de permitir ao Estado o processamento de dados contribuindo para acumulação de capital. (BOURDIEU, 2014, p. 389).

uma visão legítima do mundo social. Sob esse aspecto, é importante refletir sobre quanto os sujeitos são livres e desinteressados em termos de estruturas cognitivas. É importante também se refletir sobre o conceito de informação sob a ótica de uma sociedade que reponde aos reflexos desse processo de dominação reproduzida, permitindo ao cidadão muito mais do que o acesso a dados, mais sim a informações que possam refletir em conhecimento capaz de gerar ao segurado pleitear seus direitos (BOURDIEU, 2001, p. 148).

### *2.1.2 Sociedade informacional e os reflexos no campo previdenciário*

Com o surgimento de novas tecnologias e a expansão do acesso à internet, a sociedade, de uma forma geral, vem passando por mudanças profundas de comportamento. Segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD), divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 09 de novembro de 2023, no ano de 2022, cerca de 84,7% dos brasileiros acima de 10 anos de idade, ou seja, mais de 185,4 milhões de pessoas, tiveram acesso à internet no Brasil. Esse fenômeno evidencia a incorporação de ferramentas eletrônicas no cotidiano das pessoas, contribuindo para a alteração da rotina da sociedade e trazendo reflexos para o modo de organização e de acesso a informações. Disso decorre a modernização e o desenvolvimento de uma sociedade informacional. (IBGE, 2023).

Segundo Castells (1999, p.57), as inovações tecnológicas vêm remodelando a sociedade em um ritmo acelerado. Basta um breve olhar para a história para que possamos perceber que os avanços tecnológicos são disruptivos e interferem na sociedade, produzindo mudanças culturais, econômicas, políticas e jurídicas à medida que quebram paradigmas e proporcionam verdadeiras modificações sociais, razão pela qual se faz necessário nos debruçarmos sobre os estudos acerca dos efeitos causados no mundo social.

Dentro de uma perspectiva histórica, são numerosas as descobertas e inovações que contribuíram para uma aceleração na forma de percepção e interação da sociedade, história e tecnologia; contudo, diante da complexidade dos fatos, não há espaço para o aprofundamento de toda essa temática neste trabalho. Destacamos, então, na sequência, momentos que moldaram a reestruturação do modelo capitalista

de produção que ocorreram especialmente entre os séculos XVIII e XIX, após a Revolução Industrial, frente a um marco para humanidade que, entre outros eventos importantes, transformou o processo de produção a partir da máquina a vapor, transfigurando a sociedade por intermédio de uma nova tecnologia e fazendo surgir um novo modelo de organização social, decorrente da substituição de parte do trabalho manual por máquinas. (DRUCKER, 1993, p.4).

Passados aproximadamente cem anos da Revolução Industrial, destaca-se a segunda revolução com o surgimento da eletricidade. Outras sucessivas e extraordinárias descobertas advieram da eletricidade, inclusive a própria concepção do motor à combustão, fundição de metais e novas tecnologias de comunicação, como a difusão do telégrafo e a invenção do telefone. Essas novas tecnologias foram capazes de transformar os processos de produção, distribuição e comunicação, fazendo com que o intenso desenvolvimento tecnológico da época provocasse mudanças nas relações sociais, abrindo margem para discussões sobre os modelos teóricos que apresentavam dificuldades de explicar o presente. (CASTELLS, 1999, p.71).

A fase que atravessamos atualmente caracteriza-se por uma grave crise dos modelos teóricos: isto é, difundiu-se a consciência de que as visões de mundo com as quais nos pautamos no passado não são suficientes para explicar o presente. [...] Talvez nunca tenha se falado tanto em “crise” como desde que começaram a se difundir novas tecnologias que eliminam a fadiga física do homem, potencializam suas capacidades [...] e permitem – aqui e agora – transformar o tempo do trabalho dos empregados em tempo livre a ser dedicado ao crescimento das pessoas e da coletividade. (DE MASI, 2000, p. 27).

As revoluções iniciadas entre os séculos XVIII e XX determinaram um novo momento histórico, marcado por mudanças nas bases materiais da sociedade e tiveram um papel fundamental para a constituição de uma sociedade industrial e surgimento de uma sociedade pós-industrial. Toda essa transformação resultou, inclusive, em novas estruturas profissionais, voltadas para o conhecimento, que assumiram um papel central na sociedade. (DRUCKER, 1993, p.31).

Enquanto a sociedade industrial tinha como foco a produção de bens a serem consumidos, a sociedade pós-industrial voltou-se para a produção de novos conhecimentos, avançando no sentido de encorajar bens imateriais que, inclusive, valorizavam novas formas de interação e comunicação social, com ênfase na produção de serviços, que passaram a disputar espaço com o setor de produção de

bens e a contribuir para o desenvolvimento de novas tecnologias. (DE MASI, 2000, p.12).

A intensa busca pelo conhecimento somada ao desenvolvimento de novas tecnologias estabelece uma mudança de paradigma na construção e busca de novas experiências, fazendo surgir a chamada sociedade informacional. Essa nova sociedade não só buscava a informação “pura”, mas também desenvolveu tecnologias capazes de processar dados como forma de alcançar novos conhecimentos e aplicações. (CASTELLS, 2002, p.8).

Para Castells (1999, p.565), as sociedades passam a ser organizadas em seus processos estruturados por meio de relações historicamente determinadas pela produção, de experiências e poder. A produção é vista, em seu contexto mais amplo da ação humana, como produção da matéria para apropriar-se dela em seu benefício; a experiência é a ação dos sujeitos humanos sobre si mesmos, determinados pela interação entre as identidades biológicas e culturais desses sujeitos em relação a seus ambientes sociais e naturais, construída pela busca da satisfação das necessidades humanas; o poder é a relação entre os sujeitos com base na produção de informações e experiências, impondo a vontade de alguns sobre os outros.

Na relação entre tecnologia e sociedade, surge a informação. A informação fornece a base material para sua expansão frente a toda estrutura social, destacando-se o papel fundamental do Estado como mediador da promoção de inovação e autorização para o desenvolvimento de novas tecnologias. Nessa perspectiva, o Estado continua tendo um importante papel como detentor e centralizador do capital informacional, mas também assume importante protagonismo na intervenção, como elemento de regulação econômica, ainda que o fenômeno de globalização tenha provocado um processo de rompimento de fronteiras ao trazer importantes alterações nos modelos de produção e o desenvolvimento de mercados de capitais. (CASTELLS, 2019, p. 149).

Para tratarmos do tema “sociedade da informação” é necessário contextualizarmos dimensões e conceitos que servirão como norte desse trabalho de pesquisa. Cardoso (2007, p.42) afirma que, ao nos referirmos à sociedade da informação, devemos valorizar a dimensão que será tratada, visto que poderá ser abordada sob óticas diferentes: econômica, política, ou social, dependendo do autor apontado na pesquisa, inclusive com variações de terminologias, razão por que elegemos os conceitos que embasarão as premissas deste trabalho.

Quanto à terminologia “sociedade da informação”, entende Castells (1999, p.46) que é inadequada, observado que a sociedade não é “da informação”, mas “informacional”, visto que emerge do atual desenvolvimento tecnológico uma nova sociedade, lastreada pela produção, processamento e transmissão da informação<sup>10</sup>.

É importante destacar a relevância das tecnologias em função das profundas mudanças que trouxe para a sociedade e organizações, gerando impactos econômicos e sociais. Esse aspecto é muito mais importante que qualquer compreensão que considere os modismos que se constituem durante a incorporação das novas tecnologias. Aduz Takahashi que

É um fenômeno global, com elevado potencial transformador das atividades sociais e econômicas, uma vez que a estrutura e a dinâmica dessas atividades inevitavelmente serão, em alguma medida, afetadas pela infra-estrutura de informações disponível. É também acentuada sua dimensão político-econômica, decorrente da contribuição da infra-estrutura de informações para que as regiões sejam mais ou menos atraentes em relação aos negócios e empreendimentos. Sua importância assemelha-se à de uma boa estrada de rodagem para o sucesso econômico das localidades. Tem ainda marcante dimensão social, em virtude do seu elevado potencial de promover a integração, ao reduzir as distâncias entre pessoas e aumentar o seu nível de informação. (TAKAHASHI, 2000, p.31).

Apesar dos argumentos acima apresentados, podemos observar que existe uma variação de nomenclatura e, nessa perspectiva, cabe referir o termo utilizado pela UNESCO, elaborado em 2005, que aponta a sociedade informacional como um instrumento a serviço do desenvolvimento da sociedade de conhecimento, buscando uma definição mais ampla, que engloba noções de pluralidade, integração, solidariedade e participação<sup>11</sup>.

A partir da década de 70, advindo das raízes ideológicas do pensamento de Adam Smith e John Locke, destaca-se o fortalecimento do neoliberalismo. Acentuam-se, então, as características de defesa da plena atuação do livre mercado com o objetivo de reduzir gastos públicos, ao tempo em que encoraja a livre circulação de

---

<sup>10</sup> Sendo Castells, a “terminologia tenta estabelecer um paralelo com a distinção entre indústria e industrial. Uma sociedade industrial (conceito comum na tradição sociológica) não é apenas uma sociedade em que há indústrias, mas uma sociedade em que as formas sociais e tecnologias de organização industrial premeiam todas as esferas de atividade, começando com as atividades predominantes localizadas no sistema econômico e na tecnologia militar e alcançando os objetos e hábitos da vida cotidiana. Meu emprego dos termos sociedade informacional tenta uma caracterização mais precisa das transformações atuais, além da sensata observação de que a informação e os conhecimentos são importantes para nossas sociedades. Porém, o conteúdo real de “sociedade informacional” tem de ser determinado pela observação e análise.” (CASTELLS, 1999, p. 46).

<sup>11</sup> “Un elemento central de las sociedades del conocimiento es la capacidad para identificar, producir, tratar, transformar, difundir y utilizar la información con vistas a crear y aplicar los conocimientos necesarios para el desarrollo humano.” (UNESCO, 2005, p 29).

bens para estimular o mercado livre em favor de um projeto global, a partir de um programa de reestruturação econômica, redistribuindo o poder entre o Estado e a sociedade. (TODESCATO, 2019, p. 118).

Ao refletirmos sobre o desenvolvimento da sociedade informacional numa perspectiva do direito interno, podemos observar que o movimento neoliberal demorou quase duas décadas para atingir o cenário brasileiro, visto que a Constituição Federal de 1988 trouxe relevantes avanços em termos de reconhecimento e crescimento do estado de bem-estar social, especialmente quanto à garantia de acesso às informações. Contudo, foi somente a partir da década de 90, com a expansão dos mercados internacionais frente ao surgimento de um fenômeno mundial de globalização, que surgiu no Brasil um novo cenário que aponta para uma nova ordem internacional, da qual o fenômeno da globalização cresceu, marcando o atual momento com o avanço do capitalismo e políticas neoliberais, com a integração de mercados de caráter macroeconômico que requerem a atenção quanto à proteção do direito de informação, especialmente quanto ao alcance daqueles que buscam o reconhecimento de seus direitos. (BRASIL, 1988).

A implementação do projeto neoliberal no Brasil começou a se delinear com a eleição de Fernando Collor de Mello, em 1989, marcando uma inflexão na política econômica do país. Seu governo foi caracterizado por uma agenda de abertura comercial, desregulamentação e privatizações, refletindo as diretrizes do neoliberalismo global da época.

No entanto, foi durante o governo de Fernando Henrique Cardoso (1995-2002) que o modelo neoliberal se consolidou de maneira mais estruturada. Com a adoção do Plano Real e a implementação de políticas voltadas para a estabilidade macroeconômica, ocorreu uma intensificação das privatizações de empresas estatais, uma maior flexibilização do mercado de trabalho e a consolidação do capital financeiro. O país passou a operar sob a lógica da globalização financeira, priorizando o controle da inflação e a atração de investimentos externos, ainda que isso tenha resultado em um aprofundamento das desigualdades sociais e em restrições aos investimentos em áreas estratégicas (FIGUEIRAS, 2006, p. 186).

A afirmação do projeto político neoliberal e a construção de um novo modelo econômico, que mostrou a fragilidade financeira do Estado e a subordinação da economia brasileira frente aos fluxos de capitais, somou-se à expansão da internet no mundo contemporâneo, trazendo importantes reflexos para os mercados

econômicos globalizados e informatizados, inclusive quanto ao papel do Estado frente à centralização de informações, da mesma forma como foi ao longo da história da humanidade, especialmente no que diz respeito ao recebimento de informações dos particulares, que são obtidas por um fluxo de informações entre os próprios cidadãos. O Estado produtor, nesse contexto, cede lugar às empresas privadas, perdendo em parte seu papel centralizador de informações num mundo globalizado e descentralizado, ainda que tenha o Estado um papel de suma importância quanto a sua capacidade de regulamentação. (MENEZES NETO, 2020, p. 155).

Apesar de o fenômeno da expansão da internet, em um novo conceito de mundo, com o surgimento de uma sociedade informacional poder contribuir e gerar a descentralização dos processos de informação, o Estado jamais perdeu sua capacidade de ação e regulamentação, e conforme salienta Castells (1999, p.46), define as regras do campo institucionalizado, estabelecendo os rumos da economia e território dentro de um sistema econômico global, assim como delimita a própria busca a partir dos recursos tecnológicos de concentração de informações.

O surgimento de novas tecnologias e o avanço das comunicações em rede, embora possam ter gerado a redistribuição de informações em proveito de um processo de globalização que favorece os mercados internacionais, não afastou do Estado seu poder de regularização e concentração de informações. O Estado também se beneficia das tecnologias, interligando informações de diversos setores do governo, o que favorece mais eficiência no tratamento de informações públicas em poder estatal, razão que torna o tema desta dissertação de suma importância sob a ótica da sociologia e frente à perspectiva de acesso dos sujeitos particulares quando dependem dessas informações para obtenção de benefícios previdenciários e busca de direitos sociais, como ocorre na Previdência Social.

## **2.2 Informação pública no campo burocrático**

Dentre as diversas contribuições apresentadas por Pierre Bourdieu para a compreensão do mundo social, é importante destacar o exame do espaço social onde ocorrem as interações, transações e eventos, observando-se o modo como são gerados os conhecimentos e, especialmente, a quais interesses servem. Bourdieu defende uma metodologia que junte a observação do capital, *habitus* e campo, sem

que nenhum deles tenha prioridade sobre o outro para uma compreensão da prática. Segundo o autor, a análise de um separado do outro significa transformá-los em um fetiche. (BOURDIEU, 2018, p.84).

O entendimento do que seja informação pública passa necessariamente pela compreensão do Estado não como um bloco fechado, mas como um espaço social denominado de campo estruturado segundo oposições ligadas a formas de capitais específicas em que o Estado burocrático comporta um espaço de forças e lutas sobre o contorno das prerrogativas e prioridade da autoridade pública. Atentando para os problemas sociais que merecem sua atenção, o Estado precisa estudar cada situação micro, como a própria forma de uma linguagem administrativa de um capital burocrático racional informacional; como resultado define a inclusão ou exclusão de sujeitos comuns no que tange às informações públicas. (BOURDIEU, 2014, p. 61).

O Estado como detentor do capital informacional exerce um poder estruturante a partir da informação pública produzida pelos seus agentes dentro do campo burocrático, o que traz implicações práticas sobre o próprio entendimento do que seja informação pública, concepção de transparência e acesso.

### *2.2.1 Informação pública como um direito fundamental*

O Estado, desde sua formação, empreende um esforço, a partir de seus agentes, para a formação de uma espécie de banco de informações capaz de permitir que seus governantes encontrem estratégias que possam fundamentar e dar norte às suas decisões. Somente com a constituição do Estado moderno foi possível estruturar documentos por meio de arquivos públicos, frente a um novo processo de comunicação burocrática homogeneizada, o que permitiu que esses conhecimentos formassem um capital informacional. (BOURDIEU, 2014, p.388).

O raciocínio de Bourdieu (2014, p. 653) para compreensão do campo burocrático surge da passagem do estado absolutista para um estado burocrático. O sistema da educação, nessa perspectiva, é um importante aliado para a reprodução das estruturas em um espaço social, partindo de uma percepção de campo burocrático estruturado em que a sociedade deposita seus símbolos e o próprio campo define as regras do jogo, dando aderência e delimitando os interesses públicos através da autoridade, poder e legalidade estatal.

O campo burocrático é um espaço que está sobrelevado em relação aos demais campos visto que se constituiu a partir do momento do enfraquecimento do poder dinástico em benefício de um poder burocrático, formando um campo de lutas disputado pelos agentes que buscam o controle do Estado, frente a sua capacidade de concentração de diferentes formas de capitais, em razão do que passa a exercer um metapoder sobre todos os demais campos. Pierre Bourdieu assevera: “o campo burocrático, como campo no qual se editam normas referentes aos outros campos, é ele mesmo um campo de luta, em que se encontra o vestígio de todas as lutas anteriores”. (BOURDIEU, 2014, p.654).

Quando Wacquant (2012, p. 511) analisa o campo burocrático sob a concepção dos estudos de Bourdieu, refere-se a um conjunto de organizações que monopolizam com êxito a distribuição de bens públicos e exercem poder sobre todos os demais campos. Salienta, entretanto, que não se deve confundir o campo burocrático com o Estado, visto que o campo burocrático é parte do campo estatal, enquanto o campo estatal é formado também por outros campos, como o político, por exemplo, daí porque um exerce forças de interesse sobre o outro também na busca pelo controle sobre a informação.

A concepção de burocracia<sup>12</sup> apresentada por Weber nos ajuda a entender o Estado como um mecanismo que busca racionalizar e tornar decisões eficazes no exercício da dominação, estruturando e orientando tanto ações da Administração Pública como da iniciativa privada, por meio de seus negócios, escolas, partidos políticos e demais instituições. Como uma forma de gestão racionalizada, a burocracia torna-se uma importante ferramenta de poder, passando a ser um importante objeto de luta. (SANTOS, 2016, p.35).

O estudo sobre o que seja informação pública passa necessariamente pela compreensão do Estado, não como um bloco fechado, mas como um espaço social, denominado de campo estruturado, segundo oposições ligadas às formas de capitais específicas. O Estado burocrático, assim entendido, comporta um espaço de forças e lutas sobre o contorno das prerrogativas e prioridades da autoridade pública em relação aos problemas sociais que merecem sua atenção, sendo necessário estudar cada situação micro. A própria forma de uma linguagem administrativa do capital burocrático racional informacional é capaz não só de concentrar a informação, mas de distribuí-la conforme o interesse dos agentes do Estado, como resultado de inclusão ou exclusão. (BOURDIEU, 2014, p. 61).

Conforme estudado anteriormente em Bogdan (1994, p.53), encontramos dificuldade para definir o próprio conceito de informação, a informação pública também se encontra na mesma lógica, visto que há uma tendência histórica de renovação dos processos de produção e circulação. Além disso, existe a busca dos agentes sociais pela apropriação de conhecimentos a partir de técnicas de armazenamento e organização. Em suma, há um novo modo de produção dos conhecimentos e perspectivas sobre o próprio conceito de informação pública.

O direito de informação resta contido na Declaração Universal dos Direitos Humanos e dos Cidadãos desde o ano de 1798 como um direito individual, também classificado como um direito de primeira geração, visto que tais direitos são inerentes ao indivíduo e percebidos como um direito natural. Os direitos individuais, ao serem exercidos de forma coletiva, decorrem de uma liberdade incorporada pela doutrina

---

<sup>12</sup> “Quando se estabelece plenamente, a burocracia está entre as estruturas sociais mais difíceis de destruir. A burocracia é o meio de transformar uma “ação comunitária” em “ação societária” racionalmente ordenada. Portanto, como instrumento de “socialização” das relações de poder, a burocracia foi e é um instrumento de poder de primeira ordem – para quem controla o aparato burocrático”. (WEBER, 1982, p. 264).

liberal no decorrer do século XIX no sentido do livre exercício da liberdade de opinião frente a todos os indivíduos. (LAFER, 1991, p.126-127).

A Declaração Francesa de 1789 já afirmava a liberdade de opinião e comunicação como um direito fundamental do homem, mas foi após a Segunda Guerra Mundial, em 1948, que a informação pública passa a ser reconhecida não mais como algo exclusivo do Estado, mas como um direito fundamental do homem. A Declaração Universal de Direitos Humanos (DUDH) deixa clara a importância do acesso à informação de interesse público, iniciando um movimento mundial por meio dos ordenamentos jurídicos de implementação de leis que regulassem e permitissem o acesso à informação pelos cidadãos. (LAFER, 1991, p.241). “Todo o indivíduo tem direito à liberdade de opinião e de expressão, o que implica o direito de não ser inquietado pelas suas opiniões e o de procurar, receber e difundir, sem consideração de fronteiras, informações e ideias por qualquer meio de expressão.” (DUDH, 1948).

A Constituição Federal de 1988 apresenta dentro do Título II, Dos Direitos e Garantias Fundamentais, o direito de acesso a informações públicas como um direito fundamental, previsto em seu Artigo 5º, traduzindo um dever de transparência e publicidade do Estado. “XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado”. (BRASIL, 1988).

As atividades desempenhadas pela Administração Pública geram processos políticos decisórios que resultam em informações. Considerando-se as complexas relações do Estado com a sociedade, há concentração de documentos sobre os mais diversos temas, o que decorre da variedade de atividades de gestão desempenhadas. As informações, nesse contexto, são recursos fundamentais à governança, servindo como instrumentos de pesquisa e controle.

Dessa forma, o conceito de informação pública está diretamente relacionado ao Estado e ao espaço público em função dos projetos e serviços gerados pela máquina estatal. Para Lima (2006, p.4), a informação pública evidencia a participação do indivíduo na sociedade e o espaço público, ou estatal, é elemento constitutivo do conceito de informação pública, podendo ser produzida pelo Estado, ou apenas estar em sua posse.

Informação pública é um bem público, tangível ou intangível, com forma de expressão gráfica, sonora e/ou iconográfica, que consiste num patrimônio

cultural de uso comum da sociedade e de propriedade das entidades/instituições públicas da administração centralizada, das autarquias e das fundações públicas. A informação pública pode ser produzida pela administração pública ou, simplesmente estar em poder dela, sem status de sigilo para que esteja disponível ao interesse público/coletivo da sociedade. Quando acessível à sociedade, a informação pública tem o poder de afetar elementos do ambiente, reconfigurando a estrutura social. (BATISTA, 2014, p.138).

Diante do conceito apresentado, podemos pensar em informação pública como dados ou registros de interesse público em poder do Estado, ou ainda como aquelas produzidas e custodiadas por entidades privadas ou pessoas a partir de um vínculo com o Poder Público, fortalecendo a capacidade de concentração do capital de informação e produzindo efeitos no mundo social. Isso ocorre com a informação previdenciária, pois parte das informações são produzidas pelas empresas responsáveis pelo vínculo de trabalho de seus empregados. As empresas não só realizam o repasse de contribuições previdenciárias, mas mantêm atualizadas outras informações, indicando a natureza das atividades exercidas e condições de trabalho de seus empregados. Tais informações acabam impactando na espécie de benefício a ser pleiteado frente à Previdência Social pelos trabalhadores. (BATISTA, 2014, p.138).

Em que pese o reconhecimento constitucional ao direito de acesso à informação pública, há de se compreender de que forma ocorre o acesso às informações e quais seus efeitos no mundo social, especialmente quando essas informações poderão ser geradoras de expectativas de direitos, como ocorre dentro do campo previdenciário.

### *2.2.2 Acesso à informação pública*

A produção da informação pública ocorre pela própria atividade administrativa frente à produção e organização das informações abstraídas pelo Estado e elaboradas por meio de documentos pré-determinados sob a administração especializada, a partir de um princípio de racionalidade burocrática, que serve como importante instrumento de organização do próprio Estado moderno para adoção de um padrão de geração de documentos para devido funcionamento do poder estatal.

Conforme Weber (1982, p.265), a informação é um importante componente de poder para manutenção da estrutura de domínio estatal.

O interesse da burocracia no poder, porém, é muito mais eficaz além das áreas em que os interesses puramente funcionais determinam o sigilo. O

conceito de 'segredo oficial' é invenção específica da burocracia, e nada tão fanaticamente definido pela burocracia quanto essa atitude que não pode ser substancialmente defendida além dessas áreas especificamente qualificadas. (WEBER, 1982, p. 270).

O exercício da concentração e dominação da informação pelo Estado, segundo Pereira (1995, p.5), é marcada historicamente pelas restrições e complexidades de transparência frente a um processo de desinformação e dificuldade de acesso à informação, sendo utilizado pelos próprios governantes como forma de obter vantagens. Sob esse aspecto, cabe ressaltar que apenas na segunda metade do Século XX passou-se a considerar o papel da sociedade civil<sup>13</sup> no processo e a reconhecer a sociedade como um importante agente na construção dos interesses coletivos.

A concepção de acesso à informação pública, como visto anteriormente, está diretamente relacionada a um direito constitucional reconhecido de forma expressa pela Constituição Federal de 1988; contudo, foi necessária a elaboração de instrumentos legais para que fosse garantida a efetividade de acesso às informações.

A Lei n. 12.527/2011, também denominada como Lei de Acesso à Informação (LAI), foi um marco histórico para o fortalecimento da democracia e controle social no Brasil, permitindo transparência e acesso às informações que possibilitam aos cidadãos o aprimoramento e o controle. O acesso a informações armazenadas em bancos de dados de uso público propicia a interação e debates, assegurando aos cidadãos uma participação social e política nas sociedades democráticas.

Segundo Pérez Luño (2004. p.60), a inserção de novas tecnologias da informação e comunicação permitiram o desenvolvimento de uma nova perspectiva denominada de teledemocracia. Uma nova projeção consente que novas tecnologias possam autorizar uma comunicação direta entre administração e administrados, resultando em uma maior transparência da atividade pública e, conseqüentemente, uma participação dos cidadãos na política das sociedades democráticas.

O desenvolvimento de novas tecnologias na área da informação e comunicação permitiu maior capacidade de armazenamento e processamento de dados pelo Estado, especialmente considerando-se a ótica do INSS, a partir de que as instituições

---

<sup>13</sup> A sociedade civil – constituída pelos cidadãos individualmente, pelas empresas, por organizações corporativas de representação de interesses, e por organizações públicas não-estatais como as organizações de serviço públicas não-estatais, os movimentos sociais e as ONGs – é a dimensão política da sociedade, e, nessa condição, é o agente da reforma nas sociedades democráticas. (PEREIRA, 1999, p. 103).

públicas pudessem consultar informações de diferentes bancos de dados e executar suas análises em um tempo menor, tomando decisões racionais e precisas com base nas informações obtidas em seus bancos de dados.

Em que pese a regulamentação de acesso à informação, podemos observar que toda informação, quando transmitida pelo gestor público, percorre um caminho de transformação dos dados puros em uma informação incremental, passando pelo processo de produção do Estado que, detentor do capital informacional, interpreta e transmite ao agente receptor aquilo que lhe é orientado por valores institucionais construídos. (DEMO, 2000, p.40).

De acordo com Jardim (2008, p.89), para que o acesso à informação seja completo, é necessário mais que o próprio acesso aos dados; é fundamental a existência de um acesso intelectual, capaz de assegurar ao cidadão a devida interpretação da informação para que se possa de fato assegurar a transparência informacional. Dessa forma, a informação pública pode ser observada sob o ponto de vista de uma dimensão física dos próprios documentos onde constam os dados, da mesma forma, por uma perspectiva de uma dimensão intelectual que condiz com a transparência e a capacidade do cidadão comum de interpretar a informação recebida de forma clara, ainda que a informação apresentada possa já ter passado pelo processo de incrementação do agente público.

Segundo Demo (2000, p. 40), o processo informativo é manipulador, visto que o agente detentor da informação é capaz de impingir interpretação, montando estratégias de controle e dominação. É importante também considerar, de acordo com o autor, que nem sempre o agente receptor está ambientado com as características linguísticas próprias da organização, nem com a estrutura administrativa, o que pode resultar em uma linguagem de difícil compreensão, em uma tática de fluência privilegiada<sup>14</sup>, que pode excluir pessoas não adaptadas ao campo burocrático.

Um dos efeitos da noção de violência simbólica está na própria compreensão da linguagem como um instrumento de poder, capaz de se caracterizar como uma forma de dominação. A educação é dada como um mecanismo de consolidação da separação social, capaz, de forma eficaz, no sentido mais brutal, de exacerbar o

---

<sup>14</sup> O campo de produção simbólica é um microcosmo de luta simbólica fazendo com que ocorra a luta de classes servindo ao interesse da classe dominante detentora do capital que impõe também através da linguagem burocrática administrativa sua legitimidade de dominação por meio da própria produção simbólica meios de prover o poder de definição do mundo social. (BOURDIEU, 1989. p.12).

sofrimento e perpetuar o sistema de dominação, visto que o simples acesso à informação não é capaz de gerar conhecimentos que possam trazer alterações ao mundo social pelo indivíduo dentro de suas próprias expectativas. (BOURDIEU, 2018, p.234).

O direito de informação não implica na mera disponibilização de documentos públicos. Para Seclaender (1989, p.19), também é fundamental observarmos a capacidade do Estado de explicar o direito em um processo contínuo de simplificação para possibilitar ao cidadão comum o fácil entendimento, dando efetividade à informação, sob pena de estar sendo perdida a eficácia plena do direito de informação.

A informação pública é um importante ativo das instituições e cabe ao Estado geri-la de forma adequada, como um potencial estratégico para a criação de atividades práticas para o desenvolvimento da sociedade, o que não só permite aos cidadãos o acesso à informação pura, mas que essa informação possa contribuir para a transformação dela em conhecimento, cumprindo com seu papel social.

Segundo Jardim (1999, p.49), o tratamento da informação e a sua disponibilização necessita de uma gestão de eficiência, capaz de gerir as relações mais complexas entre a sociedade e o Estado, permitindo amplo acesso por parte do cidadão a um fluxo de informações de forma clara, como um instrumento de transparência dos atos de governo frente à sociedade, a partir de dispositivos que viabilizem condições materiais para o exercício da busca pela informação<sup>15</sup>.

### **2.3 O campo previdenciário e os condicionantes do direito à informação**

De forma geral podemos observar a influência das tecnologias no cotidiano das pessoas, já que a internet, por intermédio de um novo modelo de comunicação, interliga pessoas às informações diante de um fenômeno de aplicação massiva de tecnologias da informação. Por essa razão o Estado, por meio da sua Administração Pública, também se beneficia desse fenômeno mundial, permitindo que possamos fazer um estudo a partir da aplicação desses recursos na Previdência Social. (CASTELLS, 2002, p.181).

---

<sup>15</sup> O termo “acesso” relaciona-se, portanto, a um direito, mas também a dispositivos que o viabilizem, ou seja, um conjunto de procedimentos e condições materiais que permitem o exercício efetivo desse direito. As experiências históricas das últimas três décadas deixam claro que não se viabiliza o direito à informação governamental sem políticas públicas de informação. (JARDIM, 1999, p. 72).

O processo de implantação de portais eletrônicos na maior autarquia do Governo Federal (INSS) foi um marco histórico da informação digital no Brasil, visto que todos os benefícios disponibilizados pela Previdência Social possuem como referência a necessidade de apresentação de documentações comprobatórias da vida laboral dos cidadãos, informações que, a partir de um processo eletrônico interno do Governo, permitiu a integração de sistemas e concentração de informações em posse do INSS. Disso decorrem a agilidade e a efetividade no processamento de dados com o objetivo de dar celeridade aos pedidos administrativos sob o ponto de vista desse novo contexto digital.

Em que pese a necessidade de uma previdência mais eficiente, capaz de alcançar a todos os cidadãos de forma eficaz, é fundamental que sejam observadas a preservação e a difusão com qualidade das informações previdenciárias em um ambiente transparente e de fácil acesso para todos os cidadãos que buscam na previdência meios de subsistência, visto que os dados obtidos pela Previdência Social são a base de análise para a concessão dos benefícios.

Estudar o fenômeno da implantação digital nos procedimentos previdenciários sob uma perspectiva dogmática legislativa pode não ser suficiente para entendermos os reflexos no campo. Torna-se necessária uma abordagem reflexiva, que importe na observação dos efeitos produzidos sobre os agentes que compõem esse campo, razão por que é indispensável uma abordagem sociológica, teórica e empírica como forma de preencher as lacunas para uma ampla compreensão dos efeitos do campo frente aos cidadãos.

O desenvolvimento de novas tecnologias, somadas às suas implementações pela Administração Pública devem ser observadas sob uma nova ótica de participação, de aproximação e fiscalização por parte do cidadão em relação às atividades do Estado, o que leva ao aprimoramento do exercício da democracia e contribui para o fortalecimento dos direitos humanos. (LIMBERGER, 2016, p.109).

Neste item, passaremos a desenvolver uma análise sobre a informação previdenciária, estabelecendo uma relação com os temas já apresentados anteriormente. Propomos uma abordagem da informação pública sobre o ponto de vista do campo previdenciário, utilizando a ótica dos conceitos de uma teoria sociológica e reflexiva. Esse é o ponto de partida para os aspectos mais controversos e que embasam as investigações que serão realizadas, observando mais adiante os avanços tecnológicos dentro do processo de digitalização e implementação da

plataforma do Meu INSS, na busca da compreensão da necessidade de acesso amplo e transparente às informações previdenciárias por parte dos cidadãos, que permita também aos segurados da previdência a devida compreensão das informações obtidas.

### 2.3.1 A Previdência Social em seu contexto de reformas

Ao refletirmos sobre o tema da informação previdenciária e seus impactos em relação às pessoas seguradas do Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS), evocamos os ensinamentos de Pierre Bourdieu (2018, p 95), que informa que para explicar um fenômeno ou evento não é suficiente espelhar uma única realidade, sendo necessário examinar o espaço social onde ocorrem essas interações e verificar os reais interesses servidos para implantação dessas práticas, levando em consideração os agentes que compõem o campo previdenciário.

O sistema previdenciário brasileiro é um espaço social que opera de forma estruturada e autônoma em relação a outros espaços, por uma lógica própria de funcionamento, definindo objetivos específicos a serem alcançados, de modo que os agentes do campo possam manter e incrementar suas posições na luta pelo espaço. Dessa forma, Bourdieu (2018, p. 97) defendeu a tese de uma metodologia para uma integral compreensão do mundo social, a qual juntaria a observação do campo, capital, e *habitus*, sem que nenhum deles tenha prioridade sobre o outro.

[...] um espaço social estruturado, um campo de forças – há dominantes e dominados, há relação constantes, permanentes, de desigualdade, que se exercem no interior desse espaço – que também um campo de lutas para transformar ou conservar esse campo de força. Cada um, no interior desse universo empenha em sua concorrência com os outros a força (relativa) que detém e que define sua posição no campo e consequência, suas estratégias. (BOURDIEU, 1997. p 57).

A seguridade social prevista na Constituição Federal de 1988 e posteriormente regulamentada pela Lei n. 8.212, de julho de 1991, implica a instituição de um sistema amplo de amparo aos cidadãos, que compreende um conjunto de políticas públicas tem como referência três pilares: o sistema de saúde, a assistência social e a Previdência Social. O objeto de estudo quanto à análise da informação previdenciária resta delimitado ao tema da Previdência Social e ao acesso à informação; porém, para que possamos melhor entender a lógica de funcionamento do campo previdenciário,

será necessário desenvolvermos uma breve contextualização histórica da seguridade social no âmbito das legislações. (BRASIL, 1991).

A seguridade social tem origem nas experiências pós-guerra do final do Século XIX, especialmente a partir da Revolução Industrial, que apresentou grandes transformações sociais e políticas, fruto das lutas e conquistas da classe trabalhadora, do que decorreu a necessidade de se pensar na proteção dos cidadãos frente aos imprevistos oriundos da perda da capacidade para o trabalho como forma de preservação das condições de vida dos trabalhadores. (STEIN, 2009, p.3).

A ideia da criação de um modelo de seguridade social espalhou-se pelo mundo, tendo como importante ponto de partida a crise do modelo econômico capitalista de produção no ano de 1929, com a queda da Bolsa de Valores de Nova Iorque, que trouxe consigo elevadas taxas de desemprego e miserabilidade, fazendo com que diversos países buscassem meios de superação de crises e promovessem formas de subsistência aos trabalhadores até que fossem gerados novos empregos e, conseqüentemente, o equilíbrio social.

O sistema previdenciário, no Brasil, teve como base para sua formulação o modelo idealizado por Otto Von Bismarck, em 1880, com o acesso condicionado à prévia contribuição, privilegiando o “princípio da contributividade” que, delimitado ao alcance de poucos, garantia a aposentadoria a algumas categorias em situações de infortúnio, sem que houvesse uma ampla abrangência. (PACHECO FILHO, 2012, p. 72).

No Brasil, a Previdência Social foi instituída a partir da publicação da Lei Eloy Chaves, pelo Decreto Legislativo n. 4.682/1923. Por intermédio dessa Lei, instituíram-se as caixas de aposentadoria e também foram previstas pensões para empregados específicos da categoria de ferroviários, buscando não só a proteção à aposentadoria pela idade, mas também a aposentadoria por invalidez, pensão por morte e assistência médica. (BRASIL, 1923).

A previsão legislativa, contudo, não alcançava outras categorias de trabalhadores. Apenas na Constituição Federal de 1934 o sistema previdenciário ganhou menção de *status* constitucional, mantendo um modelo contributivo, delimitado ao alcance de algumas categorias de trabalho. A década de 40 foi marcada por fortes reflexos do que vinha ocorrendo no cenário internacional, especialmente frente a um novo modelo reformista, com origem britânica, apresentado por Jhon Maynard Keynes. A Constituição Federal de 1946 adotou, então, pela primeira vez, o

termo Previdência Social, atribuindo ao Estado a responsabilidade por garantir condições mínimas de subsistência dos cidadãos, especialmente fortalecendo um sistema de solidariedade com a inclusão dos direitos sociais. (NETO, 2012, p.28).

Nos anos seguintes, foi redigida a Declaração Universal de Direitos Humanos (ONU, 1948), que trouxe, em seu artigo 22, a classificação da Segurança Social como um direito de todas as pessoas e estabelecendo um critério coletivo e de alcance universal.

Toda a pessoa, como membro da sociedade, tem direito à segurança social; e pode legitimamente exigir a satisfação dos direitos econômicos, sociais e culturais indispensáveis, graças ao esforço nacional e à cooperação internacional, de harmonia com a organização e os recursos de cada país. (ONU, 1948)

Em que pese a importante contribuição da ONU reconhecendo a seguridade social como um direito de todos, no Brasil, apenas em 1960 surge a Lei n. 3.807, denominada como Lei Orgânica da Previdência Social, que institui um sistema previdenciário único para todos os trabalhadores do setor privado. Essa Lei desvincula a previdência de uma atividade laborativa exclusiva, passando a ser reconhecida no direito interno como um direito fundamental a toda população. (BRASIL, 1960).

Por meio da Constituição Federal de 1988 emerge um importante marco de proteção social, seguindo um modelo contributivo/solidário no âmbito de um sistema macro, chamado de seguridade social, compulsório, com alcance universal, em que o Estado passou a ser responsável pela administração das contribuições previdenciárias e, especialmente, de análise de pedidos de benefícios. (PACHECO FILHO, 2012, p.73).

Nesse contexto, Pacheco Filho (2012, p.74) informa que a Constituição de 1988, em sua redação original, manteve um modelo de expansão de direitos sociais em prol de um sistema de previdência amplo e universal, condizendo com a proposta de um Estado que visava ao bem-estar social. A preocupação consistia em prever e garantir a todos os cidadãos os direitos sociais como um meio de manutenção da vida, sendo que o estudo dos direitos fundamentais se confunde com a própria história do Estado de Direito, preconizado pelo Artigo 194 da Constituição Federal:

Art. 194. A seguridade social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social.  
Parágrafo único. Compete ao Poder Público, nos termos da lei, organizar a seguridade social, com base nos seguintes objetivos:

- 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. (BRASIL, 1988).

O estado de bem-estar social, ou Estado Social, caracteriza-se por uma política de garantias para a classe trabalhadora, objetivando a organização política e econômica como agente de promoção social e organizando a economia de forma a garantir serviços públicos de proteção à população, desse modo superando as limitações de uma visão liberal. (DOS SANTOS, 2009, p. 65).

A Previdência Social tem como um de seus pilares a seguridade social, visando à proteção do segurado em caso de doença, invalidez, morte, idade avançada, maternidade e desemprego, assim como de seus dependentes. Em 1990 foi criado o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), por meio do Decreto n. 99.350, atribuindo à autarquia funções de arrecadação e pagamento de benefícios, além da prestação de serviços aos segurados e dependentes, sendo mais adiante regulamentada pela Lei n. 8.212 e pela Lei n. 8.213, de julho de 1991. (BRASIL, 1991).

Dessa forma, a Previdência Social busca garantir ao cidadão a proteção ao longo de sua vida, proporcionando que tenha segurança frente a algumas situações que possam inviabilizar ao trabalhador o alcance de meios para sua subsistência. O principal fundamento dessas garantias é a solidariedade humana; o propósito é assegurar direitos consagrados pelo Artigo 3º da Constituição Federal, que constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil quanto à proteção, à previdência, à saúde, e à assistência social. (ROCHA; BALTAZAR JUNIOR, 2012, p. 27).

Dada a abrangência dos serviços prestados pela Previdência Social e a necessidade de recursos para que o sistema possa se manter sustentável, o capital econômico passa a exercer forte influência sobre os movimentos dos Governos, sobremaneira na produção simbólica, conforme o momento econômico do país. A definição de estado de bem-estar social de Bobbio inclui mínimos para a sobrevivência

humana, entre eles uma renda que comporte alimentação, saúde, habitação, educação, sendo estes direitos que devem ser assegurados pelo Estado a todos os cidadãos, não como uma caridade, mas como um direito político. (BOBBIO, 1986, p.416).

Em que pesem os preceitos constitucionais elaborados sob a ótica do estado de bem-estar social, a década de 90 foi responsável por grandes mudanças no cenário brasileiro, ficando marcada por inúmeras crises econômicas e políticas determinantes para o desenvolvimento de uma política econômica voltada à rentabilidade, em detrimento aos avanços sociais, de modo que os direitos apresentados pela Constituição Federal de 1988 fossem deixados de lado, em um segundo plano, dando primazia a um modelo econômico e político de ideais neoliberais que buscavam a redução do aparato estatal. (BOSCHETTI, 2009, p.9).

A economia neoliberal transfere ao indivíduo a inteira responsabilidade dessa gestão, sem se interrogar sobre os recursos cognitivos e materiais que essa mudança nos modos de planejamento da existência implica necessariamente. Irregularidade dos rendimentos auferidos, falta de competência em atividades financeiras, falta de confiança nas instituições econômicas e jurídicas, assim como uma relação com o trabalho que tende a ignorar a fase do envelhecimento, contribuem fortemente para um adiamento, ou negação completa, desse planejamento necessário. (GARCIA-PARPET; AFONSO, 2021, p. 16).

Ficou evidente nesse período um esvaziamento de vários direitos sociais conquistados ao longo do tempo, ainda que reconhecidos pela Constituição vigente. Ao lado disso foi implementada uma pauta legislativa no sentido de dificultar o acesso aos benefícios previdenciários. Após dez anos da elaboração do texto original da Constituição Federal de 1988, sob os efeitos de uma política neoliberal é publicada a Emenda Constitucional n. 20, de 1998, que tratou de alterar significativamente o texto constitucional original, mudando critérios para a aposentadoria e alterando os requisitos de tempo de serviço para tempo de contribuição. Essa nova perspectiva dá ênfase à arrecadação do Estado, e não mais ao tempo de trabalho exercido pelo trabalhador, dificultando significativamente o acesso aos benefícios de aposentadoria. (COSTA, 2020, p.356).

[...] transformação do tempo de serviço em tempo de contribuição, o que torna mais difícil a obtenção da aposentadoria, sobretudo para os trabalhadores que não tiveram carteira de trabalho assinada ao longo de suas vidas; a instituição da idade mínima (48 anos para mulher e 53 para homens) para a aposentadoria proporcional; um acréscimo de 40% no tempo de contribuição para os atuais segurados; o estabelecimento de um teto nominal para os benefícios e a desvinculação desse teto do valor do salário mínimo, o que

rompe com o princípio constitucional de irredutibilidade do valor dos benefícios e o fim das aposentadorias especiais. Em 1999 foram introduzidas novas mudanças no cálculo dos benefícios, com a criação do fator previdenciários (FPR), que provoca a redução no montante final dos benefícios de aposentadoria. Em relação às aposentadorias do setor público, as mudanças também suprimiram alguns direitos. Entre as principais, resalte-se: a exigência de idade mínima para aposentadoria integral ou proporcional (60 anos para homem e 55 para mulher); aumento de 20% do tempo de contribuição para aposentadoria proporcional e 40% para integral; comprovação de cinco anos no cargo efetivo de servidor público para requerimento da aposentadoria; fim da aposentadoria especial para professores universitários; tempo de licença prêmio não pode mais ser contado em dobro para efeito de aposentadoria; introdução da aposentadoria compulsória aos 70 anos e implantação de um regime de previdência complementar para servidores públicos federais, estaduais e municipais. (BOSCHETTI, 2003, p. 80).

Novas alterações na Constituição se sucederam nos anos seguintes, mas sempre trazendo novos requisitos no sentido de dificultar o acesso aos benefícios previdenciários, estendendo o tempo de trabalho dos segurados em suas atividades laborais, ou alterando a fórmula de cálculo para apuração dos valores a serem percebidos. Todas essas iniciativas ressaltam o aumento da capacidade de arrecadação por parte Estado, como ocorreu com as Emendas Constitucionais n. 41/2003 e n. 47/2005. (BRASIL, 1988).

Aos servidores titulares de cargos efetivos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, incluídas suas autarquias e fundações, é assegurado regime de previdência de caráter contributivo e solidário, **mediante contribuição do respectivo ente público, dos servidores ativos e inativos e dos pensionistas**, observados critérios que preservem o equilíbrio financeiro e atuarial e o disposto neste artigo." (EMENDA CONSTITUCIONAL n. 41/2003).

Mais recentemente sobreveio a chamada Reforma Previdenciária, representada pela Emenda Constitucional n. 103 do ano de 2019, que, entre outras alterações, restringiu sobremaneira o acesso aos benefícios previdenciários, por estabelecer novas mudanças, alterando o texto original da Constituição Federal ao elevar mais uma vez a idade mínima para aposentadoria, alterando a forma de calcular a média de contribuições previdenciárias, reduzindo a perspectiva de valores dos benefícios, além de aumentar o tempo mínimo de contribuição previdenciária que passou a ser somado à idade como requisito para o deferimento do benefício. Essas mudanças trouxeram prejuízos aos contribuintes, que terão de contribuir financeiramente por mais tempo para que possam requerer o direito de aposentadoria. Entre outras significativas mudanças, inviabilizou a possibilidade de acumulação de benefícios previdenciários, ou ainda impossibilitando o recebimento em sua integralidade, como

ocorria com a aposentadoria e pensão por morte do cônjuge prevista no texto original da Constituição. (BRASIL, 1988).

Indubitavelmente podemos observar significativas alterações legislativas ocorridas no período posterior à Constituição Federal de 1988, em razão das quais o campo previdenciário passou por um amplo processo neoliberal frente às reformas do Estado, dentro de uma perspectiva de alteração do modelo de estado de bem-estar social. Nesse novo cenário de lutas e interesses, os cidadãos passam a enfrentar um novo contexto digital para que possam ter acesso à Previdência Social.

### *2.3.2 A Previdência Social sob a expectativa de um campo cultural e a construção de um habitus*

A Previdência Social sempre é objeto de calorosos debates políticos quanto à sua capacidade financeira de prover os benefícios de seus segurados, especialmente quanto à competência dos governos para manter suas agendas de projetos sociais, discussões que ultrapassam o campo previdenciário e alcançam o campo político, reabrindo pautas neoliberais acerca da necessidade da redução da abrangência do Estado. Sob a alegação de busca de um regime de austeridade fiscal, em detrimento do estado de bem-estar social, o Estado apresenta informações inconclusivas sobre a existência ou não de equilíbrio financeiro entre receitas e despesas dos segurados da Previdência Social. (SILVA, 2004, p.1).

Os discursos travados nos últimos anos decorrem da necessidade de justificar reformas previdenciárias com o objetivo de manter o sistema previdenciário sólido financeiramente para que possa ser conservado o compromisso do pagamento dos benefícios. Tal discussão nos faz refletir sobre o pensamento de Bourdieu (1996, p.120) que, ao tratar sobre a *doxa*<sup>16</sup> apresenta, em sua análise do campo, a formação de um senso comum, que é transmitido como verdade à população como forma de gerar a aceitação social a partir do ponto de vista daqueles que dominam o campo.

Tudo se passa de outro modo quando se trata de distorções ligadas ao fato de pertencer a um determinado campo ou de manifestar adesão, unânime nos limites desse campo, à *doxa* que o define em sentido próprio. O implícito, nesse caso, é o que está implicado no fato de ser flagrado no jogo, isto é, na

---

<sup>16</sup> “[...] a *doxa* é um ponto de vista particular, o ponto de vista dos dominantes, que se apresenta e se impõe como ponto de vista universal; o ponto de vista daqueles que dominam o Estado e constituíram seu ponto de vista universal ao criarem o Estado.” (BOURDIEU, 1996, p.120).

*illusio* como crença fundamental no interesse do jogo e no valor dos móveis de competição inerente a esse envolvimento. (BOURDIEU, 2001, p.20-21).

O Brasil desde sua colonização está inserido em um modelo de sociedade plural, que se constitui a partir de diversidade étnica e tem como característica o recebimento de grandes influências em sua formação cultural e hábitos. Passados os primeiros anos pós-colonização, as autoridades portuguesas foram substituídas pela elite agrária brasileira, na condição de uma minoria que passou a controlar o país. Embora o Brasil tenha sido proclamado independente, as decisões permaneceram tendo como partida os interesses de uma classe dominante. (SILVA, 1992, p.124).

A problematização do tema da informação previdenciária não pode ficar restrita àquilo que o senso comum impõe como representação de cada momento. Segundo Pierre Bourdieu, é necessário aplicar instrumentos capazes de provocar a ruptura na história social dos problemas, da busca dos objetos e dos instrumentos de pensamento, entendendo seus verdadeiros motivos. É preciso que se compreenda um determinado fato, e entenda como se compreende<sup>17</sup>. Aduz desse modo:

Um dos instrumentos mais poderosos da ruptura é a história social dos problemas, dos objetos e dos instrumentos de pensamento, que dizer, do trabalho social de construção de instrumentos de construção da realidade social (como as noções comuns, papel, cultura, velhice, etc., ou os sistemas de classificação) que se realiza no próprio seio do mundo social, no seu conjunto, neste ou naquele campo especializado e, especialmente, no campo das ciências sociais (o que conduziria a atribuir um programa e uma função muito diferentes dos atuais ao ensino da história social das ciências sociais – história que, no essencial, está ainda por fazer). (BOURDIEU, 1989, p.36).

Partindo do ponto de observação histórico-social de dominação da sociedade brasileira colonizada aos interesses de minorias, é necessário focalizarmos as relações de poder impressas nas lentes mais obscuras e camufladas, levando em consideração uma sociedade brasileira que, na sua grande maioria, não adquiriu, com o passar dos anos, o hábito de poupar, talvez por causa das instabilidades políticas e econômicas do país, a que se soma uma cultura consolidada ao longo do tempo de um Estado que tem o controle das informações transmitidas aos segurados.

O poder simbólico que o Estado detém contribui para a formação de um modo de pensar o mundo social, sendo o *habitus* o resultado de uma ação organizada em que um saber agir é apreendido pelo agente no momento de sua inserção em determinado campo, num movimento de interiorização sob as influências da cultura,

---

<sup>17</sup> BOURDIEU, Pierre. O Poder Simbólico, p. 37.

atividades financeiras e econômicas, como disposições que se adquirem durante a vida, sendo incorporados pelos indivíduos de uma determinada sociedade, que passam a estruturar a forma de agir, determinando escolhas e gostos. (BOURDIEU, 2018, p 76).

Um diálogo sobre as teorias apresentadas por Pierre Bourdieu pressupõe relacionar uma cultura de imprevidência da sociedade brasileira relacionada à educação financeira e previdenciária à grande demanda dos brasileiros pelos serviços prestados pela Previdência Social. Haveria um nexos obscuro e inconsciente entre o *habitus*, segundo o qual parte da população iniciaria sua vida ativa profissional na perspectiva de algum dia se aposentar, contando com recursos providos pela Previdência Social. (BOURDIEU, 2018, p. 77). “A relação entre o *habitus* e o campo é primeiramente uma relação de condicionamento: o campo estrutura o *habitus* [...]. Mas ela é também uma relação de conhecimento ou de construção cognitiva: o *habitus* contribui à constituição do campo como mundo significativo”. (BOURDIEU; WACQUANT, 1992, p. 102).

A falta de acesso às informações previdenciárias, como uma hipótese, somada a uma falta de cultura de acautelamento em relação às situações infortunas, contribui para a necessidade da busca pelos benefícios da Previdência Social. Desse modo, deve-se reconhecer a existência de um ciclo histórico e cultural de estado de providência capaz de prover para a sociedade as necessidades básicas, mas que se encontra diante de uma nova visão do acesso aos benefícios.

O estudo sobre a Previdência Social a partir de uma abordagem social nos permite relacionar um determinado campo, compreendido como um espaço estruturado formado por ocupantes que disputam posições nesse espaço, a partir de um funcionamento alimentado por diferentes espécies de capital que ultrapassam a compreensão econômica e contribuem para uma construção cognitiva denominada de *habitus*. Isso permite que os cidadãos adotem determinados comportamentos de forma inconsciente, enraizados entre as estruturas incorporadas. (BOURDIEU, 2001, p.215).

Ao observarmos o campo previdenciário, podemos identificar um cenário de lutas e interesses que, nas últimas décadas, são norteados pela lógica de o Estado dificultar o acesso aos benefícios previdenciários. Sob outra perspectiva, há agentes sociais que visualizam a Previdência Social como o caminho natural de subsistência para o futuro quando não puderem mais dispor de meios para o exercício do trabalho.

A partir dessa perspectiva de campo, surgem novos desafios, como a própria utilização das tecnologias para o acesso de informações e requerimento de benefícios. Os cidadãos, então, precisam buscar outros conhecimentos prévios de informática para que possam ter acesso às suas informações previdenciárias em um cenário político que vem se alterando com muita frequência e gerando a insegurança aos segurados quanto à obtenção de benefícios previdenciários.

### 3 TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA PREVIDÊNCIA SOCIAL

O uso de novas tecnologias da informação e comunicação por parte do Estado vem acompanhado de fatores internos e externos que acabam por condicionar diversos campos do Estado, seja na esfera política, econômica, e social, modificando, adaptando e aperfeiçoando processos. Esse avanço propicia o surgimento de uma nova forma de comunicação entre os cidadãos e o Estado, possibilitando que a sociedade recorresse a novas tecnologias para a troca de informações em formato digital. Isso contribuiu para a construção de uma organização em rede fundamentada no digital, alterando inclusive a concepção de democracia, à medida que disponibiliza informações mais amplas e acessíveis àqueles que possuem recursos eletrônicos e conhecimento digital. (GOUVEIA, 2004, p.18).

A busca pelo desenvolvimento de novas tecnologias permitiu o desencadeamento de uma sequência histórica na revolução da tecnologia da informação, partindo da ideia inicial da construção dos primeiros esboços de computadores que já puderam, a partir do Século XVII, auxiliar na elaboração de cálculos matemáticos; contudo, somente no decorrer do Século XX, com a descoberta de novas tecnologias, foi possível a construção dos primeiros computadores mecânicos. (CASTELLS, 1999, p.76).

A primeira geração da computação moderna surge com o desenvolvimento de computadores elétricos, entre os anos de 1946 e 1959, ainda utilizando tecnologias baseadas em válvulas e relés que necessitavam de grande espaço físico e apresentavam capacidade de processamento muito limitada. O grande salto tecnológico ocorre na década de 1970, com o desenvolvimento da microeletrônica. Esse período foi marcado pela criação de novas tecnologias, voltadas para o microprocessamento, o que culminou no desenvolvimento de microchips. Tal revolução tecnológica permitiu maior capacidade de processamento e armazenamento de dados. O marco inicial para o desenvolvimento da microcomputação ocorreu com a concentração de pesquisadores no Vale do Silício, produzindo uma ruptura histórica no uso da tecnologia da informação, da qual advém a descoberta e o desenvolvimento de tecnologias que passaram a agir diretamente sobre a informação, como parte integral das atividades humanas. (CASTELLS, 1999, p.108).

À medida que os computadores passaram a ser uma realidade e a capacidade de armazenamento de dados avançou, tornando possível o processamento mais eficiente de informações, o Estado percebe a necessidade de incorporar essas tecnologias à sua esfera administrativa. O discurso estatal, a partir de seus agentes, é pela modernização, tornando mais eficientes as atividades ofertadas ao público.

Ao analisarmos o início da implantação de tecnologias da computação no campo da Previdência Social, percebemos que essa iniciativa foi embrionária no incremento tecnológico digital dentro das políticas de governo eletrônico. A Lei n. 6.125, de 4 de novembro de 1974, autorizou a criação da Empresa de Processamento de Dados da Previdência (DATAPREV), com a finalidade de modernizar a gestão de processamento de dados, além da análise de sistemas e programação da execução de serviços de tratamento de dados por meio da computação. (BRASIL, 1974).

Embora os processos informatizados dentro da esfera da Previdência Social já fossem uma realidade desde a década de 70, foi nos anos 1990 que se intensificou sua aplicação por parte do Governo Federal. Esse movimento visava à evolução dos processos tecnológicos, de modo a avançar no processamento e na integração de informações contidas nos bancos de dados governamentais. Esse avanço proporcionou maior agilidade na obtenção de informações e, conseqüentemente, no discurso de uma prestação dos serviços públicos mais eficiente, com o auxílio das Tecnologias da Informação e Comunicação. (PACIEVITCH; 2014, p.1).

O desenvolvimento das novas tecnologias da informação e comunicação permitiu a inclusão, além da compreensão de que os avanços tecnológicos por meio da computação não se limitam apenas à interação entre *hardware* e *software*, tampouco ao processamento de dados. Em vez disso, trata-se de um fenômeno que abarca todas as atividades sociais que utilizam recursos tecnológicos a partir de sistemas informativos inteligentes. Isso possibilitou que um conjunto de recursos digitais fosse utilizado de forma integrada, permitindo a construção de uma nova forma de comunicação entre a sociedade e o Estado altamente conectados. Segundo Castells: “as telecomunicações agora são apenas uma forma de processamento da informação; as tecnologias de transmissão e conexão estão, simultaneamente, cada vez mais diversificadas e integradas na mesma rede operada por computadores”. (CASTELLS, 1999. p.109).

A revolução tecnológica proporcionada pelo uso de computadores interligados à rede mundial de computadores, a internet, conforme podemos abstrair dos ensinamentos do professor Pérez Luño (2006, p.29), gerou um novo redirecionamento nas relações humanas. Esse fenômeno estabeleceu novas formas de comunicação e projetou uma importante reflexão sobre os direitos humanos sob a ótica do direito à informação. Isso fez com que o Estado tivesse que elaborar novos projetos, não apenas voltados para o desenvolvimento de tecnologias, mas também para inclusão e integração da população nessas novas formas de comunicação, com o objetivo de integrar e aproximar o cidadão do Estado. Entretanto, é possível notar que, pelo menos no âmbito da Previdência Social, a introdução de novas tecnologias, sobretudo durante a pandemia, pode ter gerado um impacto inverso. Isso ocorreu porque a tecnologia foi adotada sem que os segurados estivessem adequadamente preparados, tanto em relação à disponibilização de recursos eletrônicos quanto ao acesso à internet, além da falta de campanhas de educação digital, especialmente voltadas para os grupos mais vulneráveis.

Nas últimas décadas, a utilização de equipamentos eletrônicos conectados à rede mundial de computadores passou a ser reconhecida como um fenômeno mundial. No Brasil, a partir dos anos 2000, foi estabelecido um novo programa de governo, cujo objetivo seria possibilitar a modernização da Administração Pública. Além disso, o discurso do Estado é pela busca de melhorar a eficiência dos processos administrativos e operacionais em todas as esferas de governo, associada ao uso da internet como uma ferramenta essencial de comunicação. Dessa forma, restou aos cidadãos se inserirem em um novo fluxo de atendimento para terem acesso às informações e serviços governamentais por meio de canais eletrônicos, sem que fossem levadas em consideração todas as camadas econômicas da população e, principalmente, o desconhecimento digital<sup>18</sup>.

O Programa de Governo Eletrônico<sup>19</sup>, também chamado de e-governo é instituído pelo Decreto Presidencial de 03 de abril de 2000, com o objetivo claro de

---

<sup>18</sup> Governo Digital – “O Programa de Governo Eletrônico do Estado brasileiro surgiu no ano 2000, quando foi criado um Grupo de Trabalho Interministerial com a finalidade de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas às novas formas eletrônicas de interação, através do Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000”. Disponível em: <https://www.Gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital> Acesso em: 10 dez. 2024.

<sup>19</sup> “As ações do e-gov priorizam o uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC’s) para o desenvolvimento da democracia do acesso à informação, visando ampliar o debate e a participação popular na construção das políticas públicas, como também aprimorar a qualidade dos serviços e

buscar proposição de políticas e diretrizes para elaboração de novas formas eletrônicas de interação. Em outubro do mesmo ano, foi criado o Comitê Executivo de Governo Eletrônico (CEGE), cuja função era centralizar as diretrizes para implementação do projeto. Esse comitê elaborou um cronograma para o desenvolvimento de sistemas informatizados, voltado ao desenvolvimento de sites com serviços *on-line* para integrar sistemas de gestão do Estado, permitindo a comunicação e a troca de informações entre os órgãos e departamentos da própria Administração Pública. (DINIZ; BARBOSA; JUNQUEIRA; PRADO; 2009, p.26).

Desde a implementação do Programa de Governo Eletrônico, observa-se uma significativa virtualização dos serviços públicos. Isso permitiu que os próprios órgãos governamentais concentrassem e compartilhassem dados, aprimorando os meios de comunicação interna entre departamentos. A conectividade proporcionada impulsionou a demanda por uma reforma estatal voltada à modernização da gestão pública, buscando maior eficiência e celeridade nos procedimentos administrativos. Além disso, tornou-se necessário estabelecer regras para o acesso e uso da internet no âmbito governamental<sup>20</sup>.

A implementação do Governo Eletrônico ocorreu de maneira gradual, por meio de mudanças significativas na legislação federal, com objetivo de reduzir a burocracia nos serviços públicos. Nos primeiros cinco anos após a criação do CEGE, esforços foram concentrados na elaboração de projetos para alicerçar a implementação do Programa de Governo Eletrônico Brasileiro. Entre os principais avanços, destaca-se a criação do Portal da Transparência, que, em sua primeira fase, permitiu ao público acessar, de forma aberta, as contas e os orçamentos do Estado.

É importante mencionar que, nos anos seguintes, o Decreto 6.932, de 11 de agosto de 2009, tratou da simplificação do atendimento ao cidadão, tendo um papel crucial na elaboração dos portais de serviços eletrônico. Entretanto, à medida que o Estado avança na adoção de meios digitais como forma de dar celeridade aos seus

---

informações públicas prestadas”. Disponível em: <https://www.Gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>. Acesso em: 21 jul. 2024.

<sup>20</sup> Governo Digital – “Diversas políticas e iniciativas foram realizadas até 2016, mas com a publicação da Estratégia de Governança Digital (EGD), foi implantado um novo paradigma de gestão pública e das relações entre o Estado brasileiro e a Sociedade. Desburocratização, modernização do Estado, simplificação de processos, melhoria no acesso à informação pública, transparência, melhoria nos atendimentos e racionalização de gastos públicos são alguns avanços que a política de governança eletrônica e digital proporcionaram”. Disponível em: <https://www.Gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital> Acesso em: 29 jan. 2025.

processos e, considerando a ampla acessibilidade da internet pela população, tornou-se imprescindível a abertura de uma segunda fase para regulamentar o uso da internet no Brasil. Isso foi realizado pela Lei n. 12.965/2014, conhecida como Marco Civil da Internet. A Lei buscou estabelecer não só a regular utilização da internet, mas previu de forma expressa o direito de acesso à informação como um exercício de cidadania<sup>21</sup>. (BRASIL, 2014).

Entre os anos de 2015 e 2019, houve avanço legislativo visando à implementação de meios eletrônicos para realização de processos administrativos nas esferas da Administração Pública, tanto direta quanto indireta. Um marco importante nesse contexto foi o Decreto n. 8.539, de 08 de outubro de 2015, que possibilitou a utilização do Portal Eletrônico Nacional que, mais adiante, permitiu o lançamento do portal único chamado de Gov.br, criado a partir do Decreto n. 9.756, de 11 de abril de 2019, estabelecendo diretrizes para a unificação de canais digitais, o que permitiu, em um momento posterior, a disponibilização da plataforma do Meu INSS, orientando assim as iniciativas de transformação digital do governo. (BRASIL, 2019).

Após a conclusão das etapas de construção de bases legislativas, estabeleceram-se fundamentos legais que possibilitaram mais que os avanços tecnológicos, também a aprovação legal para o uso de portais eletrônicos como canal de prestação de serviços públicos. Isso gerou a oportunidade para a aplicação prática de serviços eletrônicos dentro da esfera do INSS, como serão explorados a seguir.

### **3.1 A implantação do Projeto INSS Digital**

A Previdência Social, no contexto da Administração Pública, foi pioneira na adoção de ferramentas digitais a partir do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). O ponto de partida para essa transformação foi a implementação experimental do Projeto INSS Digital, que visava a estruturar um modelo inovador de atendimento, combinando tanto o atendimento presencial quanto o remoto. Essa iniciativa teve como principal objetivo aprimorar a experiência do cidadão, estabelecendo políticas

---

<sup>21</sup> A Lei n. 12.965/2014 teve como objetivo a regulamentação do uso da internet no Brasil, estabelecendo princípio e garantias, assim como deveres. “Art.2º- Art. 2º A disciplina do uso da internet no Brasil tem como fundamento o respeito à liberdade de expressão, bem como: I - o reconhecimento da escala mundial da rede; II - os direitos humanos, o desenvolvimento da personalidade e o exercício da cidadania em meios digitais;(…)”. Disponível em: [https://www.planalto.Gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm](https://www.planalto.Gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm) Acesso em: 03 fev. 2025.

de governança digital, ampliando o uso de tecnologias na oferta de serviços públicos e promovendo maior eficiência nos processos administrativos da Previdência Social.

Antes da introdução do Projeto do INSS Digital, era notório o sofrimento enfrentado pelos segurados, que costumavam esperar em extensas filas em frente das agências da Previdência Social (APS) para obtenção de fichas de atendimento presencial, assim como a falta de servidores e médicos para a realização de perícias médicas. O processo era moroso e burocrático, iniciando-se com a distribuição de senhas, seguida de um extenso fluxo de triagem e identificação do cidadão. Esse procedimento incluía o preenchimento de um requerimento impresso, que necessitava ser assinado pelo solicitante. Todo o atendimento ocorria de forma presencial na APS, onde eram verificados os documentos, seguidos de um procedimento de autenticação realizado pelos servidores do INSS, que então realizavam a digitalização dos documentos para protocolo e encaminhamento à fase de análise interna. Essa etapa final era responsável por avaliar o mérito do benefício solicitado, prolongando ainda mais tempo de espera do segurado.

Figura 1 - Requerimento na agência – Fluxo de tarefas



Fonte: Manual de Requerimento de Atendimento, 2018.

A etapa inicial do Projeto INSS Digital trouxe mudanças significativas nos processos de análise de benefícios, resultando em um novo modelo de gestão voltado para a construção de um novo fluxo que busca um atendimento mais eficiente. Esse modelo eliminou a necessidade de filas para a abertura de solicitações de benefícios, garantindo maior comodidade aos segurados e uma reorganização no processamento administrativo dos pedidos.

Para promover transformações significativas na forma de atendimento da Previdência Social, tornou-se essencial o investimento em estratégias inovadoras e em desenvolvimento de novas tecnologias. Além disso, foi necessária a

implementação gradual de novas fases no fluxo de atendimento, desde o requerimento até a decisão final sobre o pedido administrativo. Esse processo de modernização, com a disponibilização de novas ferramentas digitais, foi acompanhado pela identificação e resolução de entraves que surgiram ao longo da evolução do projeto.

As mudanças na administração do fluxo de atendimento da Previdência Social tiveram impacto direto sobre os segurados a partir de julho de 2005, quando foi inaugurada a primeira fase de modernização dos serviços oferecidos. A principal inovação desse período foi a criação de um atendimento telefônico modelo *call center*, viabilizado pelo atendimento telefônico 135. Esse canal permitiu aos segurados, de forma gratuita, que entrassem em contato com atendentes para esclarecer dúvidas; acessassem um atendimento eletrônico para verificar a situação de seus benefícios; obtivessem o resultado de requerimentos e perícias, além de possibilitar o registro de elogios, reclamações e denúncias por meio da Ouvidoria. (GOV. BR., 2012).

A partir de junho de 2006, o canal de atendimento 135 também permitiu que os cidadãos realizassem o agendamento de atendimento por telefone, eliminando a necessidade inicial de comparecimento físico nas agências da Previdência Social (APS) apenas para retirada de senhas de atendimento. Essa mudança proporcionou uma nova dinâmica no fluxo de atendimento do INSS, pondo fim às longas filas de agendamento presencial. No entanto, após a etapa de agendamento, ainda era necessário comparecer pessoalmente para a formalização do requerimento, com a entrega de documentos físicos para que posteriormente fossem encaminhados para a análise do pedido de benefício. (GOV, 2012).

O modelo de atendimento telefônico do INSS, na perspectiva de ser mais um canal de acesso aos segurados, trouxe melhorias que possibilitaram o incremento de novos serviços aos cidadãos. A eliminação das filas presenciais para requerimento de benefícios representou um grande avanço e abriu caminho para a implantação de novas etapas do Projeto INSS Digital. Contudo, é importante destacar que a remoção das filas não significou necessariamente maior agilidade na análise e concessão dos benefícios. Isso ocorreu porque a sobrecarga do fluxo de atendimento foi deslocada para a fase de solicitação e verificação de documentos, processo que continuava a exigir a presença física dos segurados nas APS.

Diante desse novo desafio, tornou-se imprescindível o desenvolvimento de um modelo de atendimento ainda mais moderno, com foco na digitalização integral dos

processos e na simplificação da análise documental. A necessidade de reduzir a burocracia e tornar os processos mais céleres impulsionou a adoção de novas tecnologias, como a implementação de plataformas eletrônicas que permitiram a submissão digital de documentos, reduzindo a necessidade de interação presencial.

A evolução do INSS Digital representa um marco na modernização dos serviços previdenciários, promovendo maior acessibilidade e comodidade aos segurados. No entanto, para garantir a plena eficiência do sistema, é fundamental a continuação dos investimentos em tecnologia e capacitação dos servidores, assegurando que o atendimento seja cada vez mais eficaz e que os benefícios sejam concedidos de forma ágil e justa<sup>22</sup>. (GOV, 2012).

Figura 2 - Central de Teleatendimento 135 da Previdência Social



Fonte: DATAPREV, 2013.

A modernização dos serviços previdenciários e a transição para um modelo digital constituem um marco significativo na história da gestão pública no Brasil, tornando possível a implementação de serviços de teleatendimento e o avanço das tecnologias da informação e comunicação. No entanto, esse desenvolvimento também exigiu a criação e o aprimoramento de novos canais eletrônicos de acesso aos serviços públicos.

A partir de 2007, com a crescente expansão do acesso à internet no Brasil, os segurados da Previdência Social passaram a contar com alternativas digitais para o

---

<sup>22</sup> Conforme restou apresentado pelo relatório de previdência em questão, a Implantação do teleatendimento da Previdência Social, através do telefone 135, trouxe um novo canal de atendimento para acesso aos serviços oferecidos pela Previdência Social. Disponível em: [https://www.Gov.br/previdencia/pt-br/outros/imagens/arquivos/office/1a\\_121129-093657-714.pdf](https://www.Gov.br/previdencia/pt-br/outros/imagens/arquivos/office/1a_121129-093657-714.pdf). Acesso em: 21 fev. 2025.(GOV, 2012).

agendamento de atendimento<sup>23</sup>, reduzindo significativamente a necessidade de deslocamento a uma APS. Esse avanço representou uma importante mudança na prestação de serviços públicos, demonstrando o potencial da digitalização para otimizar processos e melhorar a experiência do cidadão já adepto a novas tecnologias. (DATAPREV, 2013, p.8).

As iniciativas de modernização no processo de agendamento e requerimentos de benefícios possibilitaram um acesso mais ágil e eficiente para um grande contingente de segurados. No entanto, esse modelo também trouxe efeitos colaterais, com um aumento expressivo no número de benefícios requeridos. No final de 2005, o volume de solicitações era de aproximadamente 480 mil requerimentos mensais, passando para 560 mil requerimentos mensais no mês seguinte em janeiro de 2006. Esse crescimento revelou uma demanda represada e reforçou a necessidade da implantação de novas soluções tecnológicas e operacionais, culminando no lançamento de etapas seguintes do Projeto INSS Digital. (DATAPREV, 2013, p.54).

Neste sentido, ressaltamos o relato do ex-presidente do INSS, Sr. Valdir Simão:

Aí (início do ano de 2006) houve uma curva de aprendizado, pois não tínhamos controle dessa demanda, um volume enorme de atendimento que era represado (refere-se aos cidadãos que não conseguiam entrar nas agências). Tivemos um fluxo de atendimento muito grande no começo deste processo e começamos a criar indicadores voltados para isso, como tempo máximo do agendamento, avaliação das unidades (marcando práticas gerenciais que seriam incorporadas pelo INSS nos anos subsequentes). O fundamental é que com o agendamento é possível saber o que esse cidadão vai pedir. Então dá para analisar e preparar previamente as informações, para se tomar a decisão quando o cidadão vier (na Agência da Previdência Social). Os conceitos são atendimento programado, seletivo e resolutivo. Porque eu sei quem vem e o que vem pedir, qual o horário e quem vai atender. E seletivo, porque eu consigo classificar e alocar um servidor que tenha aquela especialidade para aquele requerimento, de forma resolutiva". (DATAPREV, 2013, p.54).

Nos anos seguintes, houve um fortalecimento da busca por melhorias na digitalização dos serviços previdenciários, visando a aumentar a eficiência na tramitação dos requerimentos de análise, destacando a necessidade de mudanças estruturais na gestão do atendimento previdenciário. Esse cenário evidenciou a urgência de uma reforma legal voltada à simplificação dos serviços públicos,

---

<sup>23</sup> DATAPREV. Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social. A virada da Previdência Social: como acabaram as filas nas portas das agências. Brasília: DATAPREV, 2013. Disponível em: <https://portal.dataprev.gov.br/sites/default/files/arquivos/viradadegestao2013web1.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2025.

garantindo maior celeridade e desburocratização, sem comprometer a transparência e o cumprimento das normas vigentes.

### *3.1.1 A construção de novas bases para aplicação do INSS Digital*

A viabilidade do processo de implantação do Projeto INSS Digital exigiu não apenas a incorporação de novas tecnologias, mas também a construção de uma nova estrutura legal que pudesse atender e se adequar à dinâmica de um novo fluxo de atendimento da Administração Pública. No campo da Previdência Social, essa transformação promoveu a formação de parcerias entre a Diretoria de Atendimento do INSS (DIRAT) e a Empresa de Tecnologia e Informação da Previdência (DATAPREV), estabelecendo fundamentos essenciais para a concretização de uma plataforma digital que permitisse aos cidadãos acessarem serviços previdenciários *on-line*, tanto por meio de computadores quanto por dispositivos móveis.

Conforme já referido, com o fim das filas para o agendamento presencial de serviços previdenciários, a demanda se deslocou para a análise documental, o que resultou na implantação de um primeiro pilar de sustentação por meio de parcerias. Assim, foi estabelecido o Acordo de Cooperação Técnica (ACT), formalizando convênios com prefeituras, empresas públicas e privadas, a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) e outras entidades. O objetivo era promover a cooperação entre o INSS e entidades públicas e civis, permitindo o compartilhamento da base de dados e viabilizando o reconhecimento de direitos aos cidadãos, a fim de ampliar o acesso a serviços públicos.

O compartilhamento de informações ensejou a dispensa da análise de documentos públicos, permitindo que entidades conveniadas, como a OAB, através do seu quadro de advogados, pudessem realizar a autenticação de documentos eletronicamente. Dessa forma, a autenticação documental passou a ser oportunizada por advogados, o que eliminou a necessidade de envio físico de documentos às APS, repassando à iniciativa privada parte dos serviços realizados por servidores, atendendo interesses do capital <sup>24</sup>. (GOV. BR).

---

<sup>24</sup> GOV.BR: Os Acordos de Cooperação Técnica permitem a formalização de parcerias entre o INSS e organizações da Administração Pública e da sociedade civil para alcançar objetivos de interesse público e recíproco que não envolvam a transferência de recursos financeiros, conforme estabelece a Lei n. 8.666, de 21 de junho de 1993 e a Lei n. 13.019, de 31 de julho de 2014. Disponível em:

A publicação do Decreto n. 8.539/2015 impulsionou avanços significativos ao estabelecer uma nova base para implementação do projeto INSS Digital<sup>25</sup>, autorizando o uso de recursos eletrônicos para a condução de processos administrativos. (BRASIL, 2015).

Com a autorização do uso de meios eletrônicos para realização da abertura de processos administrativos, a busca pela desburocratização dos serviços previdenciários tornou-se um importante objetivo. Isso resultou na edição do Decreto n. 8.638, de 15 de janeiro de 2016, que simplificou o atendimento prestado pelos servidores públicos, determinando a dispensa da autenticação em documentos produzidos no Brasil pelos governos, como a Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) e os registros de trabalho, consolidando mais uma importante fase do Projeto INSS Digital. A partir de 2017, a distribuição de demandas passou a ser realizada digitalmente, com o intuito de desburocratizar e aumentar a eficiência dos serviços públicos. (BRASIL, 2016).

Durante a fase experimental da utilização da plataforma do Meu INSS, foram criados 27 polos de análise, permitindo a descentralização das Agências da Previdência Social. Os procedimentos de análise foram transferidos para polos especializados, na busca de maior eficiência na verificação de documentos eletrônicos e na integração de informações obtidas junto ao Ministério do Trabalho e Emprego e parceiros formados pela ACT. Isso possibilitou que a plataforma do Meu INSS concentrasse e centralizasse informações sobre os segurados<sup>26</sup>.

O Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS) tornou-se um documento essencial para análise previdenciária desde sua criação em 1989, por meio do Decreto Lei n.97.936. Apesar de originalmente chamado de Cadastro Nacional do Trabalhador (CNT), apenas com a adoção de novas tecnologias foi possível a centralização de

---

<https://www.Gov.br/inss/pt-br/saiba-mais/outros-assuntos/acordos-de-cooperacao-tecnica-act> . Acesso em: 07 mar. 2025.

<sup>25</sup> Decreto n. 8.539/2015: “Art. 3 São objetivos deste Decreto: I - assegurar a eficiência, a eficácia e a efetividade da ação governamental e promover a adequação entre meios, ações, impactos e resultados; II - promover a utilização de meios eletrônicos para a realização dos processos administrativos com segurança, transparência e economicidade; III - ampliar a sustentabilidade ambiental com o uso da tecnologia da informação e da comunicação; e IV - facilitar o acesso do cidadão às instâncias administrativas”. Disponível em: [https://www.planalto.Gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/decreto/d8539.htm](https://www.planalto.Gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/d8539.htm) Acesso em: 15 jan. 2025.

<sup>26</sup> No site há informação do processo de implantação, na fase experimental. Disponível em: <[https://www.inss.Gov.br/inss-digital-nova-forma-de-atender-aos-segurados/#nif\\_custom\\_galleria/](https://www.inss.Gov.br/inss-digital-nova-forma-de-atender-aos-segurados/#nif_custom_galleria/)  
<https://www.inss.Gov.br/inss-inaugura-primeiro-polo-de-analise-do-inss-digital-em-mato-grosso/>. Acesso em: 07 mar. 2024.

informações em tempo real em um único documento, proporcionando uma análise mais célere dos pedidos administrativos. A partir da abertura dos polos de análise, mais de trezentas agências da Previdência Social (APS) passaram a operar no modelo digital, permitindo aos segurados a solicitação de benefícios e o encaminhamento de requerimento por via eletrônica para análise <sup>27</sup>. Embora estivesse em fase experimental, os pedidos passaram a ser direcionados aos polos de análise, enquanto as APS mantiveram o atendimento presencial para casos que exigiam perícia médica, ou atendimento presencial diferenciado. (GOV, 2017).

O uso de portais eletrônicos foi autorizado de forma definitiva pela Resolução n. 627, de 21 de fevereiro de 2018, diante da necessidade de aprimorar o atendimento à sociedade. Os testes experimentais do Projeto INSS Digital abriram margem para uma nova realidade para as agências do INSS, que passaram a operar em um modelo digital, com uma proposta de otimização da força de trabalho, quando as agências de todo país apresentavam um déficit de servidores, criando um novo canal de atendimento digital, com a promessa de desburocratização dos processos de solicitação de benefícios<sup>28</sup>.

Em 2018, o projeto alcançou um marco importante, ao permitir a consulta da trajetória laboral e dos dados dos segurados no banco de dados do INSS. Essa evolução possibilitou o acesso ao CNIS pelo portal eletrônico, assim como o agendamento de perícias médicas e a solicitação de benefícios previdenciários, como aposentadoria e licença maternidade, através do site oficial <https://www.inss.Gov.br/servicos-do-inss/meu-inss/><sup>29</sup>.

Embora tenha ocorrido um progresso significativo no enfrentamento pela Previdência Social para a implementação de uma plataforma que pudesse dar agilidade aos requerimentos de benefícios, a concessão automática com 100% de

---

<sup>27</sup> GOV/INSS: O novo modelo transforma a tramitação de processos em papel para o modo digital, tornando mais ágil a análise dos requerimentos, com a distribuição dos processos de forma eletrônica de uma unidade para outra. Disponível em: <https://www.Gov.br/inss/pt-br/noticias/noticias/inss-inaugura-primeiro-polo-de-analise-do-inss-digital-em-mato-grosso>. Acesso em: 11 mar. 2025.

<sup>28</sup> Informações do processo de implementação do Projeto INSS Digital, em sua fase experimental. Disponível em: INSS inaugura primeiro Polo de Análise do INSS Digital em Cuiabá (MT) — Instituto Nacional do Seguro Social - INSS ([www.Gov.br](http://www.Gov.br)). Acesso em: 24 jun. 2024.

<sup>29</sup> Resolução n. 661/PRES/INSS, de 16.10.2018: Institui a Central de Análise nas Gerências-Executivas, com o objetivo de centralizar a análise dos requerimentos de reconhecimento inicial de direitos, além da necessidade de estabelecer diretrizes para o desenvolvimento de ações descentralizadas com vistas a mitigar os efeitos da demanda de requerimentos de benefícios pendentes de análise e uniformizar os fluxos e procedimentos em relação à centralização da análise. Disponível em: IEPREV - Publicação da Resolução nº 661, de 16 de outubro de 2018. Acesso em: 15 fev. 2025.

atendimento remoto ainda depende de importantes melhorias na qualidade dos dados dos segurados. Em 2019, a Controladoria Geral da União (AGU) já expressava sua preocupação com a precisão dos dados, especialmente em relação ao processo de migração de documentos físicos que, digitalizados de maneira incompleta, poderiam resultar em inconsistências. (BRASIL, 2019.p. 37).

Destaca-se que a falta de qualidade das informações cadastrais do segurado é um entrave para o sucesso das análises automáticas, existindo necessidade de melhoria dessas informações, notadamente daquelas registradas no CNIS. Para tanto, é relevante a atuação no sentido de aprimorar a qualidade dessas informações nos órgão/entidades de origem. (BRASIL, 2019.p. 39).

A complementação de documentos que possa trazer clareza e viabilizar correções nos registros e banco de dados da Previdência Social é um passo imprescindível, possibilitando ao segurado a devida correção da vida laborativa. Essa ação passou a ser restabelecida a partir dos canais remotos de acesso ao INSS, permitindo a abertura de novos acordos de cooperação técnica como forma de aprimorar as informações disponíveis.

O plano de expansão de um novo modelo de atendimento, estabelecido pela já referida Resolução 627/2018, introduziu uma nova realidade nos serviços prestados pela Previdência Social, consolidando as primeiras etapas de implementação do Projeto INSS Digital. Com o surgimento COVID-19 nos anos de 2019 e 2020, houve uma aceleração na adoção da plataforma do Meu INSS, especialmente pelo fechamento das agências da Previdência Social em todo país, emergindo a necessidade da manutenção de serviços essenciais, ainda que no modelo predominantemente digital.

### 3.1.2 A aceleração digital frente à crise sanitária da COVID-19

A evolução tecnológica tem sido um fator determinante para a modernização dos serviços públicos no Brasil. Nesse contexto, a implementação do Projeto INSS Digital representou um marco na digitalização dos serviços previdenciários. No entanto, a crise sanitária ocasionada pela pandemia da COVID-19 exigiu uma aceleração na adoção dessas tecnologias, de modo a garantir a continuidade dos serviços essenciais prestados pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), mesmo com o fechamento das Agências da Previdência Social (APS) em todo o território nacional.

Com a implementação do Projeto INSS Digital e o estabelecimento de um novo fluxo de atendimento *on-line*, iniciou-se uma nova fase de implantação que, apesar de não ter sido totalmente programada, exigiu um processo de aceleração na adoção de novas tecnologias em virtude do avanço da COVID-19.

Em 11 de março de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou o estado de pandemia da COVID-19. No Brasil, em 20 de março de 2020, foi decretado estado de calamidade pública por meio do Decreto Legislativo n. 6, de 2020. Como medida de prevenção à disseminação do vírus, determinou-se o fechamento das APS, obrigando a adoção de soluções emergenciais para garantir a continuidade do atendimento aos segurados. A determinação do imediato fechamento das agências também foi determinada para inclusão do trabalho remoto por parte dos servidores públicos, para que não ficasse inviabilizada a prestação de serviços. (BRASIL, 2020).

Apesar do fechamento das agências, desde 2019, a maioria dos requerimentos de benefícios e serviços previdenciários já era realizada de forma remota, por meio da plataforma do Meu INSS ou da Central Telefônica 135. No entanto, com o fechamento total das APS, tornou-se necessário intensificar e ampliar as iniciativas para que o atendimento ocorresse de maneira totalmente digital. A necessidade de uma resposta rápida impulsionou a implementação da concessão automática de benefícios, minimizando a necessidade de interação presencial e priorizando a análise automatizada de documentos.

O cronograma original do Projeto INSS Digital já previa a ampliação do atendimento digital, incluindo a possibilidade de concessão automática de benefícios na qual o critério de análise é documental, com base nos documentos públicos já disponibilizados no bando de dados do governo. A pandemia, entretanto, antecipou esse processo, exigindo sua aplicação imediata para garantir o pagamento de

benefícios essenciais. Entre as medidas emergenciais adotadas, destacam-se a prorrogação automática de benefícios e a priorização dos benefícios por incapacidade, além da antecipação de um percentual do Benefício de Prestação Continuada (BPC), assegurando uma renda mínima aos cidadãos que aguardavam a análise dos processos administrativos.

A Controladoria-Geral da União (CGU)<sup>30</sup> identificou que, no período da pandemia da COVID-19, quando a digitalização dos serviços públicos se intensificou devido às restrições sanitárias e à necessidade de distanciamento social, entraves na concessão automática de alguns benefícios devido às inconsistências no Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS). Benefícios, como aposentadoria por tempo de contribuição e salário-maternidade, requerem uma análise detalhada de tempo de contribuição, idade e condições especiais de trabalho, elementos que impactam diretamente no deferimento ou indeferimento dos pedidos. Dessa forma, a pandemia evidenciou a necessidade de aprimoramento da base de dados do CNIS para garantir maior precisão nas concessões automáticas, assim como a necessidade ampla de possibilitar ao segurado condições de verificar e retificar informações. (BRASIL, 2020).

De acordo com estudos sobre a modernização da gestão pública, a digitalização de registros administrativos deve ser acompanhada de auditorias rigorosas e de mecanismos de controle de qualidade (BATISTA; SILVA, 2021). A falta de padronização nos registros e a migração inadequada de dados comprometem a eficácia dos sistemas de atendimento, aumentando a sobrecarga sobre os servidores responsáveis pela revisão e correção das informações inconsistentes.

A aceleração das inovações tecnológicas durante a pandemia da COVID-19 foi uma realidade incontestável, impulsionada pela necessidade urgente de adoção do distanciamento social como medida preventiva à disseminação do vírus. Essa

---

<sup>30</sup> CGU: Despacho SEI n. 2041870 - CAVAF/CGMA/DIRAT 1. Trata-se de expediente encaminhado pelo Gabinete da Presidência para resposta quanto ao andamento da demanda DM. 226587 do GET, conforme item 4 do Despacho GABPRE 1973998. 2. Conforme já informado no despacho CAVAF 2034259, a referida funcionalidade tem a previsão de entrega desta funcionalidade (ordenação das filas obedecendo a prioridade legal) está prevista para dezembro/2020. 3. O item foi solicitado na demanda "DM.086860 - [GET] melhorias 02/2020", sendo o item de *backlog* número 226587. 4. A referida implementação é de alta complexidade visto que modifica a dinâmica de puxadas de tarefas no sistema GET, plataforma que opera milhares de tarefas todos os dias. A especificação inicial pondera a necessidade de se levar em consideração a estabilidade do sistema, sendo que em análise preliminar, tal implementação poderá tornar o sistema lento caso a verificação no CNIS dos requisitos legais dos segurados enquadrados 46 como prioridades legais sejam feitos no momento em que a tarefa for "puxada". Além disso, entendemos que o sistema GET poderá ficar lento ao realizar a ordenação das tarefas enquadradas como prioritárias, uma vez a fila é dinâmica com a entrada de novos requerimentos. (BRASIL, 2019, p. 45).

conjuntura forçou uma transformação abrupta nas dinâmicas sociais, econômicas e institucionais, exigindo do Estado a adoção de estratégias para assegurar a continuidade dos serviços públicos sem comprometer a segurança sanitária da população. No entanto, é imprescindível destacar que tal avanço tecnológico não se deu apenas pela necessidade de facilitar o acesso aos serviços públicos, mas também esteve atrelado aos interesses estruturais do próprio Estado em atender às demandas do capital, especialmente no que tange ao seu papel enquanto consumidor de novas tecnologias e na manutenção de uma política de enxugamento da máquina pública, evidenciada pela não reposição de servidores. (ANTUNES, 2020, p. 42).

Durante o período de pandemia, muitos serviços prestados pelo Estado passaram a ser disponibilizados exclusivamente por meios digitais, o que revelou tanto a capacidade de adaptação tecnológica da Administração Pública quanto as profundas desigualdades sociais no acesso a esses recursos. O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), por exemplo, passou a atender, por aproximadamente seis meses<sup>31</sup>, os cidadãos exclusivamente por canais remotos, nos quais era possível requerer diversos benefícios sem a necessidade de comparecimento presencial. Essa mudança, embora necessária do ponto de vista sanitário, expôs uma série de limitações estruturais enfrentadas por grande parte da população brasileira, sobretudo pelos segmentos mais vulneráveis. Muitos segurados encontraram sérias dificuldades para acessar os portais eletrônicos, seja pela ausência de conexão adequada à internet, seja pela falta de dispositivos compatíveis, ou ainda por limitações quanto à alfabetização digital. (CASTELLS, 2013, p. 87).

Ainda que o modelo digital de atendimento já estivesse sendo gradualmente implementado antes da pandemia, é inegável que o advento da crise sanitária global funcionou como catalisador para a intensificação e consolidação desse processo.

---

<sup>31</sup> Segundo Silva, “o projeto INSS digital vem sendo implantado desde 2017, [...] a partir de 2019, mais de 90% de suas atividades já eram realizadas digitalmente. Além disso, o teletrabalho já estava implantado de modo generalizado e opcional em algumas áreas, desde 2019. Diante da pandemia, a Portaria ME/INSS n. 412, de 20 de março de 2020, suspendeu o atendimento presencial e disciplinou a realização das atividades. [...] e suspendeu todos os agendamentos presenciais. [...]. Com isso, o atendimento tornou-se exclusivo por canais remotos, por seis meses consecutivos [...]. O problema em relação a isso é que boa parte dos que precisam da Previdência Social não sabem ler, escrever nem manusear as tecnologias avançadas, além de não terem acesso à internet, computadores, tabletes ou mesmo a telefones celulares para acessar os serviços remotos. Assim, o fechamento da totalidade das APS por um período tão longo contribuiu para o represamento e indeferimento de benefícios [...] expôs mais ainda a população à vil ação dos atravessadores [...], além de prejudicá-la pelo não usufruto dos benefícios em atraso. (SILVA; 2021, p.12).

Conforme aponta Silva (2021, p. 11), o acesso à Previdência Social por meio digital já estava em curso anteriormente, mas a alta demanda durante a pandemia contribuiu significativamente para justificar sua aplicação imediata e generalizada, inclusive como estratégia de gestão administrativa. A emergência sanitária, portanto, operou não apenas como justificativa, mas como oportunidade para validar e expandir políticas de digitalização que já estavam sendo desenhadas no âmbito da Administração Pública Federal.

Esse processo culminou no fortalecimento e na consolidação do Projeto INSS Digital, o qual passou a incorporar novas ferramentas eletrônicas e operacionais em etapas contínuas de implementação, até a finalização da plataforma do Meu INSS. Essa ferramenta tornou-se o principal canal de acesso a serviços previdenciários, reunindo funcionalidades, como agendamentos, solicitações de benefícios, envio de documentos e acompanhamento de requerimentos. Apesar dos avanços na oferta e integração dos serviços, persistem desafios estruturais relacionados à exclusão digital, que impedem parcela significativa da população de acessar seus direitos de forma plena. (NUNES, 2020, p. 59).

A digitalização dos serviços públicos, embora carregue promessas de maior eficiência, transparência e celeridade, não pode ser analisada de forma descolada das condições materiais da população. A substituição do atendimento presencial por canais exclusivamente digitais pode, paradoxalmente, aprofundar desigualdades sociais se não for acompanhada de políticas de inclusão digital, de formação tecnológica e de ampliação do acesso à internet em regiões periféricas e rurais. Em muitos casos, a virtualização dos serviços desloca a responsabilidade pelo acesso do Estado para o cidadão, exigindo dele não apenas os meios tecnológicos, mas também competências técnicas que nem sempre estão disponíveis. (SILVA; ROSA, 2022, p. 52).

Desse modo, é possível compreender que a pandemia funcionou como um marco na consolidação de uma nova lógica de prestação de serviços públicos, centrada na automação, na redução da presença humana e na intensificação do uso de tecnologias digitais. Tal processo, embora tenha possibilitado certa continuidade institucional em um cenário de crise, também revelou contradições e limites que precisam ser analisados criticamente, especialmente no que diz respeito ao acesso equitativo aos direitos sociais. A transformação digital do Estado deve ser pensada

não apenas como modernização administrativa, mas como política pública que considere, sobretudo, a universalização do acesso e a garantia de inclusão social.

### **3.2 Plataforma do Meu INSS e os desafios do acesso digital**

A transformação digital promovida pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) se deu de forma rápida, sem que muitos dos segurados tivessem tempo para uma adaptação ou instrução de como utilizar os serviços digitais ofertados pelo Estado, ainda que tenha exigido o cumprimento de diversas etapas burocráticas e operacionais. Tal celeridade, embora tenha representado um avanço significativo na modernização do atendimento público, trouxe consigo desafios importantes, especialmente para os segurados que pertencem a grupos mais vulneráveis, como os idosos e aqueles acometidos por alguma incapacidade laboral. Esses segmentos populacionais, em geral, possuem menor familiaridade com tecnologias digitais, o que pode dificultar o acesso e a navegação em plataformas virtuais, como o Meu INSS. (INSS, 2020).

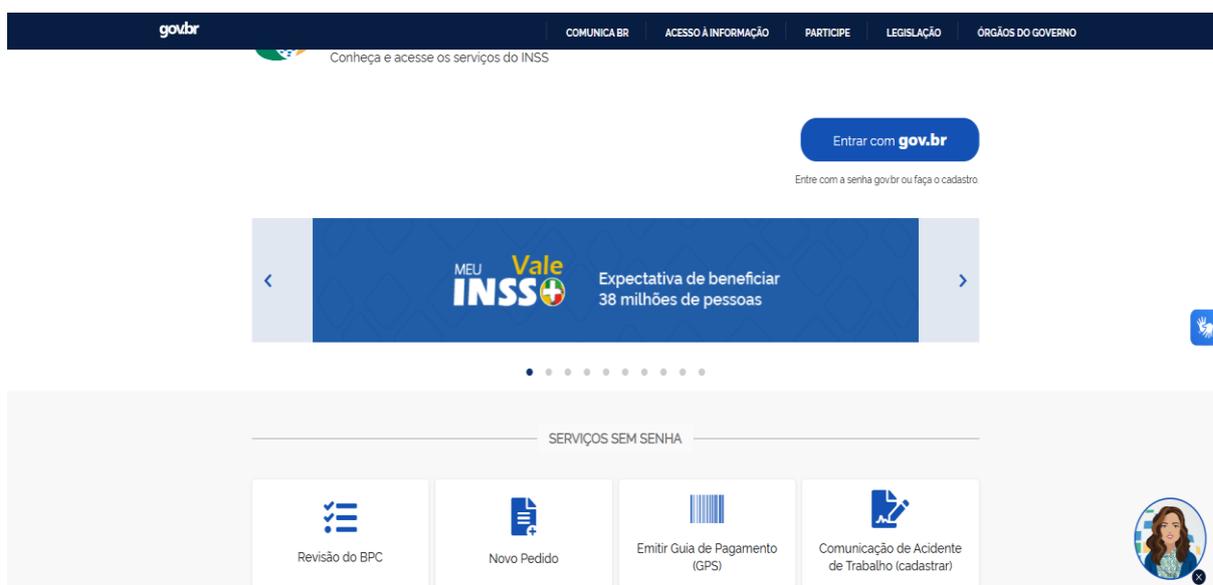
Desde sua disponibilização, a plataforma digital do Meu INSS passou a contemplar noventa serviços eletrônicos, de um total de noventa e seis anteriormente prestados pela autarquia, consolidando-se como um marco na transição do INSS para a era digital. (INSS, 2020, p. 12). Essa central de serviços eletrônicos foi inicialmente acessível via site institucional (<https://www.meu.inss.gov.br>), e, posteriormente, passou a contar com versão em aplicativo para *smartphones*, o que ampliou seu alcance e comodidade. O Projeto INSS Digital, consolidado por meio da Instrução Normativa PRES/INSS n. 96, de 14 de maio de 2018, passou a regulamentar o novo modelo de atendimento eletrônico, permitindo que os cidadãos buscassem serviços sem a necessidade de deslocamento físico às agências da Previdência Social. (INSS, 2018, p. 4).

Em poucos meses após seu lançamento, o Meu INSS destacou-se como a mais moderna e abrangente ferramenta de serviços digitais do Governo Federal, reduzindo de maneira expressiva o fluxo de atendimento presencial nas Agências da Previdência Social (APS). Esse feito conferiu-lhe reconhecimento nacional, com a conquista do prêmio na categoria Inovação em Processos Organizacionais no Poder Executivo

Federal, no 23º Concurso de Inovação da Escola Nacional de Administração Pública – ENAP. (ENAP, 2019, p. 8).

A nova plataforma passou a funcionar como uma agência virtual, oferecendo comodidade e acesso remoto por meio de dispositivos, como computadores, *notebooks* e *smartphones*, desde que conectados à internet. O acesso é viabilizado mediante o uso da conta Gov.br, que garante a identificação do cidadão e a segurança das informações pessoais. Essa inovação ampliou as formas de acesso aos serviços previdenciários, proporcionando agilidade no atendimento e eliminando, na maior parte dos casos, a necessidade de comparecimento presencial a uma unidade do INSS.

Figura 3 - Tela inicial do sítio Meu.INSS.Gov.br



Fonte: Google (2025).

A digitalização dos serviços do INSS exigiu a reconfiguração completa do fluxo de atendimento, com a adoção de um modelo no qual os requerimentos dos segurados passaram a ser analisados de forma inteiramente eletrônica. Os documentos passaram a ser digitalizados e processados virtualmente, eliminando-se a geração de papéis ou processos físicos, o que, inclusive, permitiu a atuação remota dos servidores públicos, especialmente durante o período da pandemia da COVID-19, em que o atendimento presencial foi severamente limitado.

Não obstante os avanços, a adoção de procedimentos digitais impôs novos desafios. A apresentação de documentos digitalizados, sem a prévia autenticação presencial ou a fé pública do servidor, exigiu o desenvolvimento de ferramentas

seguras para a autenticação de acesso. A plataforma precisou assegurar que o próprio segurado fosse capaz de protocolar requerimentos administrativos e anexar documentos remotamente, com a mesma validade de um atendimento presencial. Ainda assim, a nova lógica digital demanda do cidadão não apenas a posse de um dispositivo conectado à internet, mas também conhecimentos básicos de informática, algo nem sempre presente na realidade de uma parcela significativa da população brasileira.

A alteração de fluxo de atendimento do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) para a modalidade digital, por meio da implementação da plataforma do Meu INSS, representa uma das expressões mais evidentes da transição da Administração Pública brasileira para o modelo de governo digital. Tal processo, em que pese possa ter gerado a facilidade de acesso às informações previdenciárias, também reflete impactos aos usuários quanto à necessidade de uma base de conhecimentos digitais para que possam utilizar a plataforma digital.

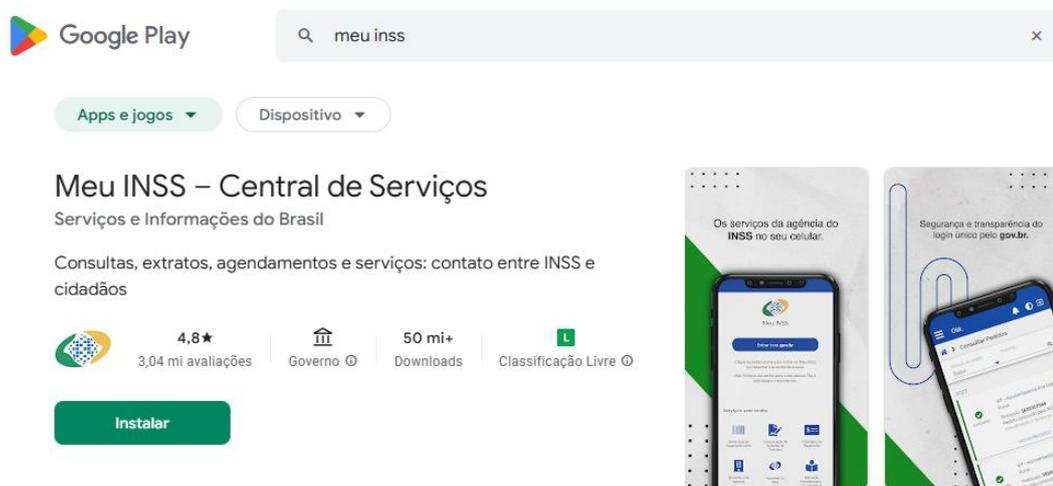
O capital econômico e cultural, exercem papel fundamental nesse processo, pois engloba a necessidade de recursos para a aquisição de equipamentos eletrônicos conectados a internet, além do domínio de linguagens e competências valorizadas socialmente, como o conhecimento digital. Dessa forma, os sujeitos com menor recursos financeiros, e baixa escolarização formal, com trajetórias marcadas pela exclusão econômica e sem redes sociais que possam mediar ou facilitar o uso das novas tecnologias, tendem a ser os mais prejudicados por uma política pública que presume competências universais.

A questão da exclusão digital torna-se especialmente sensível nesse contexto, considerando que muitos segurados não possuem condições financeiras para adquirir equipamentos como *smartphones* ou computadores. Além disso, mesmo quando os possuem, é necessário compreender minimamente como baixar, instalar e operar o aplicativo do Meu INSS, disponível gratuitamente na plataforma *PlayStore*<sup>32</sup>. (INSS, 2020, p. 23).

---

<sup>32</sup> O acesso a pataforma da PlayStore está disponível para aparelhos eletrônicos móveis, tanto para Android como iphone, através de uma versão gratuita – Disponível em: [https://play.google.com/store/search?q=meu%20inss&c=apps&hl=pt\\_BR](https://play.google.com/store/search?q=meu%20inss&c=apps&hl=pt_BR). Acesso em: 10 mar. 2025.

Figura 4 - Tela inicial *PlayStore*: acesso ao aplicativo do Meu INSS



Fonte: *PlayStore*

Após o *download*, o segurado deve realizar um processo de autenticação, fornecendo informações como CPF, nome completo, data de nascimento, além da criação de uma senha vinculada à conta Gov.br<sup>33</sup>. Em alternativa, pode-se utilizar um certificado digital, processo que requer uma validação adicional, com perguntas relacionadas ao histórico previdenciário do usuário, fundamentado na maior segurança no acesso às informações, embora seja um obstáculo ao segurado, visto que precisa lembrar-se de informações que, por vezes já esquecidas, são referentes a antigos vínculos de trabalho.

A proposta do acesso por meio da conta Gov.br é assegurar a identificação individual de cada cidadão e manter suas informações pessoais protegidas, evitando o acesso indevido por terceiros. Essa camada adicional de segurança é essencial para a credibilidade da digitalização dos serviços públicos e para a preservação do direito à privacidade dos usuários, conforme previsto no artigo 5º, Inciso X, da Constituição Federal de 1988.

<sup>33</sup> O *site* Gov.br é um portal oficial do governo federal do Brasil, onde os cidadãos podem acessar diversos serviços públicos digitais. Disponível em: [https://sso.aceeso.Gov.br/login?client\\_id=www.Gov.br&authorization\\_id=195803f9fbe](https://sso.aceeso.Gov.br/login?client_id=www.Gov.br&authorization_id=195803f9fbe). Acesso em: 10 mar. 2025.

Figura 5 - Tela de acesso ao Gov.br.



Fonte:Gov.br.

Embora o Meu INSS tenha facilitado o acesso a diversos serviços e informações de natureza previdenciária, tais benefícios só serão efetivamente alcançados se houver inclusão digital plena. Isso significa garantir que todos os cidadãos, independentemente de sua condição social ou capacidade técnica, possam acessar, compreender e utilizar os serviços disponibilizados. A democratização do acesso aos serviços digitais é condição indispensável para assegurar o pleno exercício da cidadania e a efetividade do direito à justiça social.

Nesse ponto, é oportuno recorrer à reflexão crítica de Pierre Bourdieu, já mencionada neste trabalho, sobre o conceito de capital cultural. Segundo o autor, o domínio de determinadas competências e saberes, como a habilidade com tecnologias digitais, configura um capital simbólico, frequentemente inacessível às classes menos favorecidas. (BOURDIEU, 2014, p. 477).

A desigualdade no acesso às ferramentas digitais representa, portanto, não apenas uma barreira técnica, mas uma forma de violência simbólica, na medida em que invisibiliza e exclui aqueles que não compartilham dos códigos dominantes de uma sociedade informatizada. Nesse sentido, o acesso ao Meu INSS não pode ser analisado de forma neutra, pois está inserido em uma lógica social que perpetua distinções e reforça hierarquias.

A própria estrutura social dificulta a apropriação das tecnologias pelos grupos marginalizados, o que, segundo Bourdieu, reforça um ciclo de exclusão, separando

os que não possuem capital cultural (conhecimento técnico e formação educacional) e tendem a permanecer à margem dos espaços de poder e decisão, incluindo o acesso a direitos fundamentais. (BOURDIEU, 2014, p. 606).

Assim, a implementação de plataformas digitais por órgãos públicos deve considerar essa desigualdade estrutural, promovendo políticas de capacitação digital e inclusão social que transcendam a mera disponibilização de serviços *on-line*.

Os prejuízos sociais pela falta de acesso aos serviços digitais não podem ser ignorados e devem 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 igualmente. 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).

O desenvolvimento do Projeto INSS Digital se insere em um contexto mais amplo de modernização do Estado brasileiro, em que diversos serviços públicos passaram a ser ofertados por meio da internet. Essa mudança demanda, porém, a inclusão efetiva de todos os cidadãos na era digital<sup>34</sup>, reconhecendo no Direito Digital um ramo emergente do Direito Social, voltado à promoção do desenvolvimento de uma sociedade conectada e tecnologicamente inclusiva. A Constituição Federal estabelece, em seu artigo 6º, os direitos sociais como fundamentos da justiça social, e o acesso digital aos serviços públicos deve ser compreendido como uma extensão desses direitos, uma vez que impacta diretamente a dignidade da pessoa humana e o exercício pleno da cidadania. (SALVADOR; ARIOZZO; COSTA, 2023, p. 273).

Nesse sentido, o avanço digital, ainda que louvável e necessário, não pode prescindir de políticas públicas que promovam a alfabetização digital, o acesso a equipamentos tecnológicos e à conectividade. O sucesso do Meu INSS, e de outras iniciativas similares, depende, portanto, de uma abordagem inclusiva que reconheça e enfrente as desigualdades sociais, culturais e econômicas que ainda persistem na sociedade brasileira. Conforme advertiu Bourdieu, a democratização formal de um

---

<sup>34</sup> Salvador; Ariozzo; Costa afirmam: “[...] as pessoas que não têm acesso a esses meios, sejam pela ausência de condições financeiras, seja por baixo grau de instrução, acabam por se socorrer da ajuda de familiares ou terceiros. Através do acesso, é possível, a visualização de dados pessoais, como extratos de pagamentos, requerimentos dentre outros. Percebe-se que a pessoa que está em situação de vulnerabilidade pelo não acesso, estará ainda mais desprotegida, pela dependência de terceiros, o que configura uma dupla vulnerabilidade”. (SALVADOR; ARIOZZO; COSTA, 2023, p. 273).

direito pode mascarar desigualdades profundas, se não forem oferecidas condições materiais e simbólicas para o seu exercício real. (BOURDIEU, 2008, p. 469).

### *3.2.1 Serviços e promessas de modernização administrativa*

A plataforma do Meu INSS tem se consolidado como uma das principais ferramentas digitais de acesso a serviços no Brasil, refletindo não apenas um avanço tecnológico no âmbito da Administração Pública, mas também uma reconfiguração das formas de interação entre o cidadão e o Estado. Desde sua implementação, observa-se um crescimento exponencial no número de acessos, o que revela não apenas uma adesão significativa por parte da população, mas também uma mudança cultural em relação ao uso de plataformas digitais para a obtenção de direitos sociais.

Em 2024, a plataforma ultrapassou a marca de 830,8 milhões de acessos, dos quais mais de 707,4 milhões ocorreram por meio do aplicativo móvel, enquanto o *site* foi responsável por 123,4 milhões de acessos. (BRASIL, 2024, p. 3). Esse dado revela uma clara preferência pelo uso de dispositivos móveis, o que pode ser interpretado como um reflexo do avanço da tecnologia da informação no cotidiano da população brasileira, além da busca por maior praticidade e agilidade no acesso aos serviços públicos.

A crescente utilização da plataforma digital evidencia uma transformação no modo como os segurados interagem com os serviços previdenciários. A possibilidade de requerer benefícios, consultar extratos, agendar atendimentos e obter informações sem a necessidade de deslocamento físico até uma Agência da Previdência Social (APS) configura-se como um importante facilitador do acesso à cidadania, sobretudo em um país de dimensões continentais e com profundas desigualdades regionais. Tal facilidade de acesso torna-se ainda mais relevante quando se observa que, em muitos municípios brasileiros, não há agências físicas do INSS, tornando o ambiente digital a principal, ou única, via de acesso aos direitos previdenciários.

Desde o lançamento da plataforma do Meu INSS, o aumento no volume de acessos é notório. Entre 2019 e 2020, período da pandemia do COVID-19, por exemplo, o número de acessos mais que dobrou, saltando de 210.413.654 para 429.082.000, conforme dados divulgados pela Previdência Social por meio da Agência Gov (GOV, 2021, p. 7). Tal crescimento aponta para a consolidação da plataforma

como um instrumento central na gestão e na operacionalização da política previdenciária brasileira.

Quadro 1 - Número de acessos à plataforma: aplicativo e *site*

<b>ANO</b>	<b>ACESSOS</b>
<b>2017</b>	29.106.155
<b>2018</b>	78.971.745
<b>2019</b>	210.413.654
<b>2020</b>	429.082.000
<b>2021</b>	455.256.709
<b>2022</b>	568.142.597
<b>2023</b>	832.536.334
<b>2024</b>	830.954.731

Fonte: Agência Gov. (BRASIL,2024)

Essa transformação digital pode ser analisada à luz das reflexões de Pierre Bourdieu (2014, p.418), especialmente no que se refere à noção de distribuição de capital cultural. O acesso e a habilidade de utilizar plataformas como o Meu INSS não se distribuem igualmente entre os indivíduos; eles dependem do domínio de competências técnicas, do conhecimento digital e de uma familiaridade com o universo burocrático. Nesse sentido, o uso bem-sucedido da plataforma revela e reforça desigualdades sociais já existentes, uma vez que os indivíduos com maior capital cultural, especialmente os mais escolarizados e familiarizados com a linguagem institucional, tendem a usufruir dos benefícios com mais facilidade.

Bourdieu (2001, p. 151) destaca que a estrutura social se reproduz muitas vezes por meio de mecanismos aparentemente neutros, como o sistema educacional ou a burocracia estatal. Aplicando-se essa lógica ao caso do Meu INSS, é possível afirmar que, embora a digitalização dos serviços amplie o alcance e a eficiência administrativa, ela também pode aprofundar a exclusão daqueles que não dominam as ferramentas digitais, sejam idosos, analfabetos digitais ou populações em situação de vulnerabilidade social.

O crescimento na quantidade de acessos à plataforma do Meu INSS pode ser inicialmente atribuído às consequências da pandemia, já que sua utilização tornou-se necessária para a obtenção de benefícios durante o período de isolamento social. O sucesso da plataforma não deve, contudo, ser medido apenas pelo número absoluto

de acessos, mas também pela qualidade do acesso e pela equidade na apropriação dos serviços. É necessário que o Estado atue de forma ativa para promover a inclusão digital e assegurar que todos os cidadãos, independentemente de sua origem social, possam exercer seus direitos de maneira plena. O desafio, portanto, reside em transformar o avanço tecnológico em um instrumento de justiça social, e não em mais um fator de distinção e desigualdade.

A análise da plataforma do Meu INSS, então, permite compreender como as tecnologias digitais podem operar tanto como instrumentos de democratização do acesso a políticas públicas quanto como dispositivos que, se não forem acompanhados por estratégias de inclusão, podem perpetuar a lógica da dominação simbólica e da exclusão social (BOURDIEU, 2014, p. 274).

A plataforma do Meu INSS, em 2024, já conta com mais de cem serviços digitais disponíveis, conforme exemplificado no Quadro 2. Entre eles, destacam-se funções como pedir aposentadoria, auxílio-doença, pensão por morte, simulação de tempo de contribuição, agendamento de perícias, solicitação de extratos, atualizações cadastrais, entre outros. Essas funcionalidades representam um esforço significativo do Estado em modernizar a gestão da Previdência Social.

Quadro 2 - Principais serviços disponíveis no Meu INSS

Agendamento / Solicitações
Pedir Aposentadoria
Pedido de Pensão
Auxílio-Doença
Simular Aposentadoria
Extrato de Imposto de Renda
Declaração de Benefício do INSS
Extrato de Pagamento
Extrato de Contribuição CNIS
Extrato de Empréstimo
Resultado de Benefício por Incapacidade
Agendar Perícia
Carta de Concessão
Consultar Revisão de Benefício
Encontrar uma agência
Declaração de Contribuinte Individual
Atualização de dados Cadastrais

Fonte: Gov.br/INSS (BRASIL, 2024a).

Dentre os diversos serviços ofertados, merece especial destaque o acesso ao Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS), que reúne os registros de vínculos empregatícios, remunerações e contribuições previdenciárias de cada cidadão. Esse extrato é fundamental para a análise de requerimentos de benefícios, pois permite ao segurado comprovar sua situação perante o sistema previdenciário, além de ser o principal documento utilizado para instruir pedidos de aposentadoria, auxílio-doença, salário-maternidade, pensão por morte e outros benefícios.

As informações do CNIS são organizadas de forma cronológica e apresentam dados sobre contratos de trabalho formais, com identificação dos empregadores, períodos de vínculo, valores de remuneração e contribuições efetivadas. Também constam no sistema os registros de contribuições realizadas por trabalhadores autônomos, contribuintes individuais e segurados facultativos, o que permite traçar um retrato preciso da trajetória laboral e previdenciária do indivíduo. Trata-se, portanto, de um instrumento de controle e planejamento, mas também de defesa de direitos, na medida em que o segurado pode monitorar a regularidade de suas contribuições e, eventualmente, corrigir inconsistências antes de solicitar qualquer benefício.

### *3.2.2 O CNIS como base de dados na concessão de benefícios*

A mera oferta de serviços digitais na plataforma do Meu INSS não é suficiente para assegurar a efetiva implantação do Projeto INSS Digital. Embora o avanço tecnológico represente uma etapa relevante na modernização da Administração Pública, é essencial reconhecer que a acessibilidade informacional não se resume à disponibilização de dados, mas à sua inteligibilidade e à possibilidade de retificação por parte do cidadão. Dessa forma, o acesso a serviços e informações deve ser acompanhado da garantia de que os usuários compreendam, de forma clara e objetiva, o conteúdo apresentado, possibilitando-lhes a interpretação correta de seus direitos e a correção de eventuais inconsistências.

A simples disponibilização de funcionalidades digitais não garante, por si só, a eficácia da política pública. É necessário que o segurado, muitas vezes em situação de hipossuficiência, disponha de meios adequados para exercer plenamente sua cidadania previdenciária. Isso implica não apenas o acesso, mas a apropriação crítica

da informação. Conforme aponta Bourdieu (2014, p. 618), o capital cultural exerce papel determinante na capacidade de apropriação dos recursos disponíveis. Assim, em um campo marcado por desigualdades, como o previdenciário, a mera informatização pode aprofundar distâncias, ao invés de democratizar o acesso aos direitos.

A informação é um elemento essencial na tomada de decisões dentro da Administração Pública, especialmente no campo previdenciário, onde muitos segurados se encontram em condições de vulnerabilidade econômica, social e informacional. Frequentemente, o benefício solicitado representa a única fonte de renda do cidadão, que pode estar incapacitado para o trabalho, enfermo ou em processo de reabilitação. Nesse contexto, cabe ao Estado, detentor e gestor de grandes bases de dados, assumir a responsabilidade de fornecer informações fidedignas e inteligíveis, favorecendo um processo decisório mais justo e transparente. A informação deve ser entendida como um recurso ativo, capaz de gerar conhecimento e, conseqüentemente, transformação social. (CASTELLS, 1999, p. 46).

Com a implementação gradual de novos serviços a partir de 2008, a Lei Complementar n. 128 permitiu ao INSS utilizar-se das informações do Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS) para concessão de benefícios, eliminando a obrigatoriedade da apresentação física de documentos pelos segurados. Tal inovação constituiu um passo importante rumo à desburocratização dos processos, permitindo o reconhecimento automático de direitos. Contudo, a automação dos procedimentos não pode suprimir a dimensão humana e interpretativa da análise previdenciária, especialmente diante das frequentes falhas no registro de vínculos, remunerações e contribuições. (BRASIL, 2013, p. 64).

O CNIS, criado em 1989, foi inicialmente estruturado como um sistema de registros laborais e previdenciários. Entretanto, com a promulgação do Decreto n. 10.810, de 27 de setembro de 2021, esse sistema passou a consolidar bases de dados de diversos órgãos públicos, ampliando sua função para além do registro previdenciário, assumindo um papel estratégico na formulação e execução de políticas públicas. Ao interligar diferentes fontes de informação, o CNIS tornou-se um instrumento de gestão mais eficiente, visando à transparência e à melhoria da qualidade dos dados, contudo, precisa ser constantemente atualizado.

Alterações na forma de registro, bem como falhas no processamento das informações apresentadas no extrato de contribuições, podem impactar

significativamente tanto o reconhecimento de direitos quanto os cálculos dos benefícios. O Decreto n. 3.048/99 e a Instrução Normativa n. 77/2015 reforçam que os dados constantes do CNIS possuem valor probatório quanto à filiação, tempo de contribuição e salários de contribuição:

Decreto 3.048/99 – Art. 19. Os dados constantes do Cadastro Nacional de Informações Sociais - **CNIS relativos a vínculos, remunerações e contribuições valem como prova de filiação à Previdência Social, tempo de contribuição e salários-de-contribuição**. (BRASIL, 1999).

IN 77/2015 - Art. 58. A partir de 31 de dezembro de 2008, data da publicação do Decreto n. 6.722, de 30 de dezembro de 2008, **os dados constantes do CNIS relativos a atividade, vínculos, remunerações e contribuições valem, a qualquer tempo, como prova de filiação à Previdência Social, tempo de contribuição e salários de contribuição**. (BRASIL, 2015).

Dessa forma, qualquer inconsistência nos registros pode gerar prejuízos irreparáveis ao segurado, comprometendo o direito à aposentadoria, ao auxílio-doença, à pensão ou a outros benefícios. Assim, torna-se indispensável que os usuários estejam atentos às informações constantes em seus extratos e possam, de maneira acessível e ágil, requerer a correção de eventuais erros.

Com o avanço das plataformas digitais, o CNIS passou a incorporar dados oriundos de diversas bases governamentais, como os cadastros da Receita Federal, do Ministério do Trabalho e Emprego, do Sistema Nacional de Emprego (SINE), entre outros. Atualmente, essa integração inclui informações sobre vínculos empregatícios, contribuições de segurados facultativos e individuais, dados cadastrais e até registros de microempreendedores individuais (MEI), ampliando a capacidade de controle e fiscalização da Previdência Social. (GOV, 2020, p. 64).

No entanto, a complexidade crescente das informações e a multiplicidade de fontes reforçam a necessidade de uma mediação qualificada entre o Estado e o cidadão. A burocracia digitalizada, apesar de sua agilidade, pode reforçar barreiras simbólicas e técnicas de acesso aos direitos. Os mecanismos institucionais, mesmo quando universalistas em sua aparência, tendem a reproduzir estruturas de dominação quando não consideram as desigualdades objetivas de capital cultural e social dos indivíduos. (BOURDIEU, 1996, p.123).

Portanto, a construção de uma Administração Pública voltada para a cidadania requer mais do que a simples digitalização dos serviços. É fundamental que os sistemas sejam desenvolvidos com base em princípios de acessibilidade, clareza, usabilidade e equidade. O uso da tecnologia deve ser orientado por um compromisso

ético com a inclusão e a justiça social, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011), que determina a transparência ativa e passiva das informações públicas.

A informatização, nesse sentido, disponibilizada pelo CNIS, deve ser compreendida como meio, e não fim. Sua eficácia dependerá da capacidade institucional de traduzir dados em linguagem acessível, de oferecer canais efetivos de contestação e de assegurar que os direitos previdenciários sejam reconhecidos com celeridade, justiça e dignidade. É papel do Estado garantir que o acesso à informação seja, de fato, um instrumento de empoderamento, e não um fator adicional de exclusão.

### **3.3 A informação previdenciária sob a perspectiva da Lei de Acesso à Informação**

A disponibilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) pelo Estado, nos mais diversos setores, configura-se como um poderoso instrumento de acúmulo e organização de dados, representados por registros documentais, arquivos públicos e até documentos privados. Tal acúmulo de informação não é neutro, ele permite ao Estado consolidar um controle simbólico e material sobre os diferentes tipos de capital, econômico, cultural, social e simbólico, e sua reprodução ao longo do tempo, o que amplia sua capacidade de manutenção das estruturas de poder. A informação torna-se, então, um capital em si, e sua apropriação e distribuição se inserem em um campo de disputas estruturadas por desigualdades historicamente produzidas. (BOURDIEU, 1996, p. 99).

No campo da Previdência Social, é dever do Estado assegurar ao cidadão o acesso transparente e eficiente a informações fundamentais para a requisição de seus direitos, especialmente aquelas relacionadas aos vínculos empregatícios, contribuições previdenciárias, tempo de serviço e recebimento de benefícios. Trata-se de dados essenciais para a instrução de pedidos administrativos que, muitas vezes, representam a única possibilidade de subsistência de indivíduos em situações de vulnerabilidade social. Nesse sentido, a informação precisa ser não apenas acessível, mas também compreensível e passível de complementação pelo usuário, garantindo-lhe a possibilidade de corrigir erros, anexar documentos e rediscutir administrativamente o direito pleiteado, antes de recorrer ao Judiciário.

É importante destacar que a informação, dentro da Administração Pública, especialmente no contexto previdenciário, não pode ser tratada apenas como um dado técnico, mas como um elemento estruturante da ação administrativa e da garantia de direitos. O segurado, frequentemente em situação de hipossuficiência econômica e informacional, depara-se com obstáculos que vão desde a linguagem técnica utilizada até a própria ausência de ferramentas adequadas de mediação entre o conhecimento técnico e o saber popular. Em muitos casos, o benefício previdenciário pleiteado representa a única fonte de renda do cidadão. Cabe, portanto, ao Estado, como detentor e organizador da informação, também a função de agente ativo na busca por dados que favoreçam uma decisão justa, equânime e fundamentada. (CASTELLS, 1999, p. 46).

No campo previdenciário, as transformações digitais representam um momento de transição no trato documental, momento em que o INSS passa de um processo no formato físico/analógico, para um modelo eletrônico/digital, não só na esfera documental, mas também quanto aos seus procedimentos de análise e comunicação com os cidadãos, gerando mudanças que podem influenciar na cultura e comportamentos frente à instituição, sendo necessário um pré-acúmulo de conhecimento digital por parte de quem busca o INSS, o que gera comportamentos sistemáticos, e a noção de formas de reprodução desse conhecimento. (BOURDIEU, 2014 p. 429).

A administração dessas informações, entretanto, carrega em si um potencial ambíguo, pois pode servir tanto à democratização do acesso quanto à sua restrição. O gerenciamento da informação previdenciária pode ser usado para redistribuir o poder simbólico ou, ao contrário, reforçar a sua concentração em determinadas instâncias burocráticas. Por essa razão, é imprescindível que haja um processo sistemático e transparente de gestão documental, tanto no ambiente analógico quanto no digital. Tal processo deve se orientar não apenas pela eficiência administrativa, mas também por princípios de justiça social, assegurando a organização, preservação e o acesso adequado às informações. A dominação simbólica, de acordo com Bourdieu (2014, p. 316), torna-se eficaz pela crença que exerce um poder estruturante na percepção do dominador e do dominado. “Não há reconhecimento mais absoluto do que o reconhecimento da *doxa* já que ela não se percebe como reconhecimento. A *doxa* é responder sim a uma pergunta que eu não fiz”. (BOURDIEU, 2014, p. 340).

O INSS passa a adotar, de forma gradual, um modelo eletrônico que atinge não somente os documentos, mas também os procedimentos administrativos e os meios de comunicação com os cidadãos. Essa transição não é apenas técnica, ela altera a cultura institucional e exige uma nova forma de relação entre o Estado e o segurado, baseada em uma mediação digital que pressupõe um conhecimento técnico mínimo por parte da população. A ausência desse saber digital pode gerar novas formas de exclusão, reforçando desigualdades já existentes.

Antes da efetiva implantação de projetos de digitalização, o Brasil vivenciou um movimento importante de organização administrativa, voltado à preservação da informação pública. A Lei n. 8.159, de 1991, estabeleceu diretrizes para a política de arquivos públicos e privados, buscando garantir o direito ao acesso à informação como um componente essencial da cidadania. Em seu artigo 2º, define:

Consideram-se arquivos, para os fins desta Lei, os conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos. (BRASIL, 1991).

Nota-se que o texto legal não estabelece distinção quanto ao suporte dos documentos, sejam físicos ou digitais, reconhecendo a função probatória e histórica desses registros. Isso significa que documentos trabalhistas ou previdenciários, independentemente de seu formato, devem ser considerados instrumentos legítimos de comprovação e base para a efetivação de direitos sociais. (CASTELLS, 2002, p. 312).

A transformação digital das instituições públicas não exige apenas novos modelos de gestão arquivística, mas impõe também um novo patamar de transparência administrativa, conforme previsto no Inciso XXXIII do artigo 5º da Constituição Federal:

[...] todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado. (BRASIL, 1988).

Esse direito foi regulamentado de forma mais clara pela Lei n. 12.527, de 2011, a Lei de Acesso à Informação (LAI), que institui o dever dos órgãos públicos de

fornecer acesso a todas as informações produzidas ou custodiadas, salvo nos casos em que o sigilo for indispensável. A LAI determina ainda que as informações sejam disponibilizadas de forma clara, objetiva e compreensível, valorizando a linguagem cidadã como instrumento de inclusão. A igualdade jurídica deve começar pela igualdade informacional: somente tem acesso ao direito quem tem acesso ao conhecimento sobre esse direito. (BRASIL, 2011).

Ainda que a LAI represente um avanço, o princípio da publicidade já está presente na essência do Direito Administrativo, previsto no *caput* do artigo 37 da Constituição Federal, o qual afirma que: “A Administração Pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência”. (BRASIL, 1988).

A Lei de Acesso à Informação rompe com a tradição de opacidade e sigilo na Administração Pública, invertendo a lógica de que a informação é restrita por padrão. A transparência passa a ser a regra, e o sigilo, a exceção, sempre sob justificção fundamentada. Com isso, os cidadãos tornam-se sujeitos ativos na fiscalização e no controle da gestão pública, exercendo um papel político no sentido mais amplo.

No caso específico da Previdência Social, a aplicação da LAI precisa ser pensada à luz da experiência concreta dos segurados com as plataformas digitais, especialmente o Meu INSS, que se tornou o principal canal de acesso a informações e serviços. A regulamentação do Decreto n. 7.724, de 2012, expandiu a aplicação da LAI às autarquias, como o INSS, e instituiu obrigações específicas relacionadas à transparência ativa, como a divulgação espontânea de informações, e à transparência passiva, como o atendimento às demandas individuais dos segurados.

É fundamental, nesse sentido, reiterar que o acesso à informação previdenciária não se resume ao simples fornecimento de dados. Refere-se à intermediação entre os cidadãos e o sistema, à objetividade, à linguagem compreensível e a capacidade de exercer autonomia diante de processos que impactam diretamente a vida dos cidadãos. Quando essa intermediação não ocorre de maneira adequada, o sistema transforma-se em um dispositivo de exclusão simbólica, diante de uma nova linguagem digital a respeito do mundo social, perpetuada por meio da adesão inconsciente dos dominados às estruturas que os oprimem. (BOURDIEU, 2014, p. 592).

A exclusão digital, nesse contexto, surge como um novo vetor de desigualdade. A digitalização dos serviços públicos é apresentada sob a promessa de maior eficiência e democratização, mas pode representar um paradoxo quando grande parte da população não possui acesso regular à internet, dispositivos tecnológicos ou habilidades digitais básicas. Assim, a informação, ao invés de emancipar, pode reforçar barreiras invisíveis e silenciar aqueles que mais precisam dela. A lógica da dominação simbólica, descrita por Bourdieu, evidencia-se nesse processo. O sistema é apresentado como neutro, técnico e igualitário, mas opera seletivamente a partir da desigualdade de distribuição dos capitais culturais e digitais entre os cidadãos. (BOURDIEU, 2014, p. 676).

Resta clara a importância da aplicação da Lei de Acesso à Informação, frente ao INSS, como forma de buscar a transparência de informações permitindo aos segurados meios de obterem informações que possam se refletir na concessão de benefícios, analisando os meios digitais do Meu INSS como ferramenta de transparência e acesso aos segurados.

Dessa forma, é imprescindível refletir criticamente sobre a estrutura e os efeitos da digitalização da Previdência Social, considerando os princípios legais, as dimensões sociotécnicas e as desigualdades estruturais que atravessam o acesso à informação. Só assim será possível consolidar um modelo de gestão informacional que seja, de fato, inclusivo, transparente e justo.

#### 4 DESAFIOS DE UM DIREITO PREVIDENCIÁRIO NA ERA DIGITAL

A digitalização dos processos administrativos na Previdência Social representa um marco significativo no contexto do direito previdenciário brasileiro. Esse fenômeno, intensificado pela pandemia da COVID-19, alterou profundamente a relação entre os cidadãos e os serviços previdenciários, impondo novos desafios tanto para os usuários quanto para a própria Administração Pública. A transição para um modelo de atendimento predominantemente digital suscitou questionamentos importantes sobre a acessibilidade, a eficácia e a equidade na prestação dos serviços públicos. Embora a digitalização traga consigo a promessa de maior celeridade e racionalização administrativa, ela também revela uma série de desigualdades estruturais historicamente consolidadas na sociedade brasileira.

A transformação digital dos serviços públicos constitui um processo irreversível no âmbito da modernização do Estado, mas exige planejamento estratégico e sensível às desigualdades sociais, de modo a garantir que todos os cidadãos possam usufruir dos direitos sociais de forma equitativa. A exclusão digital, fenômeno que expressa a desigual distribuição do acesso e do domínio sobre as tecnologias da informação, somada à persistente burocracia dos sistemas previdenciários, converte-se em um obstáculo significativo para milhões de segurados que dependem da Previdência para assegurar sua sobrevivência material. Muitos cidadãos, especialmente os mais vulneráveis, não possuem os recursos tecnológicos nem o capital cultural necessário para lidar com as plataformas digitais, o que evidencia um desequilíbrio nas relações de poder mediadas pelo campo burocrático estatal.

A implementação do Projeto INSS Digital, como já abordado em seções anteriores, teve início antes do contexto pandêmico. No entanto, é inegável que o isolamento social e o fechamento das agências físicas de atendimento do INSS aceleraram de forma abrupta esse processo, impondo uma transição emergencial para um modelo quase inteiramente digital e remoto. Essa mudança foi implementada sem que os segurados tivessem, em sua maioria, a oportunidade de se preparar adequadamente para a nova realidade tecnológica, sendo forçados a adaptar-se às plataformas digitais em um contexto de crise sanitária e social. A aceleração desse processo, motivada por razões de saúde pública, expôs com mais intensidade as lacunas estruturais em termos de inclusão digital, formação educacional e acesso à informação.

A investigação empírica deste trabalho envolveu a coleta e a análise de dados extraídos de relatórios oficiais disponibilizados no Portal da Transparência do Governo Federal. A análise documental concentrou-se especialmente no período da pandemia, utilizando dados públicos comparativos sobre a utilização da plataforma do Meu INSS. Esses dados revelam não apenas o aumento expressivo na demanda por serviços digitais, mas também indícios de exclusão no acesso, sobretudo entre populações idosas, de baixa escolaridade ou residentes em regiões com infraestrutura tecnológica precária.

A implementação do Projeto do INSS Digital, acelerada pela pandemia de COVID-19, somada a necessidade de medidas sanitárias de isolamento social resultaram na aceleração de etapas, levando à transição para um modelo majoritariamente digital e remoto de forma brusca, sem que os segurados pudessem estar preparados, em resposta às circunstâncias de isolamento social, visando a conter a disseminação do vírus.

Portanto, ao mesmo tempo em que a digitalização promove ganhos administrativos relevantes, ela impõe o risco de aprofundar desigualdades já existentes, sobretudo quando desconsidera as diferentes condições sociais de apropriação das tecnologias. É fundamental, nesse contexto, observar que as políticas públicas, mesmo quando orientadas por princípios de universalidade, podem produzir efeitos perversos se não levarem em conta as disposições diferenciadas dos agentes sociais para apropriar-se dos bens que elas oferecem. A justiça social, nesse sentido, exige mais do que a disponibilização formal de serviços, requer um esforço ativo do Estado para reduzir as barreiras simbólicas, técnicas e materiais que limitam o acesso pleno de todos os cidadãos aos seus direitos.

#### **4.1 Desafios metodológicos na leitura do campo digital previdenciário**

Para que os resultados desta pesquisa se constituam como colaboração cientificamente válida sobre as condições do acesso às informações previdenciárias no período de pandemia, foram promovidas abordagens teórico-metodológicas a respeito do tema em análise. A sistematização do conhecimento, no contexto desta

pesquisa, demanda observar um contexto social concreto dentro de um campo<sup>35</sup> específico, alinhado às teorias desenvolvidas sobre esse fenômeno. Dessa forma, conceitos para o aprofundamento da temática se cruzam com achados empíricos.

A pesquisa jurídica dentro do cenário brasileiro, em grande parte, encontra-se dentro de uma perspectiva dogmática tradicional do Direito, ficando por vezes delimitada a uma visão positivista ao analisar os fatos a partir da lei, sem que se permita pensar de uma forma crítica, em que se integre a realidade ao Direito, razão por que a pesquisa empírica nos permite observar um determinado fenômeno a partir de uma compreensão crítica, buscando não só verdades, mas também dúvidas e reflexões. (RUDNICKI; DE CARLOS, MULLER, 2021, p. 82).

O método é um caminho para investigar uma realidade por meio de um conjunto de atividades que nos permitem alcançar objetivos na busca de conhecimentos válidos e verdadeiros, traçando um caminho capaz de oferecer um novo conhecimento a respeito de um fenômeno, nunca perdendo de vista que a pesquisa é um processo permanente e inacabado. Desta forma, nesta investigação, utiliza-se o método indutivo, baseado na experiência, a partir de dados coletados. (LUNA, 1999, p.71).

A pesquisa adota uma abordagem qualitativa; no entanto, não podemos afastar uma ótica também quantitativa, uma vez que sua base está no pensamento positivista, característico do Direito. A apuração de dados estatísticos combina-se com pressupostos dogmáticos, que também contribuem para descrever as causas de um determinado fenômeno. Dentro dessa perspectiva, o método qualitativo coloca-se como mais harmonioso com a pesquisa desenvolvida, permitindo revelar processos sociais em grupos particulares e propiciando a construção de novas abordagens, assim como a revisão de conceitos. (BOGDAN; BIKLEN, 1994, p.47).

Dessa forma, a pesquisa proposta foi realizada de forma híbrida, aportando aspectos da realidade por meio de conhecimentos da aplicação prática para um problema social específico, qual seja a análise de acesso à informação previdenciária a partir da digitalização de procedimentos da plataforma do Meu INSS, também por

---

<sup>35</sup> O campo jurídico é o lugar de concorrência pelo monopólio do direito de dizer o direito, quer dizer, a boa distribuição (*nomos*) ou a boa ordem, na qual se defrontam agentes investidos de competência ao mesmo tempo social e técnica que consiste essencialmente na capacidade reconhecida de interpretar (de maneira mais ou menos livre ou autorizada) um *corpus* de textos que consagram a visão legítima, justa, do mundo social. É com esta condições que se podem dar as razões quer da autonomia relativa do direito quer do efeito propriamente simbólico de desconhecimento, que resulta da ilusão da sua autonomia absoluta em relação à pressões externas. (BOURDIEU, 2000, p. 212).

subsídios teóricos basilares para o rigor técnico/científico do trabalho e a pesquisa empírica fundamentada em dados e relatórios disponíveis nas plataformas do Governo Federal, observando dados do INSS, Gov.br e CGU para a descrição dos fenômenos analisados. (MINAYO, 2011, 57).

Com base nesse referencial, torna-se possível refletir sobre como a digitalização dos serviços previdenciários, longe de se apresentar como um processo neutro ou puramente técnico, está atravessada por lógicas sociais que reproduzem desigualdades já existentes. A adoção de plataformas digitais como o Meu INSS, embora traga benefícios operacionais, pode excluir parcelas significativas da população que não possuem acesso adequado à internet, dispositivos compatíveis ou letramento digital suficiente para navegar no sistema. Trata-se, portanto, da análise de uma dimensão do fenômeno que exige investigação crítica e sensível à complexidade das relações sociais envolvidas.

#### *4.1.2 A nova configuração dos direitos previdenciários na era digital*

A transição do atendimento presencial para um modelo remoto no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) representa uma transformação profunda na forma como se estabelece a relação entre o Estado e os cidadãos. Esse processo, iniciado em 2016 e intensificado com a pandemia da COVID-19, evidenciou uma série de desafios estruturais e sociais, especialmente no que se refere aos grupos mais vulneráveis da sociedade, os quais frequentemente não dispõem de acesso adequado às tecnologias digitais, à internet e à capacitação necessária para operar os sistemas disponibilizados. Assim, ao passo que o Estado moderniza a prestação de serviços e busca maior eficiência administrativa, impõe também barreiras tecnológicas e burocráticas que restringem o acesso a direitos fundamentais, promovendo uma lógica de exclusão que contradiz o princípio constitucional da universalidade do acesso aos serviços públicos.

Durante o período de pandemia, a ausência de políticas públicas eficazes voltadas à inclusão digital dos cidadãos, especialmente daqueles em situação de vulnerabilidade socioeconômica, compromete seriamente o direito de acesso à informação e à seguridade social. Muitos segurados, sobretudo os idosos, trabalhadores informais e populações de áreas rurais, enfrentam sérias dificuldades

para compreender, acessar e utilizar os serviços digitais do INSS, como a plataforma do Meu INSS. Além disso, a falta de orientação adequada, de canais alternativos de atendimento e de suporte técnico por parte do Estado evidencia uma lacuna na política pública de transformação digital que deveria ser guiada por princípios de equidade e acessibilidade.

A busca por informações por parte dos cidadãos como forma de assegurar seus direitos exige uma reflexão crítica acerca do papel do Estado como detentor do monopólio legítimo da informação pública. A era da digitalização e da informatização permitiu ao Estado o desenvolvimento de um aparato tecnológico sofisticado que centraliza dados de diversas fontes, consolidando uma estrutura de poder simbólico baseada na gestão da informação. Entretanto, essa centralização frequentemente impõe ao cidadão o ônus de acessar e compreender sistemas complexos para reivindicar direitos que, constitucionalmente, lhe são garantidos. O Estado detém o monopólio da violência simbólica legítima e impõe uma visão legítima do mundo social, o que se manifesta na forma como administra o acesso às informações e aos serviços públicos. Essa assimetria evidencia que, mesmo diante da promessa de um governo eletrônico mais transparente e acessível, permanece a desigualdade estrutural no acesso aos bens simbólicos. (BOURDIEU, 2014, p. 22).

Ao refletir sobre a formação do cidadão estatizado, Bourdieu observa: “o Estado me fez entrar nele obrigatoriamente, como fez com todos os outros, e me tornou dócil em relação a ele, o Estado, fez de mim um homem estatizado, um homem regulamentado e registrado”. (BOURDIEU, 1996, p. 92).

A digitalização dos serviços previdenciários representa, sem dúvida, uma nova forma de organização do atendimento estatal, marcada pela introdução de sistemas automatizados para análise e concessão de benefícios. Esse processo trouxe impactos relevantes, como a redução de filas nas agências e a aceleração na tramitação de processos. No entanto, ao substituir o atendimento presencial por um modelo remoto, sem considerar as disparidades regionais, culturais e sociais dos segurados, o Estado contribui para aprofundar a exclusão social. A maior parte dos usuários do sistema previdenciário são pessoas de baixa renda e com baixo nível de escolaridade, o que as coloca em desvantagem diante da exigência de domínio de tecnologias digitais e acesso à internet de qualidade. (SOUZA; 2021, p.210).

A modernização dos serviços, ao ser implementada sem o devido planejamento inclusivo, evidencia uma estratégia de gestão pública pautada pela racionalidade

tecnocrática e por princípios de eficiência que não consideram as desigualdades sociais. Esse modelo de gestão automatizada tende a padronizar procedimentos e desconsiderar as especificidades de cada caso, transformando o atendimento em uma relação impessoal e distante. A lógica do campo burocrático, conforme analisado por Bourdieu (2017, p. 50), impõe normas implícitas e explícitas que naturalizam a exclusão, sustentadas por uma estrutura simbólica que legitima a dominação sem a necessidade de violência direta. Assim, a população é levada a internalizar essa lógica, mesmo quando ela atua contra seus próprios interesses.

Apesar dos discursos oficiais que anunciam maior eficiência na prestação de serviços por meio das plataformas digitais, a verdade é que, na prática, não foram oferecidas alternativas reais ao atendimento eletrônico. O modelo atual consolida-se como único, sem considerar a pluralidade das realidades sociais do país. Esse fenômeno evidencia uma estrutura social marcada por relações desiguais de poder entre grupos dominantes, que dominam os códigos e as tecnologias, e grupos dominados, que carecem dos recursos necessários para participar plenamente desse novo sistema. (BOURDIEU, 2018, p. 104).

A pandemia de COVID-19 acelerou esse processo, oferecendo ao Estado um cenário favorável para a implementação da robotização dos serviços públicos, com foco na manutenção da continuidade administrativa. Esse movimento, entretanto, aproximou os serviços da Previdência de uma lógica de mercado, em que a eficiência e a produtividade prevalecem sobre a proteção social. O resultado é a intensificação da vulnerabilidade de milhões de brasileiros que dependem da seguridade social como principal fonte de renda.

Observa-se que a utilização dessas ferramentas produz efeitos contraditórios, posto que possibilita, em determinadas situações, a continuidade dos atendimentos nos serviços públicos, de forma a garantir o distanciamento social necessário, ao mesmo tempo que potencializa tendências de precarização do trabalho, como o aumento da produtividade e do tecnicismo via padronização de tarefas, além de não garantir o atendimento das necessidades das populações em situação de vulnerabilidade socioeconômica, desprovidas dos meios digitais. (VALENTIM, PAZ, 2022, p. 122).

Essa lógica, pautada pelo tecnicismo e pela produtividade, desconsidera as necessidades específicas de populações vulneráveis, desprovidas de dispositivos digitais, conexão à internet ou habilidades técnicas. Ainda que a pandemia tenha acelerado a digitalização dos serviços, o projeto de tornar o Estado brasileiro mais

digital remonta à década de 1990, quando as políticas neoliberais passaram a orientar as reformas administrativas e a redefinir o papel do Estado na provisão de serviços públicos. Essas reformas foram reafirmadas com a aprovação da Emenda Constitucional n. 103/2019, que promoveu a reforma da Previdência Social com o objetivo de reduzir o acesso aos benefícios, mediante o estabelecimento de regras mais rígidas e complexas. Esse movimento também promoveu a mercantilização dos serviços públicos e a criação do projeto INSS Digital, que reformulou não apenas os fluxos de atendimento, mas também os fundamentos simbólicos da relação entre o cidadão e o Estado.

Segundo Souza e Anunciação (2021, p. 176), a implementação dessas medidas enfrentou obstáculos estruturais relacionados à infraestrutura e às condições materiais da população, dificultando ainda mais o acesso aos direitos previdenciários. Tais medidas são sustentadas por uma lógica de imposição normativa que condiciona o reconhecimento dos direitos à compreensão de um sistema digital complexo, muitas vezes inacessível para os cidadãos comuns. A dominação simbólica ocorre precisamente quando os agentes não percebem os mecanismos que os oprimem, reproduzindo estruturas sociais sem consciência dos fins que essas estruturas visam a atingir. (BOURDIEU, 1989, p. 15).

A adoção de novas tecnologias, portanto, deve ser acompanhada de planejamento cuidadoso e de políticas públicas que considerem não apenas a inovação técnica, mas também a diversidade de realidades sociais e a necessidade de democratização do acesso. A tecnologia, nesse sentido, não pode ser encarada como um simples instrumento neutro de gestão, mas como um elemento que influencia comportamentos, relações de poder e formas de vida. (BOURDIEU, 2014, p. 37).

Compreender o impacto dos avanços tecnológicos na administração pública exige uma análise crítica dos efeitos materiais e simbólicos desses processos. É necessário refletir sobre as demandas, habilidades e novos recursos que se fazem indispensáveis para lidar com as realidades emergentes, tanto no plano técnico quanto no plano cultural. Isso inclui o controle da informação, o acesso ao conhecimento e o domínio das ferramentas digitais, todos elementos que se inserem no campo da disputa simbólica e da luta por capital social, econômico e cultural.

É indiscutível que a introdução de novas tecnologias traz consigo benefícios e melhorias na eficácia dos serviços públicos, quando acompanhadas de um

planejamento que, além de apresentar inovação tecnológica, também disponibilize recursos e conhecimento aos usuários levando em consideração todo campo a ser impactado. O desenvolvimento de tecnologias não deve ser visto apenas como uma ferramenta, pois tem o poder de transformar estilos de vida e influenciar o comportamento social. Entretanto, é fundamental destacar que a compreensão dos avanços tecnológicos implica também avaliar seus impactos na sociedade. É crucial refletir sobre as demandas, habilidades e os novos recursos que são necessários para lidar com as novas realidades, tanto no plano material quanto no imaterial. Isso abrange a necessidade de controlar o conteúdo que pode levar a uma dominação simbólica, especialmente ao analisarmos o contexto social relacionado à Previdência.

A complexidade que envolve a digitalização das atividades do INSS deve ser compreendida à luz dos princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana, da universalidade da seguridade social e da igualdade de acesso. É fundamental que o processo de modernização digital seja acompanhado por medidas concretas de inclusão, capacitação e suporte, promovendo o diálogo entre Estado e sociedade civil, garantindo que os avanços tecnológicos contribuam, de fato, para a construção de uma cidadania plena, crítica e participativa. (LIMBERGER, 2016, p. 35).

#### *4.1.3 A informação previdenciária sob uma perspectiva digital*

Com o desenvolvimento de novas tecnologias aplicadas à Administração Pública, especialmente no campo da Previdência Social, estabeleceu-se uma nova dinâmica para o acesso aos documentos e informações públicas. Essa transformação impactou diretamente a forma como os cidadãos se relacionam com o Estado, permitindo o acesso remoto e digitalizado a dados por meio de plataformas governamentais, como aplicativos móveis e sistemas *on-line*, marcando uma ruptura com os modelos tradicionais de atendimento presencial e documental.

Desde o momento em que o Estado se institui como detentor legítimo do monopólio da informação, por meio da centralização e da acumulação de documentos através dos arquivos públicos, estrutura-se uma organização documental que não apenas armazena dados, mas também os transforma em informações com potencial de gerar conhecimento e exercer controle. Esse processo não é neutro nem

universalmente acessível, pois envolve disputas por capital informacional e simbólico no interior do próprio campo burocrático.

Com o avanço das tecnologias digitais, esse acervo documental estatal passou a ser interligado a múltiplas fontes de dados, ampliando-se exponencialmente a capacidade de processamento e análise de informações, muitas vezes de forma automatizada, sem a necessidade de intervenção humana. No caso do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), essa modernização teve como objetivo declarado o aumento da eficiência administrativa e a redução de custos operacionais, que observa como o processo de racionalização dos aparelhos burocráticos tende a reforçar as desigualdades existentes ao mesmo tempo em que se apresenta como tecnicamente neutro. (BOURDIEU, 1996, p. 96).

Ao refletirmos sobre o conceito de informação previdenciária, compreendida como o conjunto de informações necessárias à solicitação, concessão e manutenção de benefícios previdenciários, torna-se essencial abordar a distinção entre dados e informação. Embora a diferenciação entre esses dois conceitos nem sempre seja evidente, é importante reconhecer que os dados são representações simbólicas isoladas, frequentemente numéricas ou textuais, que, por si só, carecem de significado. Já a informação surge da organização e interpretação desses dados em determinado contexto, adquirindo sentido e potencial para produzir conhecimento, promover ação e transformar a realidade dos indivíduos, dos grupos e da sociedade. (CASTELLS, 2002, p. 8).

Nesse processo, o Estado moderno não apenas centraliza e administra dados, mas, ao utilizar sistemas informatizados, também amplia sua capacidade de captação, análise e integração de informações provenientes de diferentes órgãos e instituições. No campo previdenciário, esse processo resulta em ferramentas digitais que permitem o mapeamento completo da trajetória laboral dos segurados, com base em informações oriundas do Ministério do Trabalho e Emprego, da Receita Federal e de entidades parceiras por meio de acordos de cooperação técnica. Essa interligação de sistemas possibilita o acompanhamento em tempo real das contribuições previdenciárias arrecadadas, independentemente da modalidade de vínculo, e a consolidação desses dados em estruturas de bancos de dados informatizados, que se tornam a base da informação previdenciária processada pelo Estado.

Contudo, ao abordar a informação previdenciária sob a ótica da Sociologia, especialmente a partir da teoria de Pierre Bourdieu (2014, p. 389), é necessário

compreender que o acesso à informação é condicionado pelas desigualdades estruturais que atravessam o campo social. O Estado, ao deter o monopólio da informação legítima, acumula capital informacional e passa a exercer um poder simbólico sobre os segurados, na medida em que controla os mecanismos de produção, transmissão do conhecimento. Os agentes estatais, dotados de competências técnicas e posições privilegiadas no campo burocrático, encontram-se em condições de sobrecodificar o conhecimento excedente, transformando-o em um instrumento de dominação simbólica. Esse poder não se manifesta apenas pela posse da informação, mas pela forma como ela é apresentada, interpretada e, muitas vezes, imprecisa ao público.

A informação, portanto, deve ser compreendida como um fenômeno relacional, que adquire sentido a partir da interação entre sujeito e estrutura. Quando um segurado acessa a plataforma digital do Meu INSS, não apenas consome dados, mas interage com um sistema de significados que depende de seu capital cultural e informacional acumulado. É nesse ponto que se revela a desigualdade, uma vez que indivíduos com maior domínio técnico, conhecimento digital e jurídico têm mais condições de interpretar corretamente as informações disponíveis, identificar seus direitos e acionar os mecanismos necessários à sua efetivação. Por outro lado, aqueles desprovidos desses capitais enfrentam dificuldades para compreender ou até mesmo acessar os dados, ficando à margem do sistema que, em tese, deveria protegê-los. Essa disparidade revela a ação do *habitus*, que condiciona as práticas e percepções dos agentes sociais de acordo com sua trajetória de vida, classe social e posição no espaço social. (BOURDIEU, 2014, p.185).

A interação com as plataformas digitais da Previdência Social, portanto, não ocorre em um vácuo social. Os agentes sociais agem como se fossem livres e autônomos, mas suas escolhas são condicionadas por estruturas históricas que moldam suas disposições. Assim, o acesso à informação previdenciária não é apenas uma questão técnica, mas uma expressão das relações de poder que se inscrevem no campo previdenciário. A dificuldade de acesso à informação, a linguagem tecnocrática dos sistemas e a escassez de suporte humano adequado contribuem para a reprodução do distanciamento entre os segurados e os direitos que lhes são garantidos em lei, consolidando um poder simbólico que naturaliza a exclusão.

A transição digital, embora marcada por inovações e promessas de eficiência, também evidencia contradições e tensões. A exclusão digital afeta diretamente os

grupos mais vulneráveis que, ao não dominarem os meios digitais, veem-se excluídos do acesso à informação e, por consequência, dos próprios direitos previdenciários. Essa forma de exclusão, longe de ser acidental, reflete uma estrutura de poder que legitima determinados saberes e invisibiliza outros, impondo obstáculos adicionais aos que já se encontram em situação de desvantagem.

Ainda que o modelo digital represente um avanço na gestão pública, sua implementação deve considerar as desigualdades sociais e simbólicas que atravessam o campo previdenciário. A ausência de estratégias inclusivas, como capacitação digital, atendimento híbrido e linguagem acessível, pode resultar no agravamento das distorções já existentes, com o aumento de reclamações administrativas, processos judiciais e o descrédito das instituições públicas. A democratização da informação, nesse contexto, deve ser compreendida não apenas como uma questão de acesso técnico, mas como um desafio político e simbólico, que envolve a redistribuição do capital informacional de forma equitativa e a valorização dos saberes dos diferentes grupos sociais.

Ao manter a aparência de neutralidade técnica e eficiência, o modelo digital do INSS pode, na verdade, mascarar estruturas de dominação que operam de maneira sutil, mas profunda. A informação previdenciária, ao invés de empoderar os segurados, pode reforçar a distância simbólica entre o Estado e o cidadão, perpetuando o privilégio de determinados grupos e a exclusão de outros. Assim, é preciso romper com a ilusão da espontaneidade e da liberdade plena dos agentes sociais, reconhecendo que a luta pelo acesso à informação é também uma luta pelo reconhecimento e pela justiça social. (BOURDIEU, 2014, p.258).

## 4.2 O impactos sociais da digitalização

A busca por modernização e a incorporação de tecnologias digitais aos serviços públicos, sob a justificativa de aumentar a eficiência e reduzir custos operacionais, têm conduzido o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) a transformar significativamente sua forma de atendimento à população. Desde 2019, a autarquia passou a disponibilizar, de maneira remota e digital, serviços anteriormente eram realizados de forma presencial. Atualmente, o atendimento presencial limita-se a casos específicos, como a realização de perícias médicas, avaliações sociais e prova de vida. Esse processo é impulsionado por uma lógica tecnocrática de gestão pública que privilegia o controle, a padronização e a racionalização dos processos administrativos, frequentemente desconsiderando as particularidades socioculturais da população atendida.

A implementação massiva de serviços digitais, embora se inscreva em um discurso de progresso e modernidade, transfere para os cidadãos a responsabilidade de dominar ferramentas tecnológicas, possuir equipamentos adequados e manter acesso à internet, elementos que não são igualmente distribuídos na estrutura social brasileira. Nesse contexto, a exigência de competências técnicas e infraestrutura digital impõe uma reconfiguração da relação entre o Estado e seus usuários, produzindo um novo campo de disputas no qual o capital cultural e o capital econômico tornam-se determinantes para o acesso a direitos básicos.

[...] mudanças radicais que ocorrem para o acesso virtual dos benefícios previdenciários exigem condições materiais e habilidades técnicas, que são transferidas para os usuários e usuárias, que por sua vez recorrem ao serviço social das políticas da assistência social ou Previdência Social para contar com o apoio para o acesso ao sistema e efetivar os pedidos. (SOUZA; 2022, p.132).

A transferência dessa responsabilidade ao indivíduo se alinha à lógica neoliberal, na qual o cidadão é convertido em gestor de sua própria trajetória, mesmo diante de condições estruturais que limitam suas possibilidades de ação. O acesso aos serviços públicos, antes garantido por meio do atendimento presencial, torna-se mediado por barreiras tecnológicas que operam como filtros sociais, excluindo justamente aqueles que mais dependem das políticas de seguridade social.

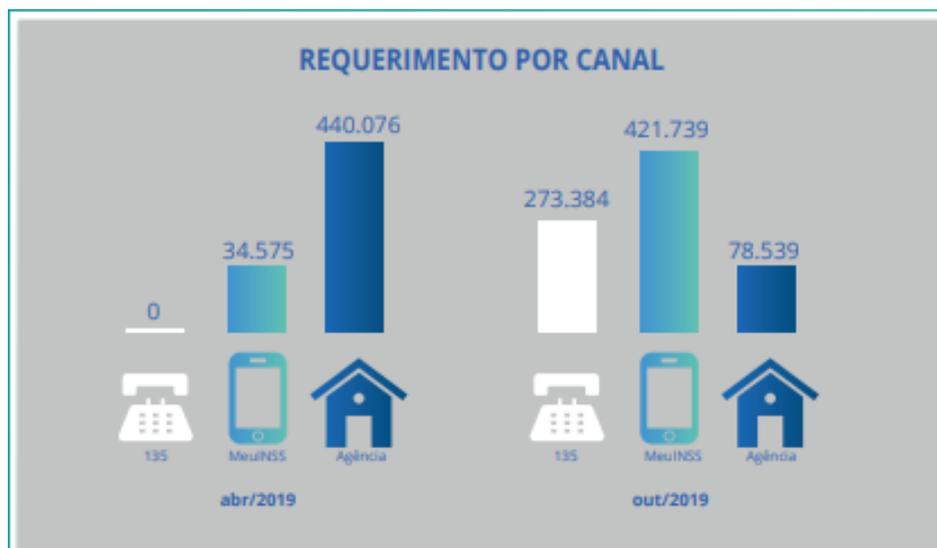
Essa dinâmica é agravada pelo fato de que a maior parte do público atendido pelo INSS é composta por pessoas idosas, com deficiência, baixa escolaridade e

inserção precária no mercado de trabalho, muitas das quais vivem em regiões com limitada conectividade digital. Dados da Síntese de Indicadores Sociais de 2024, divulgada pelo IBGE, indicam que 57% da população brasileira recebem um salário-mínimo, o que reforça as desigualdades materiais que impactam diretamente na possibilidade de acesso às tecnologias exigidas para navegar no sistema digital do INSS. (IBGE, 2024)

A digitalização dos serviços previdenciários inscreve-se nesse campo como uma forma de violência simbólica, na medida em que impõe um modelo de interação com o Estado que supõe uma cultura digital nem sempre presente entre os grupos mais vulneráveis. Ao naturalizar o uso de tecnologias como única via de acesso a direitos, o Estado contribui para consolidar mecanismos de exclusão que operam sob a aparência de neutralidade técnica. Além disso, a imposição de um discurso hegemônico sobre a eficiência tecnológica é sustentada por um poder simbólico que atua de forma difusa, moldando percepções, representações e práticas sociais. A opinião pública, conforme observa Bourdieu (2014, p. 132), é muitas vezes produzida e manipulada por meio de mecanismos simbólicos que dissimulam as relações de dominação, em uma espécie de realidade dupla, convertendo imposições estruturais em escolhas individuais. Assim, a digitalização do INSS, apresentada como um avanço inquestionável, acaba por ocultar os efeitos sociais excludentes da medida, legitimando um modelo de gestão que distancia o Estado de sua função redistributiva.

Ao exigir que o cidadão se adapte a um novo modo de acesso aos serviços públicos, sem oferecer as condições necessárias para tal adaptação, o Estado reposiciona sua função, transferindo responsabilidades e culpabilizando os indivíduos por sua eventual exclusão. A modernização tecnológica, nesse contexto, não é apenas um processo técnico, mas também um fenômeno social que reflete e reproduz desigualdades já existentes. A análise dessa transformação, à luz da Sociologia Reflexiva de Bourdieu, revela os mecanismos invisíveis pelos quais as estruturas sociais se perpetuam, mesmo sob a aparência de inovação e progresso.

Figura 6 - Requerimento por canal INSS entre abril e outubro de 2019



Fonte: Relatório de Gestão INSS, (BRASIL, 2019, p.36).

Os dados fornecidos pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), conforme relatório de gestão referente ao ano de 2019., evidenciam uma mudança substancial no fluxo de atendimento ao cidadão entre os meses de abril e outubro daquele ano. Até março, a utilização dos canais remotos permanecia com uma participação residual no volume total de requerimentos, sendo o atendimento presencial nas Agências da Previdência Social (APS) o principal meio de acesso aos serviços. No entanto, a partir de abril, observa-se uma inflexão nesse padrão, pois os atendimentos digitais passaram a superar significativamente os presenciais, consolidando um novo modelo de relacionamento entre o cidadão e a autarquia previdenciária. (BRASIL, 2019).

Essa transformação, entretanto, não pode ser compreendida como um processo espontâneo de modernização ou como resultado de uma opção deliberada dos segurados. Ao contrário, a adesão às plataformas digitais não se deu de maneira equânime ou democrática, mas sim como uma imposição institucional. O próprio desenho das políticas públicas passou a restringir o acesso aos canais presenciais, forçando os usuários a recorrerem aos meios digitais como condição necessária para requisitar benefícios, agendar atendimentos ou obter informações. Trata-se, portanto, de uma reestruturação profunda na forma como se operacionaliza a política previdenciária no Brasil, orientada por uma lógica de modernização dos processos e de racionalização tecnocrática da administração pública.

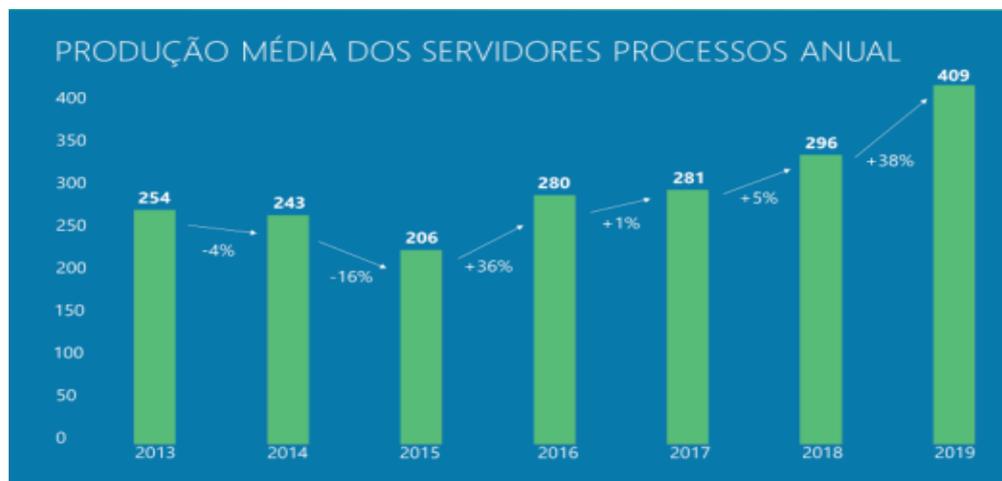
Essa imposição institucional insere-se num contexto mais amplo de transformação do Estado, em que a informatização é apresentada como um avanço técnico inevitável e desejável. Contudo, ao não considerarem as desigualdades de acesso às tecnologias e aos saberes necessários para operá-las, tal processo contribui para a reprodução de assimetrias estruturais. A digitalização dos serviços previdenciários, nesse sentido, representa mais do que uma inovação administrativa, ela institui um novo campo de lutas simbólicas, no qual o domínio dos instrumentos digitais se converte em capital específico, passível de exclusão daqueles que dele carecem. (BOURDIEU, 2001, p. 187).

A análise dos dados do próprio INSS mostra que, ao mesmo tempo em que houve um aumento expressivo no número de requerimentos, impulsionado pela acessibilidade técnica das plataformas digitais, também se verificou, naquele ano, um crescimento de 38% na quantidade de benefícios analisados, em comparação com a média anual dos anos anteriores. Ainda que esse dado possa ser interpretado como um indicador de eficiência institucional, ele também deve ser problematizado à luz das condições sociotécnicas que permitiram tal resultado. A aceleração nos fluxos de processamento, ao ser dissociada das condições concretas de vida dos segurados, especialmente dos mais vulneráveis, revela uma tendência à autonomização do campo burocrático em relação às demandas reais da população.

Bourdieu (2014, p. 266) destaca que a burocracia, ao operar com seus próprios códigos e instrumentos, tende a produzir um efeito de distância em relação aos sujeitos que dela dependem. No caso do INSS, essa distância se expressa tanto na linguagem técnica utilizada nas plataformas quanto na própria exigência de habilidades digitais, que não são distribuídas de forma igualitária na sociedade. O resultado é a constituição de um espaço social em que o acesso à informação previdenciária e aos direitos sociais torna-se mediado por dispositivos simbólicos e técnicos que favorecem os detentores de maior capital cultural e econômico.

Dessa forma, a substituição do atendimento presencial pelo digital, embora possa ser lida como parte de um movimento global de modernização dos serviços públicos, revela-se também como um processo seletivo, que favorece certos grupos sociais em detrimento de outros. Trata-se de um fenômeno que, ao ser naturalizado como progresso tecnológico, invisibiliza os efeitos concretos da exclusão digital e simbólica sobre as populações mais precarizadas — justamente aquelas que mais necessitam da proteção social provida pela previdência pública.

Figura 7 - Produção média dos servidores: processos: anual



Fonte: Relatório de Gestão INSS, (BRASIL, 2019, p.51)

O impacto da digitalização na vida dos beneficiários da Previdência Social ultrapassa a esfera do acesso instrumental aos serviços públicos, afetando de modo mais profundo a percepção dos cidadãos sobre seus direitos sociais e a própria relação de confiança e reconhecimento com o Estado. A migração das estruturas presenciais para plataformas digitais, embora revestida pelo discurso da eficiência e da modernização, introduz novas formas de desigualdade simbólica e material. O acesso desigual aos diferentes tipos de capital, econômico, social, cultural e simbólico determina as chances reais dos indivíduos de se posicionarem com autonomia em um campo social cada vez mais digital. (BOURDIEU, 2001, p. 231).

As plataformas digitais, ao centralizarem informações e automatizarem processos, transformam radicalmente a dinâmica de interação entre o Estado e os cidadãos, exigindo novas formas de conhecimento digital, capacidade de interpretação e domínio técnico que nem todos possuem. Nesse processo acentuam-se os efeitos daquilo que Bourdieu chama de *illusio*, a crença compartilhada na validade de um jogo social, uma vez que os sujeitos são convocados a participar de um sistema que pressupõe competências que eles nem sempre detêm, mas do qual não podem se afastar sem prejuízo concreto de seus direitos. Assim, a transição digital, em vez de representar um avanço homogêneo, converte-se, para muitos, em um entrave real à efetivação de direitos constitucionais, tornando ainda mais evidente a necessidade de políticas públicas que não apenas disponibilizem serviços *on-line*,

mas que assegurem mediação humana e suporte digital qualificado, especialmente aos segmentos em situação de vulnerabilidade. (BOURDIEU, 2014, p. 571).

A centralização da informação previdenciária em ambientes digitais intensificou a dependência dos segurados em relação às tecnologias da informação, ao mesmo tempo em que reduziu substancialmente os canais de atendimento presencial. Para uma significativa parcela da população, especialmente os idosos, os trabalhadores com baixa escolaridade e os que vivem em áreas com infraestrutura precária, o uso dessas plataformas representa um desafio cotidiano, diante do Estado que não foi capaz de fornecer os meios necessários para o acesso, especialmente no período da COVID-19. Muitos dos sistemas não são intuitivos, exigem múltiplas etapas de autenticação, leitura atenta de documentos digitalizados, interpretação de termos técnicos e navegação por interfaces pouco acessíveis.

A substituição do atendimento humano por canais automatizados desconsidera, em grande medida, a necessidade de escuta, acolhimento e análise individualizada que muitas situações previdenciárias demandam. Problemas complexos, como o indeferimento de benefícios, exigem uma leitura atenta dos documentos, sensibilidade para as especificidades do caso e, muitas vezes, capacidade de tradução da linguagem jurídico-administrativa para a realidade concreta do segurado. Quando essa mediação não ocorre, o cidadão se vê diante de uma instituição vazia, que decide sobre sua vida com base em critérios que ele não compreende e que, por isso, não pode contestar com eficácia.

A digitalização, quando não acompanhada de ações estruturadas de inclusão digital, contribui para a ampliação das desigualdades sociais já existentes. O acesso à informação previdenciária, que deveria ser um direito garantido e facilitador do exercício da cidadania, torna-se um privilégio de quem domina as ferramentas técnicas exigidas pelo novo modelo de gestão pública. Dessa forma, o campo burocrático, ao adotar a lógica da racionalização através de meios digitais, reforça as barreiras entre aqueles que detêm o capital cultural digital e aqueles que dele estão excluídos, reafirmando a estrutura de reprodução das desigualdades. (BOURDIEU, 2014, p. 171).

#### *4.2.1 Estado de calamidade e fechamento das Agências da Previdência Social*

A decretação do estado de calamidade pública em razão da disseminação da COVID-19, em março de 2020, impôs ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) o enfrentamento de um desafio inédito, com a necessidade de garantir a continuidade da prestação de serviços essenciais à população em um contexto de isolamento social e de restrição de mobilidade. Diante desse cenário, uma nova agenda institucional foi delineada com celeridade, pautada por reorientações técnicas e operacionais que priorizaram o uso intensivo de tecnologias da informação e comunicação (TICs), resultando em transformações significativas na lógica de atendimento da Previdência Social.

O fechamento das Agências da Previdência Social (APS) em todo o território nacional provocou a adoção de medidas emergenciais com o objetivo de simplificar o acesso a benefícios previdenciários e assistenciais, garantindo minimamente a subsistência de milhões de brasileiros em situação de vulnerabilidade. Nesse contexto, houve a aceleração da implantação de novas etapas do Projeto INSS Digital, em curso desde 2017, sem que, no entanto, a maioria da população estivesse preparada para lidar com a súbita transição para o meio digital.

A exclusão digital, que já era uma realidade para amplas parcelas da população brasileira, agravou-se diante da exigência de competências tecnológicas e do acesso a dispositivos e conexões de qualidade. A apropriação desigual do campo burocrático dos recursos digitais evidencia um aspecto central da Sociologia de Pierre Bourdieu: os indivíduos inserem-se nos diferentes campos sociais com distintos volumes e composições de capital, sendo o capital digital uma extensão contemporânea do capital cultural, associado à capacidade de se apropriar das linguagens e ferramentas tecnológicas. (BOURDIEU, 2014, p. 357).

A necessidade de implementação digital foi acelerada pela emergência sanitária e reforçou uma lógica de racionalização administrativa que se aproxima das práticas gerenciais do setor privado, configurando, ainda que de forma implícita, um relativo processo de privatização das funções públicas. A contratação de empresas especializadas para o desenvolvimento de sistemas inteligentes sinaliza uma transferência de recursos estatais para o setor privado, ao mesmo tempo em que revela a crescente dependência do Estado de atores externos para a operacionalização de políticas públicas fundamentais. Esse movimento pode ser lido à luz da noção de campo burocrático, no qual diferentes agentes e instituições disputam o monopólio legítimo sobre a gestão da coisa pública, em um jogo de forças

em que nem sempre os interesses coletivos são priorizados. (BOURDIEU, 2014, p. 165).

O fechamento das APS, embora necessário como medida sanitária, expôs de maneira dramática a ausência de uma preparação prévia adequada por parte da Administração Pública. Não houve tempo suficiente para realizar ajustes de acessibilidade digital, nem para estabelecer protocolos consistentes de acolhimento remoto que garantissem equidade no acesso aos serviços. Tal fragilidade comprometeu a efetividade das políticas de inclusão e de livre acesso aos direitos previdenciários, penalizando principalmente os segurados com menores níveis de escolaridade, renda e familiaridade com as tecnologias. Em outras palavras, observou-se um favorecimento estrutural das camadas sociais detentoras de maior capital econômico e cultural, o que aprofunda a desigualdade entre incluídos e excluídos no campo previdenciário. (BRASIL, 2020, p. 45).

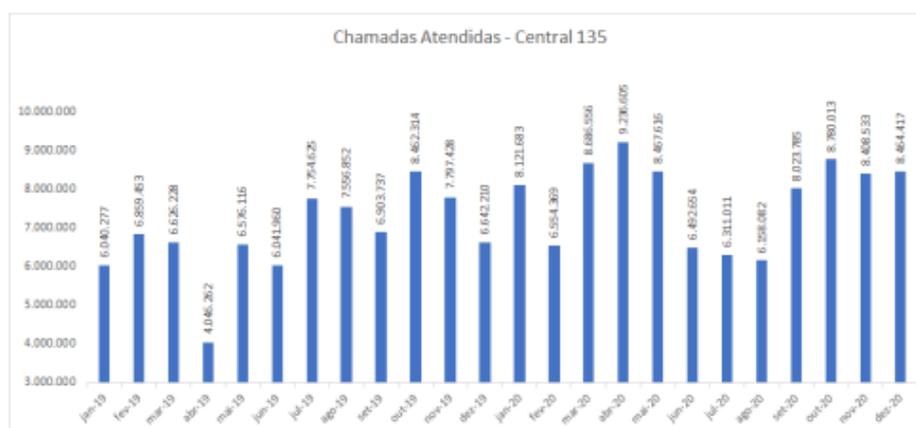
Durante o período mais crítico da pandemia, as centrais telefônicas de atendimento, especialmente o canal 135, tornaram-se importante via de interlocução entre o INSS e os cidadãos. Houve a necessidade de implementar novos procedimentos, adaptar os fluxos de entrada e saída de demandas, reorganizar os espaços físicos e remanejar trabalhadores pertencentes a grupos de risco. Ainda que tenha ocorrido uma redução de 50% no número de operadores disponíveis, o número de chamadas registradas pela central superou 9 milhões no mês de abril de 2020, com um crescimento médio de 20% na demanda telefônica. Esses números indicam que o canal 135 tornou-se um recurso fundamental para a população, especialmente para aqueles que não dispunham de acesso à plataforma do Meu INSS. (CGU, 2020, p.41)

O aumento expressivo na demanda pelo atendimento telefônico pode ser interpretado como indício das dificuldades enfrentadas pelos cidadãos frente à digitalização dos serviços. Problemas como a imprecisão dos dados fornecidos, a instabilidade do sistema, a falta de familiaridade com o uso de tecnologias e a ausência de recursos materiais, como computadores e acesso à internet, revelam que a plataforma do Meu INSS, embora eficiente em termos técnicos, não foi suficientemente inclusiva.

A pandemia não apenas acelerou a digitalização dos serviços previdenciários, como também expôs as limitações de um modelo de gestão que priorizou a eficiência técnica. A ausência de políticas de inclusão digital, formação continuada para usuários

e servidores, mas também a falta de canais acessíveis de atendimento configuram barreiras simbólicas e materiais ao pleno exercício da cidadania. A transformação digital no âmbito da seguridade social, para ser efetivamente democrática, precisa considerar as múltiplas dimensões da desigualdade e promover uma mediação que reconheça e enfrente as assimetrias de capital que estruturam o campo burocrático estatal.

Figura 8 - Chamadas atendidas - Central 135



Fonte: Relatório de Gestão INSS, (CGU, 2020, p.47)

Em 2019, quando a plataforma do Meu INSS consolidou-se como o principal canal de entrada de requerimentos e de busca por informações previdenciárias, a ferramenta já contabilizava expressivos 210,4 milhões de acessos. No ano seguinte, impulsionado pelas restrições sanitárias e pela necessidade de continuidade do serviço público, esse número praticamente dobrou, atingindo 429 milhões de acessos. Apenas no mês de outubro de 2020, mais de 40 milhões de acessos foram registrados, o que revela não apenas a intensificação do uso da tecnologia no campo da Administração Pública, mas também a reconfiguração das formas de interação entre o cidadão e o Estado.

Ao analisar o processo a partir da Sociologia Reflexiva de Pierre Bourdieu, é possível compreender-se que a adoção acelerada das plataformas digitais no acesso a direitos sociais opera, simultaneamente, como instrumento de inclusão e de exclusão, conforme as disposições e capitais dos agentes em jogo. O capital digital, que compreende o domínio prático das ferramentas tecnológicas, não é igualmente

distribuído entre os diferentes grupos sociais, sendo profundamente condicionado por fatores como escolaridade, renda, idade e localização geográfica.

A plataforma, ao se tornar o principal mediador da relação entre os segurados e o INSS, institui uma nova lógica de acesso que pressupõe autonomia digital e domínio de códigos específicos. Isso pode resultar na ampliação do distanciamento entre os que têm acesso pleno a seus direitos e os que enfrentam barreiras simbólicas e práticas para tanto.

Figura 9 - Quantidade de acessos ao Meu INSS mensalmente



Fonte: Relatório de Gestão INSS, (CGU, 2020, p.48)

Em que pesem as melhorias implementadas na plataforma do Meu INSS, especialmente no aplicativo, como a busca por orientações mais claras, a simplificação textual, a modificação dos fluxos de cumprimento de exigências e a alteração do *layout*, a pandemia da COVID-19 foi um fator decisivo para o aumento da procura pela via digital como forma de acesso às informações e aos benefícios assistenciais disponibilizados pelo Governo Federal.

É importante destacar que, ao analisarmos os dados extraídos do Relatório de Gestão do INSS em conexão com o Boletim Estatístico da Previdência Social, observamos uma assimetria relevante. Enquanto o primeiro apresenta informações sobre o volume de acessos à plataforma digital, o segundo traz dados sobre os requerimentos de benefícios. Tal comparação evidencia que o número de requerimentos é significativamente inferior ao número de acessos, o que revela que, embora o objetivo final do segurado seja, em muitos casos, o usufruir de um benefício previdenciário, a maior parte da demanda nos canais digitais está centrada na busca

por informações, seja para compreender os seus direitos, seja para corrigir pendências que impeçam o acesso aos serviços do INSS. (BRASIL, 2020).

Essa discrepância entre acesso à informação e efetivação do direito previdenciário evidencia a importância de compreendermos os limites da interferência digital na relação entre o Estado e o cidadão, sobretudo à luz das desigualdades sociais e dos capitais (econômico, cultural e informacional) desigualmente distribuídos, como nos alerta Bourdieu em sua crítica à reprodução das estruturas sociais.

Figura 10 - Tabela de requerimento de benefícios do INSS x acessos ao Meu INSS

REQUERIMENTOS INSS X ACESSO MEU INSS					
	CONCEDIDOS	INDEFERIDOS	REQUERIMENTOS	ACESSO MEU INSS	INFORMAÇÃO
2019	5.190.239	4.201.320	9.391.559	210.413.654	201.022.095
2020	4.868.146	4.463.911	9.332.057	429.082.000	419.749.943
2021	4.729.820	4.619.327	9.349.147	455.256.709	445.907.562
2022	5.212.631	5.113.354	10.325.985	568.142.597	557.816.612
2023	5.964.270	5.064.284	11.028.554	832.536.334	821.507.780

Fonte: Relatório de Gestão INSS, (CGU, 2023); BEPS, (BRASIL, 2024).

Ultrapassadas as fases iniciais de implementação da plataforma do Meu INSS, foi necessário elaborar um sistema eficiente de distribuição de demandas, com o objetivo de otimizar o tempo de análise dos benefícios. Nesse contexto, foram criadas as Centrais de Análise de Benefícios do INSS (CEAB) e as Centrais Especializadas de Alta Performance (CEAP), responsáveis por desenvolver fluxos de trabalho voltados ao aumento da produtividade nos serviços prestados. Tais estruturas, criadas em um momento de digitalização acelerada, tiveram um papel determinante para o prosseguimento das análises de benefícios, especialmente durante a pandemia de COVID-19. No entanto, as dificuldades encontradas pelos cidadãos, relacionadas à impossibilidade de cumprir diligências e à suspensão das perícias médicas e avaliações biopsicossociais, foram obstáculos significativos, particularmente no que tange ao exame dos requerimentos do Benefício de Prestação Continuada (BPC).

A implementação das CEAB e CEAP representou um avanço em termos de celeridade na tramitação dos processos, proporcionando um aumento significativo nos índices de produtividade. Ao final de 2020, entretanto, o impacto da pandemia sobre o sistema previdenciário foi evidente. Essa condição resultou em um retrocesso significativo, pois dificultou o cumprimento das exigências administrativas e

processuais, além de contribuir para o represamento de processos. Em 2020, o número de processos administrativos pendentes ultrapassou a marca de 1,92 milhão, o que evidenciou a fragilidade do sistema diante de uma crise sanitária e social. (BRASIL, 2020, p. 35).

Esse cenário pode ser analisado à luz da teoria de Pierre Bourdieu, especialmente no que se refere ao conceito de campo. No campo previdenciário, as transformações digitais representam uma reconfiguração das dinâmicas de poder e de acesso à informação. A implementação das Centrais de Análise, por exemplo, pode ser vista como uma tentativa de reorganizar o campo burocrático, buscando maior eficiência na distribuição e resolução das demandas. A pandemia, no entanto, revelou as desigualdades estruturais desse campo, onde o acesso digital e a capacitação dos servidores, assim como a disponibilidade de equipamentos e infraestrutura adequados, representam formas de capital que são distribuídas de maneira desigual, refletindo-se na busca de direitos dos indivíduos envolvidos nesse processo. (BOURDIEU, 2014, p 295).

#### *4.2.2 A nova forma de atender do INSS*

A partir do momento em que o INSS passa por reformas estruturais na sua forma de atender, devemos observar se esse procedimento de automação dos processos previdenciários é capaz de efetivamente cumprir o papel da prestação de serviços de seguridade social àqueles que necessitam. A análise deve, portanto, ultrapassar os limites formais da implementação tecnológica e adentrar o campo das consequências concretas dessa transformação digital na vida dos segurados, em especial dos mais vulneráveis socialmente.

O Boletim Estatístico da Previdência Social (BEPS), publicado pela secretaria de Previdência do Ministério do Trabalho e Previdência apresenta dados referentes aos benefícios administrados pelo INSS, bem como indicadores econômicos e populacionais, sendo possível, a partir dele, traçar um panorama das concessões e indeferimentos de benefícios no período de 2016 a 2022, etapa em que houve a pandemia de COVID-19 e consolidação digital dos processos administrativos.

Figura 11 - Tabela de Concessões e Indeferimento de Benefícios – 2006/2024

ANOS/MESES	CONCEDIDOS				INDEFERIDOS				
	Total	Variação em relação ao período anterior (%)	Benefícios por Incapacidade (SABI)	Demais Benefícios	Total	Variação em relação ao período anterior (%)	Benefícios por Incapacidade (SABI)	Demais Benefícios	
2006	Total	4.238.816	7,16	2.653.247	1.585.569	2.771.128	52,07	1.694.719	1.076.409
2007	Total	4.173.350	-1,54	2.400.086	1.773.264	3.211.819	15,90	2.359.332	852.487
2008	Total	4.461.842	6,91	2.546.020	1.915.822	3.606.924	12,30	2.585.458	1.021.466
2009	Total	4.473.906	0,27	2.416.025	2.057.880	3.325.257	-7,81	2.148.896	1.176.361
2010	Total	4.639.867	3,71	2.647.912	1.991.955	3.233.763	-2,75	2.131.567	1.102.196
2011	Total	4.767.039	2,74	2.744.344	2.022.695	3.250.290	0,51	2.146.431	1.103.859
2012	Total	4.957.681	4,00	2.856.653	2.101.028	3.310.576	1,85	2.120.882	1.189.694
2013	Total	5.207.629	5,04	3.000.724	2.206.905	3.297.415	-0,40	2.059.822	1.237.593
2014	Total	5.211.030	0,07	3.024.026	2.187.004	3.136.186	-4,89	1.939.823	1.196.363
2015	Total	4.435.621	-14,88	2.396.324	2.039.297	2.632.464	-16,06	1.593.002	1.039.462
2016	Total	5.132.451	15,71	2.807.042	2.325.409	4.164.435	58,20	2.548.629	1.615.806
2017	Total	4.995.623	-2,67	2.970.338	2.025.285	3.950.436	-5,14	2.350.796	1.599.640
2018	Total	5.123.777	2,57	2.941.528	2.182.249	3.889.600	-1,54	2.457.022	1.432.578
2019	Total	5.190.239	1,30	2.849.945	2.340.294	4.201.320	8,01	2.399.488	1.801.832
2020	Total	4.868.146	-6,21	2.567.102	2.301.044	4.463.911	6,25	2.501.001	1.962.910
2021	Total	4.729.820	-2,84	2.312.745	2.417.075	4.619.327	3,48	2.635.468	1.983.859
2022	Total	5.212.631	10,21	2.576.437	2.636.194	5.113.354	10,69	2.690.115	2.423.239
2023	Total	5.964.270	14,42	3.234.220	2.730.050	5.064.284	-0,96	2.647.332	2.416.952
	Janeiro	363.722	-14,01	207.027	156.695	264.846	-37,47	139.502	125.344
	Fevereiro	351.550	-3,35	196.666	154.884	317.809	20,00	188.266	129.543
	Março	492.589	40,12	275.235	217.354	432.554	36,11	241.946	190.608
	Abril	414.261	-15,90	213.402	200.859	367.256	-15,10	192.673	174.583
	Maior	504.375	21,75	252.133	252.242	469.035	27,71	231.014	238.021
	Junho	459.676	-8,86	238.092	221.584	396.360	-15,49	226.315	170.045
	Julho	473.929	3,10	243.619	230.310	421.872	6,44	197.921	223.951
	Agosto	695.476	46,75	355.383	340.093	544.429	29,05	259.609	284.820
	Setembro	556.966	-19,92	291.742	265.224	462.480	-15,05	229.907	232.573
	Outubro	544.507	-2,24	303.092	241.415	455.236	-1,57	239.048	216.188
	Novembro	600.299	10,25	351.669	248.630	462.959	1,70	261.436	201.523
	Dezembro	506.920	-15,56	306.160	200.760	469.448	1,40	239.695	229.753
2024	Janeiro	509.680	0,54	293.517	216.163	416.659	-11,24	213.688	202.971
	Subtotal	509.680	40,13	293.517	216.163	416.659	57,32	213.688	202.971

Fonte: (BEPS, 2024, p.49)

Conforme dados extraídos do BEPS, referente aos anos de 2016 a 2022 (p. 48), constata-se que em 2016 foram concedidos 5.132.451 benefícios e indeferidos 4.164.435. Em 2022, quando a automatização do processo administrativo já estava consolidada, os requerimentos deferidos totalizaram 5.212.631, enquanto 5.113.354 foram indeferidos, revelando um equilíbrio numérico entre concessões e negativas. Tal equilíbrio, no entanto, não pode ser interpretado de forma positiva, pois, se por um lado o número de requerimentos aumentou, era de se esperar um crescimento proporcional das concessões por conta da pandemia e o maior número de acessos aos portais eletrônicos, o que não se verificou.

Observa-se, conforme o BEPS, que os percentuais anuais de benefícios concedidos nos anos de 2017, 2020 e 2021 apresentaram quedas de menos 2,67%, menos 6,21% e menos 2,84%, respectivamente.

No mês de dezembro de 2020, período que contabiliza os efeitos da pandemia de COVID-19, registraram-se 741.669 requerimentos, com 370.499 deferimentos e

371.179 indeferimentos. Já no mesmo período de 2022, os dados apontam 422.965 concessões e 423.583 indeferimentos. Esses números demonstram que a automatização não promoveu uma ampliação no acesso aos direitos previdenciários, mas, ao contrário, acentuou a rigidez na concessão, contribuindo para o crescimento proporcional dos indeferimentos, o que pode representar uma limitação concreta ao princípio da universalidade da cobertura e do atendimento da seguridade social.

Observa-se que a automação dos serviços digitais por parte do INSS não resultou, como inicialmente previsto, em uma redução significativa no tempo médio de resposta dos requerimentos administrativos. Em 2019, ano em que se consolidou a implementação de ferramentas digitais como parte do processo de transformação institucional, o tempo médio de resposta era de 95 dias. Esse número aumentou para 117 dias em 2022, contrariando as expectativas de maior celeridade e eficiência no reconhecimento e na concessão de benefícios previdenciários, conforme divulgado pelo Governo Federal. Tal constatação evidencia que a mera introdução de tecnologias digitais na Administração Pública não é, por si só, capaz de resolver entraves estruturais historicamente presentes no funcionamento do sistema previdenciário brasileiro. (BRASIL, 2023).

Quadro 3 - Tempo médio de respostas a requerimentos do INSS

<b>ANO</b>	<b>DIAS</b>
<b>2019</b>	95 dias
<b>2020</b>	117 dias
<b>2021</b>	135 dias
<b>2022</b>	123 dias

Fonte: (BRASIL,2025)

Diante dessa realidade, podemos prosseguir a análise à luz da Sociologia Reflexiva de Pierre Bourdieu, compreendendo os esquemas incorporados pelos agentes no interior de campos sociais específicos. A lógica tecnocrática que sustenta a digitalização da máquina estatal, orientada por uma racionalidade instrumental e por promessas de modernização e eficiência, não considera de forma adequada as disposições, os capitais e as condições objetivas de vida da população destinatária desses serviços, posto que a autoridade do Estado repousa na ideia de um capital espontâneo reconhecido como legítimo. (BOURDIEU, 2014, p. 353).

A implantação de ferramentas digitais, sem a devida mediação humana e social, tende a reforçar barreiras já existentes, sobretudo entre os grupos mais vulneráveis, que têm menor acesso a recursos materiais e imateriais necessários para a navegação no ambiente digital. Assim, a promessa de eficiência anunciada pelo Estado se desfaz diante das evidências empíricas, revelando que os ganhos de produtividade administrativa não se traduzem, automaticamente, em melhorias concretas para os cidadãos. Mais do que isso, o distanciamento e a exclusão digital, somada à manutenção de prazos longos e à persistência de gargalos operacionais, indicam que a digitalização, quando desvinculada de uma política pública voltada à inclusão digital e ao acolhimento da diversidade social, corre o risco de funcionar como instrumento de reprodução da exclusão social e de reforço das assimetrias no acesso a direitos fundamentais, colaborando para sua reprodução. (BOURDIEU, 2014, p. 311).

Somente com a conjugação de inovação tecnológica, capital humano qualificado e compromisso com a justiça social será possível alcançar o efetivo cumprimento do princípio da universalidade da cobertura e do atendimento da seguridade social, conforme estabelecido pela Constituição Federal de 1988. Ignorar essa necessidade é aceitar que o avanço tecnológico se converta em mais um instrumento de exclusão simbólica e material, em um campo social já marcado por profundas desigualdades.

#### **4.3 Sistemas informatizados: informações sobre Previdência e o reconhecimento inicial de direitos**

Conforme já abordado anteriormente, à medida que novas etapas do Projeto INSS Digital foram sendo implementadas, novos desafios passaram a se impor à gestão previdenciária, sobretudo no tocante à organização dos fluxos de agendamento, análise e deferimento dos requerimentos. A automatização da concessão e da análise de benefícios tem como propósito a tomada de decisões mais céleres, baseadas em dados processados e convertidos em informações estruturadas, buscando, com isso, reduzir o tempo de espera dos cidadãos e minimizar os gargalos operacionais historicamente presentes na administração pública brasileira.

Nesse processo de digitalização, o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), em parceria com a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência (DATAPREV), desenvolveu sistemas informatizados capazes de integrar informações oriundas de distintas bases governamentais, como o e-Social, a plataforma Gov.br e o cadastro do Tribunal Superior Eleitoral (TSE). Essa interligação de dados permite a constante atualização do Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS), possibilitando, assim, o reconhecimento automático de determinados direitos previdenciários, sem a necessidade de lançamentos manuais por parte dos servidores. Com isso, buscou-se não apenas conferir maior agilidade aos processos administrativos, mas também promover a racionalização da força de trabalho no interior da instituição.

A informatização dos procedimentos administrativos configura uma profunda reestruturação do campo burocrático previdenciário, em que o capital tecnológico assume uma posição central na constituição das hierarquias institucionais. Sob a ótica da Sociologia Reflexiva de Pierre Bourdieu, observa-se uma reconfiguração das relações de poder entre os diferentes agentes que atuam nesse campo, servidores, gestores e segurados, uma vez que o domínio sobre os instrumentos digitais passa a operar como um capital específico, com capacidade de produzir distinções e assimetrias no interior do sistema. (BOURDIEU, 2014, p. 592).

O uso intensivo de plataformas digitais no reconhecimento inicial de direitos, embora traga inegáveis avanços operacionais, pode, paradoxalmente, ampliar os mecanismos de exclusão já presentes na sociedade brasileira, especialmente entre os segmentos socialmente mais vulneráveis, cuja relação com o Estado historicamente se dá de forma mediada e desigual. Do mesmo modo, o resultado de eficiência sugerida pelo Estado não mostra necessariamente melhor efetividade dos direitos por parte dos segurados.

Assim, o avanço dos sistemas informatizados no campo da Previdência não pode ser analisado apenas sob o prisma da eficiência administrativa. É necessário compreendê-lo também como um fenômeno social e simbólico, marcado por disputas, estratégias e formas de capital que se manifestam na prática cotidiana dos agentes institucionais e dos segurados. A transição digital, ao mesmo tempo em que redefine as estruturas da burocracia estatal, revela as contradições entre o ideal de universalização do acesso e as barreiras concretas impostas pelas desigualdades

socioeconômicas, culturais e tecnológicas que moldam a experiência dos cidadãos no interior do campo previdenciário.

#### 4.3.1 Usabilidade e funcionalidade do Meu INSS

O relatório da auditoria realizada pela Controladoria Geral da União (CGU), aponta para dificuldades relatadas pelos cidadãos frente às manifestações registradas na plataforma Fala.br. As dificuldades mais frequentes observadas pelos segurados dizem respeito ao acesso à plataforma, especialmente acerca da lentidão ou instabilidade do sistema. No que diz respeito ao acesso inicial, informa o INSS que existem casos em que os usuários conseguem entrar no sistema, mas não lhe são permitidas consultas diante de divergências cadastrais. (CGU, 2024, p.9).

Segundo o INSS, os dados obtidos nos bancos de dados do Governo, especialmente nos registros da Receita Federal do Brasil (RFB) e no Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS), por vezes apresentam divergências e, por ser usado um *login* único<sup>36</sup> pelo Gov.br, invalidam a identificação do segurado, sendo necessário que o cidadão se desloque ao atendimento presencial ou precise telefonar para o teleatendimento 135 a fim de validar ou corrigir informações. (CGU, 2024, p.9).

Houve um protótipo de pesquisa para o cidadão indicar qual o dado estaria correto, se o da RFB ou o do CNIS, bem como para orientá-lo sobre como solucionar o problema a depender da escolha mencionada, com o intuito de mitigar a problemática. Entretanto, devido à complexidade reportada pela Autarquia a respeito dos sistemas envolvidos, o projeto não foi adiante. (CGU, 2024, p.11).

Em que pesem os argumentos apresentados pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) quanto à suposta incompatibilidade de informações referentes aos dados cadastrais dos segurados, observa-se uma fragilidade estrutural na qualidade dos dados processados pelo sistema. Essa inconsistência revela não apenas um problema técnico, mas uma disfunção no fluxo comunicacional entre os cidadãos e a Administração Pública. Importante destacar que, conforme o Decreto n. 8.638, de 15 de janeiro de 2016, os documentos públicos produzidos no Brasil estão dispensados de autenticação, tendo sido estabelecido um regime de simplificação para a

---

<sup>36</sup> O *login* único é um meio de acesso do usuário aos serviços públicos digitais do Governo Federal, conforme disposto no Decreto n. 8.936/2016.

verificação desses documentos no atendimento ao público. Assim, a recusa de informações provenientes de fontes oficiais ou a exigência de revalidação de dados já reconhecidos institucionalmente não deveria constituir entrave ao acesso dos segurados à plataforma do Meu INSS. No entanto, na prática, especialmente durante o período da pandemia da COVID-19, observou-se o contrário: segurados foram impedidos de acessar serviços básicos em virtude de bloqueios injustificados, decorrentes de falhas sistêmicas na leitura e cruzamento de dados. (CGU, 2019, p. 39).

Esse cenário revela a existência de barreiras simbólicas e materiais que afetam de maneira desigual os sujeitos sociais diante da digitalização dos serviços públicos. Os indivíduos que não detêm familiaridade com as ferramentas digitais, que não possuem acesso adequado à internet, ou que não conseguem interpretar adequadamente as exigências da linguagem administrativa, encontram-se em desvantagem estrutural, muitas vezes invisível aos olhos da burocracia. Essa assimetria é expressa em formas sutis de violência simbólica, que naturalizam a exclusão.

A plataforma do Meu INSS, embora represente um avanço tecnológico na gestão de serviços previdenciários, agrega funcionalidades que dependem da resposta integrada de diferentes sistemas, o que frequentemente resulta em falhas, lentidão ou instabilidade. Além disso, a ausência de mecanismos que permitam ao usuário salvar suas interações e prosseguir de onde parou, diante de uma eventual falha de conexão, obriga-o a reiniciar todo o processo, o que gera frustração e aumenta o tempo necessário para a conclusão das demandas. Essas deficiências técnicas não podem ser analisadas isoladamente, pois afetam de modo mais incisivo os grupos sociais que já enfrentam obstáculos de natureza socioeconômica. A ausência de fluxos de atendimento alternativos, mais acessíveis e adaptados à diversidade do público segurado, demonstra sua insuficiência em contextos de vulnerabilidade social.

Durante o período da COVID-19, com o atendimento predominantemente digital, remoto, os requerimentos ou pedidos de complementação de documentos para o cumprimento de exigências tiveram que ser encaminhados através de um procedimento de anexação, apesar da carência de informações e de orientações para a utilização do sistema frente ao limite de tamanho dos arquivos em 50 *megabytes* (MB). Somava-se a isso a lentidão para o carregamento dos documentos, o que comprometia a usabilidade do sistema, contribuindo para o represamento de

requerimentos durante o período de fechamento das agências físicas. (CGU, 2023, p.9).

Diante disso, torna-se indispensável repensar os mecanismos de acesso à informação previdenciária sob a ótica da justiça social e da equidade, reconhecendo que o direito à informação é também um direito de cidadania. A adoção de uma abordagem sensível às desigualdades estruturais, inspirada na Sociologia Reflexiva pode oferecer caminhos para a construção de um serviço público digital mais inclusivo, capaz de respeitar a diversidade e promover uma cidadania verdadeiramente acessível e universalizada.

#### *4.3.2 Vulnerabilidade dos segurados e acesso ao INSS durante a pandemia*

Ao longo da trajetória histórica, o modelo capitalista de produção e consumo apresenta distintas variáveis que geram tensões recorrentes, especialmente no campo social, resultando em disputas por poder, reorganizações institucionais e crises que evidenciam os limites da política pública frente às desigualdades estruturais. No contexto da seguridade social brasileira, observa-se uma transformação profunda a partir da promulgação da Emenda Constitucional n. 103/2019, que reconfigura significativamente os direitos dos trabalhadores na busca pela aposentadoria. Essa alteração normativa é acompanhada por um processo acelerado de digitalização do atendimento ao público, no qual o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) passou a operar majoritariamente por meio de plataformas digitais, como o Meu INSS. Tal mudança se reflete diretamente sobre a forma como os segurados acessam os direitos previdenciários, evidenciando a desigual distribuição dos capitais sociais, econômicos, culturais e tecnológicos na sociedade brasileira.

A pandemia de COVID-19 possibilitou ao Estado intensificar a automação dos serviços sociais, em resposta à urgência imposta pelo distanciamento social. No entanto, esse processo revelou o aprofundamento das desigualdades no acesso aos direitos fundamentais, sobretudo entre a população mais vulnerável, já atingida por altas taxas de desemprego e pela histórica exclusão de políticas de acesso ao conhecimento e à tecnologia. Soma-se a isso a reforma da Previdência, que dificultou o direito de acesso aos benefícios. O uso intensificado de ferramentas digitais para operacionalizar políticas públicas, embora tenha possibilitado a continuidade dos

atendimentos, não foi acompanhado de uma estratégia robusta de inclusão digital. Produziu-se, então, na prática, uma nova camada de desigualdade social, caracterizada pela dificuldade de milhões de brasileiros para acessar informações, serviços e benefícios aos quais legalmente teriam direito.

A transição digital operada no INSS, ao pressupor uma adaptação dos segurados às exigências do mundo digital, desconsidera os trajetos de vida marcados pela desigualdade de acesso à educação formal, à informação e às ferramentas tecnológicas. Nesse sentido, a plataforma do Meu INSS torna-se mais acessíveis a um grupo de pessoas que dominam os códigos da lógica burocrática digital, enquanto se tornam distantes e inacessíveis a outros grupos, cujos esquemas de percepção e ação foram socialmente produzidos em contextos de exclusão.

A situação brasileira tornou-se ainda mais crítica na pandemia do COVID-19, diante das marcadas desigualdades em termos de renda, gênero, raça e acesso à educação. Os dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), sintetizados nos Indicadores Sociais de 2019, evidenciam que a idade em que um cidadão ingressa no mercado de trabalho está diretamente associada ao seu percurso educacional, seus rendimentos e a interseção de fatores como raça e gênero.

Segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD), em 2019, apenas 47,5% da população brasileira com 25 anos ou mais havia concluído a educação básica, enquanto 13,87 milhões de pessoas, correspondentes a 6,6% da população, eram analfabetas (IBGE, 2019). Esse índice é ainda mais expressivo entre mulheres e idosos, ambos com uma taxa de analfabetismo em torno de 18%. Regionalmente, a desigualdade é ainda mais evidente: no Nordeste, 52,6% da população não havia completado o Ensino Fundamental, enquanto no Sudeste, 51,1% tinham pelo menos o Ensino Médio completo. (IBGE, 2019).

Nesse cenário de reforma legal da Previdência, somado à aceleração do uso de tecnologias no setor público, impulsionada pela emergência sanitária, o Governo promoveu a digitalização e automatização dos serviços sociais, sem assegurar, previamente, as condições mínimas de acessibilidade tecnológica para toda a população. O Estado, ao adotar soluções digitais como forma de garantir o funcionamento das políticas públicas, reforçou a centralidade da lógica tecnocrática na administração pública, transferindo para o indivíduo a responsabilidade por acessar, compreender e operar plataformas digitais. Entretanto, essa

responsabilização individual ignora as barreiras materiais e simbólicas enfrentadas por grande parte da população brasileira.

A exclusão digital manifesta-se, assim, como uma forma contemporânea de exclusão social, que se articula com os mecanismos históricos de negação de direitos. Como aponta Carnelossi (2022, p. 5), a rápida implementação de inovações tecnológicas nos serviços previdenciários, sem uma preocupação concreta com a inclusão digital, contribuiu para aprofundar as desigualdades já existentes, tornando ainda mais difícil o acesso a direitos fundamentais. A ausência de contato humano, substituído por robôs e fluxos automatizados, reduziu significativamente a possibilidade de resolução de demandas complexas, penalizando sobretudo aqueles que detêm baixo capital tecnológico e informacional. Para Bourdieu, esse tipo de estrutura reflete a tendência das instituições de se ajustarem à lógica dominante dos campos onde o poder simbólico se exerce.

Dados do IBGE revelam que, no último trimestre de 2019, cerca de 39,8 milhões de brasileiros com 10 anos ou mais não tinham acesso à internet, o que representava aproximadamente 21,7% da população nessa faixa etária. Além disso, 12,646 milhões de famílias não possuíam conexão com a internet em casa. Em 2021, em plena vigência das medidas de isolamento social, ainda havia 7,3 milhões de pessoas sem acesso domiciliar à internet. Esses números apontam não apenas para a falência de políticas públicas de inclusão digital, mas também para a consolidação da exclusão como um fenômeno estrutural, reproduzido no interior das práticas estatais e naturalizado pela ausência de alternativas de acesso. (IBGE, 2021).

Não se trata de um problema localizado em um setor (ou categoria) da administração pública brasileira, mas de um movimento de reestruturação tecnológica-organizacional amplo que impregna a totalidade do serviço público no Brasil. [...] O Estado Neoliberal é o Estado capitalista capturado pela lógica do capital financeiro. O orçamento público está blindado pelos interesses dos investidores do mercado financeiro. [...] Eles espoliaram o Estado alienando-o dos interesses dos cidadãos. O cerne do neoliberalismo é degradar o serviço público abrindo espaço para os interesses da valorização privada do capital. [...] a lógica gerencialista perverte o sentido do trabalho público enquanto trabalho que permite, por exemplo, no caso da saúde, educação, Previdência Social, justiça, o acesso dos cidadãos a seus direitos sociais. (ALVES, 2021, p. 9).

O uso de tecnologias nos serviços previdenciários, embora possa apresentar um potencial para ampliar o alcance e a eficiência da administração pública, pode produzir efeitos ambivalentes. De um lado, possibilita a continuidade dos atendimentos e a

racionalização dos processos; de outro, aprofunda a padronização das decisões, a desumanização dos atendimentos e a precarização do serviço público. Como destacam Valentim e Paz (2022, p. 122), esse processo intensifica tendências de precarização, com decisões automatizadas que podem ser desfavoráveis aos segurados e que, em muitos casos, não consideram as particularidades das situações vividas pela população em situação de vulnerabilidade.

A lógica digital, assim como os demais campos sociais analisados por Bourdieu, opera a partir da imposição de formas legítimas de participação, que dependem da posse de capitais específicos, mobilizando e transformando a necessidade da busca por eficiência por meio de novas tecnologias como algo óbvio. (BORDIEU, 2014, p.340).

A ausência de domínio sobre essas competências tecnológicas, linguísticas e jurídicas transforma-se em um mecanismo de exclusão simbólica e prática. Diante disso, é possível observar que o processo de digitalização da previdência, ao ser realizado sem uma política ativa de inclusão e formação, contribui para a reprodução das desigualdades sociais sob novas formas, travestidas de modernização e eficiência.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme abordagem inicial da pesquisa, o trabalho teve como objetivo analisar os impactos da transformação digital na Previdência Social brasileira, com ênfase na informação previdenciária, utilizando como referência teórica a Sociologia Reflexiva de Pierre Bourdieu. A escolha desse referencial permitiu lançar luz sobre as estruturas invisíveis que permeiam o acesso à informação como forma de capital simbólico, revelando a complexa relação entre o Estado, o campo previdenciário e os sujeitos que dele dependem para a efetivação de seus direitos. A informação previdenciária, sob essa perspectiva, não pode ser compreendida apenas como um dado técnico ou neutro, mas como um bem disputado dentro de um campo estruturado por relações de poder, no qual os agentes possuem diferentes composições de capitais.

Nesse contexto, a reforma da previdência promovida pela Emenda Constitucional n. 103/2019, que modificou substancialmente os critérios para a obtenção dos benefícios previdenciários, somada ao cenário pandêmico, provocou impactos significativos nas dinâmicas de acesso a direitos sociais. O campo previdenciário, entendido aqui como um espaço social relativamente autônomo, é composto por agentes e instituições que disputam posições e exercem diferentes graus de poder simbólico e técnico, conforme os capitais de que dispõem. Nesse sentido, a transformação digital, ao redefinir as formas de acesso e comunicação entre o Estado e os segurados, alterou não apenas os meios operacionais, mas também as relações simbólicas e materiais que estruturam esse campo.

A digitalização dos serviços prestados pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), materializada especialmente por meio da plataforma do Meu INSS, representou um avanço tecnológico e administrativo. No entanto, quando observada à luz de uma sociologia reflexiva revela-se atravessada por mecanismos de reprodução de desigualdades históricas. Isso porque a adoção de tecnologias digitais no atendimento público não ocorre em um vazio social, ela se insere em um contexto no qual o capital cultural, econômico e informacional é desigualmente distribuído entre os indivíduos que ocupam posições diferenciadas conforme o volume e o tipo de capital que possuem, e essas desigualdades são constantemente reproduzidas por meio de mecanismos simbólicos de dominação.

A análise dos dados coletados e das reflexões desenvolvidas ao longo dos capítulos demonstrou que a transição do atendimento presencial para o digital não foi acompanhada por políticas públicas eficazes de inclusão digital e educacional. Ao contrário, essa transição expôs e acentuou a exclusão informacional de segmentos historicamente marginalizados, que, embora invisibilizada sob o discurso da eficiência tecnológica, manifesta-se concretamente na dificuldade de acesso aos serviços, no desconhecimento dos próprios direitos e na dependência de intermediários para a realização de demandas básicas. Esse fenômeno pode ser compreendido como uma forma de violência simbólica que opera de maneira silenciosa, mas eficaz, ao impor uma lógica tecnocrática que exclui aqueles que não detêm o conhecimento digital exigido pelo novo modelo de atendimento.

No processo de investigação empírica e teórica, centrado no problema do acesso à informação previdenciária durante a pandemia da COVID-19, observou-se que a hipótese secundária confirmou-se com forte fundamento. O fechamento das agências físicas do INSS e a migração abrupta para o atendimento exclusivamente digital intensificaram as dificuldades de acesso por parte dos segurados mais vulneráveis. Os dados analisados apontam para obstáculos recorrentes na obtenção de informações, como imprecisões nos sistemas, ausência de mediação humana, falhas no suporte técnico e linguagem de difícil compreensão. Esses fatores afetaram, em especial, idosos, trabalhadores informais, pessoas com baixa escolaridade e cidadãos sem acesso à internet, que representam, em grande medida, os grupos com menor capital econômico, cultural e informacional.

Os dados apresentados revelam um cenário ambíguo quanto à efetividade da digitalização dos serviços previdenciários. Por um lado, observa-se um aumento exponencial no número de acessos a plataforma eletrônica, sendo que no ano de 2020 superou a 30 milhões de acesso mensal, refletindo o esforço do Estado para ampliar o acesso aos serviços por meio de canais digitais; por outro lado, também evidenciam uma concentração da informação previdenciária em uma estrutura que exige dos segurados não apenas acesso à tecnologia, mas também domínio de conhecimento digital, que nem todos possuem.

À luz da Sociologia Reflexiva, evidencia-se que a digitalização do INSS não apenas reorganizou os meios de acesso à informação, mas também reconfigurou os mecanismos de reprodução das desigualdades sociais. O capital informacional, detido e operacionalizado pelo Estado por meio de plataformas como o Meu INSS, atua como

vetor de distinção entre aqueles que dominam os códigos e linguagens digitais e aqueles que são por eles excluídos. A plataforma exige, implicitamente, um conhecimento digital, cuja aquisição está condicionada à trajetória social, escolar e econômica dos sujeitos, o que aprofunda a exclusão de grupos já vulnerabilizados, como idosos, trabalhadores acometidos de doenças que os incapacitam para o exercício de suas atividades e populações de baixa renda.

Além disso, ao analisarmos os requerimentos de benefícios deferidos e indeferidos entre os períodos de 2020 a 2023, período em que a digitalização se consolidou como principal forma de acesso aos serviços previdenciários, com um aumento na quantidade de requerimentos, revelou um equilíbrio numérico entre concessões e negativas. Tal equilíbrio, no entanto, não pode ser interpretado de forma positiva, pois, se por um lado o número de requerimentos aumentou, era de se esperar um crescimento proporcional das concessões por conta da pandemia e o maior número de acessos aos portais eletrônicos, o que não se verificou.

No mês de dezembro de 2020, período que contabiliza os efeitos da pandemia de COVID-19, registraram-se 741.669 requerimentos, com 370.499 deferimentos e 371.179 indeferimentos. Já no mesmo período de 2022, os dados apontam 422.965 concessões e 423.583 indeferimentos, demonstrando um equilíbrio quantitativo.

Além disso, os dados sobre o tempo médio de resposta aos requerimentos e a relação entre acessos e benefícios efetivamente concedidos apontam para a existência de um campo burocrático altamente técnico, no qual a informação circula sob a lógica de um capital simbólico legitimado pelo discurso da eficiência, mas que nem sempre se converte em efetividade de direitos, podemos observar que durante a pandemia houve um aumento no tempo de espera para análise dos pedidos, que poderia ser esperado, mas mesmo após o retorno das atividades presenciais este número não representou em uma redução, em 2019, antes da pandemia o tempo médio de análise de um benefício era de 95 dias, e no ano de 2022 esse período médio de espera era de 123 dias.

A leitura a partir dos dados estatísticos apresentados permite concluir que, embora o processo de transformação digital do INSS represente um avanço administrativo, ele não pode ser tomado como sinônimo de democratização da informação previdenciária. A concentração do capital informacional nas mãos do Estado, mediada por tecnologias que operam sob uma lógica excludente, exige uma crítica profunda sobre os limites da universalização do acesso por vias exclusivamente

digitais. Para que haja efetiva inclusão previdenciária, torna-se urgente o desenvolvimento de políticas públicas voltadas à capacitação digital da população, à simplificação da linguagem informacional, a disponibilização de recursos eletrônicos e acesso a internet e à humanização do atendimento, de modo que o capital informacional se converta, de fato, em direito social.

Portanto, a análise da plataforma do Meu INSS, à luz das contribuições da teoria reflexiva de Pierre Bourdieu, permite compreender que o avanço tecnológico, embora necessário e potencialmente emancipador, não pode ser dissociado de uma abordagem crítica e inclusiva. A neutralidade da tecnologia é uma ilusão, suas formas de uso e acesso são sempre atravessadas por relações de poder, *habitus* e capitais desigualmente distribuídos. É preciso, portanto, que o Estado atue ativamente na mediação dessas desigualdades, garantindo que a inovação tecnológica seja, de fato, uma ponte para a cidadania plena, e não mais um obstáculo à realização de direitos.

A informatização dos dados dos cidadãos, tornada premente pela pandemia de COVID-19, é irreversível e necessária para a agilização dos processos que permitem o acesso destes aos seus direitos relacionados à Previdência Social. A cidadania, entretanto, pressupõe também outros direitos, garantidos pela Constituição, que ainda precisam ser acessados pela população brasileira e merecem o mesmo empenho do Estado.

Diante das reflexões desenvolvidas ao longo deste trabalho, é possível concluir que as transformações digitais implementadas no âmbito da Previdência Social, especialmente por meio da plataforma do Meu INSS, representam um avanço significativo na modernização administrativa do Estado e na potencial democratização do acesso à informação previdenciária. No entanto, essa modernização não foi acompanhada, de maneira proporcional, pela inclusão digital efetiva de todos os cidadãos. Embora a plataforma tenha ampliado o alcance dos serviços, persistem barreiras estruturais que limitam o acesso de parcelas vulneráveis da população. À luz da sociologia reflexiva de Pierre Bourdieu, observamos que o capital informacional permanece concentrado nas mãos do Estado, que define, interpreta e distribui as informações com base em uma lógica institucional que, muitas vezes, ignora as desigualdades sociais no acesso e na compreensão dessas informações.

Assim, o direito de acesso à informação previdenciária não se realiza plenamente, pois está condicionado a um *habitus* digital e a uma forma de capital

cultural que nem todos os segurados possuem. A garantia do interesse dos cidadãos, portanto, requer mais do que a disponibilização de dados: exige políticas públicas que promovam capacitação digital, acessibilidade, linguagem inclusiva e o fortalecimento de canais presenciais de atendimento como forma complementar e essencial de efetivação de direitos. Conclui-se, assim, que o processo de digitalização, por si só, não assegura o pleno acesso à informação previdenciária, sendo necessário repensar o papel do Estado como agente promotor da justiça social.

## REFERÊNCIAS

ALVES, Rubem. **Filosofia da Ciência**: introdução ao jogo e suas regras. São Paulo: Loyola, 2002.

ALVES, Giovanni. Trabalho e pandemia no capitalismo digital: uma crítica ao neoliberalismo em tempos de crise sanitária. São Paulo: Boitempo, 2021.

ANTUNES, Ricardo. *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital*. São Paulo: Boitempo, 2020. p. 42.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. A Construção Social da Informação: dinâmicas e contextos. **Revista de Ciência da Informação**, v.2 n.5 out, 2001. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/rbbsb/article/view/46139>. Acesso em: 25 abr. 2024.

ARAÚJO, C. A. A. A ciência da informação como ciência social. **Ciência da Informação**, 32(3), 2003, p. 21-27.

\_\_\_\_\_. O que é Ciência da Informação? **Informação & Informação**. Londrina, v. 19, n. 1, jan./abr. 2014, p. 1-30.

BALERA, Wagner. **Curso de Direito Previdenciário**: homenagem à Moacyr Velloso Cardoso de Oliveira. 5. ed. São Paulo: LTr, 2002.

BARROSO, Luís Roberto. A natureza jurídica e o conteúdo mínimo da Dignidade Humana. In: **A Dignidade da Pessoa Humana no Direito Constitucional contemporâneo**: a construção de um conceito jurídico à luz da jurisprudência mundial. Belo Horizonte: Fórum, 2016.

BATISTA, Carmem Lúcia. Mediação e apropriação. Questões do direito de acesso à informação. In: MOURA, Maria Aparecida. **A construção social do acesso à informação no Brasil**: contextos, historicidade e repercussões. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2014, p.137-151.

BATISTA, Cristiano Ricardo. **Informação pública como patrimônio cultural**: uma análise jurídica. Curitiba: Juruá Editora, 2014.

BOBBIO, Norberto. **Dicionário de Política**. Brasília: Universidade de Brasília (UNB), 1986.

BOGDAN, R. J.; **Grounds for cognition**: How goal-guided behavior shapes the mind. Hillsdale, NJ: Lawrence Earlbaum. 1994.

BOGDAN, R. S.; BIKEN, S. **Investigação qualitativa em educação**: uma introdução à teoria e aos métodos. 12.ed. Porto: Porto, 2003.

BOSCHETTI, Ivanete. Seguridade social no Brasil: conquistas e limites à sua efetivação. In: CFESS; ABEPSS (Org.). **Serviço social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

\_\_\_\_\_. Implicações da reforma da previdência na seguridade social brasileira. **Revista Psicologia e Sociedade**. Porto Alegre, v. 15, 2003, p. 57-96. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/psoc/a/GQ38r6yqDBY7cBN4QtbsjSN/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 7 jun. 2024.

BOURDIEU, Pierre. **O Poder Simbólico**, Tradução: Fernando Tomaz. Rio de Janeiro: Difel Edição, 1989.

\_\_\_\_\_, Pierre; WACQUANT, Loïc; SAMAR, Thomas. **Uma invenção das ciências sociais: diálogo sobre o pensamento sociológico de Pierre Bourdieu**. Porto Alegre: UFRGS, 1994.

\_\_\_\_\_. Pierre. **Razões práticas: sobre a teoria da ação**. São Paulo: Papyrus, 1996.

\_\_\_\_\_, Pierre. **A dominação masculina**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1998.

\_\_\_\_\_. Pierre. **Meditações pascalianas**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2001.

\_\_\_\_\_. Pierre. **Coisas ditas**. Tradução: Cássia R, da Silveira e Denise Moreno Pegorim. São Paulo: Brasiliense, 2004.

\_\_\_\_\_, Pierre. **A economia das trocas simbólicas**. São Paulo: Perspectiva, 2007.

\_\_\_\_\_, Pierre. **A miséria do mundo**. Petrópolis: Vozes, 7ª Ed. 2008.

\_\_\_\_\_. **Sobre o Estado: Cursos no College de France (1989-92)**. Tradução: Rosa Freire d'Aguiar. São Paulo: Companhia das Letras, 2014.

\_\_\_\_\_. **Conceitos fundamentais**. Tradução: Fábio Ribeiro. Petrópolis-RS: Vozes, 2018.

BUCKLAND, M.K. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science (JASIS)**, v.45, n.5, 1991, p.351-360. Disponível em: Microsoft Word - Buckland.doc (ufpe.br). Acesso em: 11 jun. 2024.

BURKE, Peter. **Uma história social do conhecimento: de Gutemberg a Diderot**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

BRASIL. **Decreto Lei n. 4.682, de 24 de janeiro de 1923**. Crea, em cada uma das empresas de estradas de ferro existentes no paiz, uma caixa de aposentadoria e pensões para os respectivos ernpregados. Disponível em: [https://www.planalto.Gov.br/ccivil\\_03/decreto/historicos/dpl/dpl4682-1923.htm](https://www.planalto.Gov.br/ccivil_03/decreto/historicos/dpl/dpl4682-1923.htm) Acesso em: 11 mai. 2023.

\_\_\_\_\_. **Lei n. 3.807, de 26 de agosto de 1960.** Dispõe sobre a Lei Orgânica da Previdência Social. Disponível em: [https://www.planalto.Gov.br/ccivil\\_03/leis/1950-1969/L3807.htm](https://www.planalto.Gov.br/ccivil_03/leis/1950-1969/L3807.htm). Acesso em: 11 abr. 2023.

\_\_\_\_\_. **Lei n. 6.125, de 4 de novembro de 1974.** Autoriza o Poder Executivo a constituir a Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social - DATAPREV, e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l6125.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l6125.htm). Acesso em: 11 abr. 2023.

\_\_\_\_\_. **Decreto n. 97.936, de 10 de junho de 1989.** Institui o Cadastro Nacional do Trabalhador e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/1980-1989/d97936.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1980-1989/d97936.htm). Acesso em: 11 mai. 2023.

\_\_\_\_\_. **Constituição (1988).** Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: [https://www.planalto.Gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.Gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 10 mai. 2023.

\_\_\_\_\_. **Decreto n. 99.350, de junho de 1990.** Cria o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) define sua estrutura básica e o Quadro Distributivo de Cargos e Funções do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores de suas Unidades Centrais e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.Gov.br/ccivil\\_03/leis/l8212cons.htm](http://www.planalto.Gov.br/ccivil_03/leis/l8212cons.htm). Acesso em: 11 mai. 2023.

\_\_\_\_\_. **Lei n. 8.212, de 24 de julho de 1991.** Dispõe sobre a organização da Seguridade Social, institui Plano de Custeio, e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.Gov.br/ccivil\\_03/leis/l8212cons.htm](http://www.planalto.Gov.br/ccivil_03/leis/l8212cons.htm). Acesso em: 11 mai. 2023.

\_\_\_\_\_. **Decreto n. 6.932, de 11 de agosto de 2009.** Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/decreto/d6932.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6932.htm). Acesso em: 11 mai. 2023.

\_\_\_\_\_. **Lei n. 8.159, de 8 de janeiro de 1991.** Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.Gov.br/ccivil\\_03/leis/l8159.htm](https://www.planalto.Gov.br/ccivil_03/leis/l8159.htm). Acesso em: 10 fev. 2024.

\_\_\_\_\_. **Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.Gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.html](https://www.planalto.Gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.html). Acesso em: 10 fev. 2024.

\_\_\_\_\_. **Decreto n. 7.724, de 16 de maio de 2012.** Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. Disponível em: [https://www.planalto.Gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm](https://www.planalto.Gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm). Acesso em: 25 abr. 2024.

\_\_\_\_\_. **Decreto n. 8.539, de 8 de outubro de 2015.** Dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm). Acesso em: 10 fev. 2024.

\_\_\_\_\_. **Decreto n. 8.638, de 15 de janeiro de 2016.** Institui a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2016/decreto/d8638.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8638.htm). Acesso em: 10 fev. 2024.

\_\_\_\_\_. **Decreto n. 9.756, de 11 de abril de 2019.** Institui o portal único “gov.br” e dispõe sobre as regras de unificação dos canais digitais do Governo federal. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2019/decreto/d9756.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d9756.htm). Acesso em: 10 fev. 2024.

\_\_\_\_\_. **Decreto Legislativo n. 6, de 2020:** “Reconhece, para os fins do art. 65 da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, a ocorrência do estado de calamidade pública, nos termos da solicitação do Presidente da República encaminhada por meio da Mensagem n. 93, de 18 de março de 2020.” Disponível em: <https://www.in.Gov.br/en/web/dou/-/decreto-legislativo-249090982>. Acesso em: 20 jan. 2025.

\_\_\_\_\_. Ministério da Economia. Secretaria de Previdência. **Boletim Estatístico da Previdência Social – BEPS - 2019.** Brasília, DF: Ministério da Economia, 2019. Disponível em: <https://www.Gov.br/previdencia/pt-br/assuntos/previdencia-social/dados-abertos/beps>. Acesso em: 01 de fev. 2025.

\_\_\_\_\_. Ministério do Trabalho e Previdência. Secretaria de Previdência. **Boletim Estatístico da Previdência Social – BEPS - 2020.** Brasília, vários volumes (Vol. 21, nº 12; Vol. 23, nº 1; Vol. 27, nº 12; Vol. 28, nº 2), 2016-2023. Disponível em: <https://www.Gov.br/previdencia/pt-br/assuntos/previdencia-social/boletim-estatistico>. Acesso em: 21 mar. 2025.

\_\_\_\_\_. Ministério do Trabalho e Previdência. Secretaria de Previdência. **Boletim Estatístico da Previdência Social – BEPS - 2023.** Brasília, vários volumes (Vol. 21, nº 12; Vol. 23, nº 1; Vol. 27, nº 12; Vol. 28, nº 2), 2016-2023. Disponível em: <https://www.Gov.br/previdencia/pt-br/assuntos/previdencia-social/boletim-estatistico>. Acesso em: 21 mar. 2025.

\_\_\_\_\_. Ministério da Previdência Social. **INSS tem melhor tempo de resposta dos últimos cinco anos.** Publicado em 01 fev. 2024. Disponível em:

<https://www.Gov.br/previdencia/pt-br/assuntos/noticias/2024/fevereiro/inss-tem-melhor-tempo-de-resposta-dos-ultimos-cinco-anos>. Acesso em: 5 mar. 2025.

\_\_\_\_\_. **Controladoria Geral da União**. *Despacho SEI nº 2041870 - CAVAF/CGMA/DIRAT*. Brasília, 2019. Disponível em: [https://sei.cgu.Gov.br/sei/modulos/pesquisa/md\\_pesq\\_processo\\_exibir.php?acao\\_exibir=1&codigo\\_verificador=2041870&hash\\_download=9c9e69c3f33fcae39e5212c7e872d5a7db2c86d0](https://sei.cgu.Gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_processo_exibir.php?acao_exibir=1&codigo_verificador=2041870&hash_download=9c9e69c3f33fcae39e5212c7e872d5a7db2c86d0). Acesso em: 23 mar. 2025. (BRASIL, 2019)

\_\_\_\_\_. Agência Gov. **Plataforma Meu INSS** bateu a marca de 830,8 milhões de acessos em 2024. Disponível em: <https://agenciagov.ebc.com.br/noticias/202501/plataforma-meu-inss-bateu-a-marca-de-830-8-milhoes-de-acessos-em-2024>. Acesso em: 10 mar. 2025. (BRASIL, 2024)

\_\_\_\_\_. Instituto Nacional do Seguro Social. **Serviços disponíveis na plataforma Meu INSS**. Brasília: INSS, 2024. (BRASIL, 2024)

CAPURRO, Rafael; HJORLAND, Birger. **O conceito de informação. Perspectivas em ciência da informação**, v. 12, 2007, p. 148-207. Disponível em: SciELO - Brasil - O conceito de informação: O conceito de informação. Acesso em: 09 jun. 2024.

CARDOSO, Gustavo. **A mídia na sociedade em rede**: filtros, vitrines, notícias. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

CARNELOSSI, Guilherme. *Previdência e exclusão digital: os desafios do acesso a direitos em meio à automação estatal*. In: SANTOS, Juliana C.; GOMES, Tiago R. (org.). *Direitos sociais e pandemia: entre retrocessos e resistências*. São Paulo: LTr, 2022.

CASTELLS. Manuel. **A sociedade em rede**. 2. ed. Tradução: Roneide Venâncio Majer. v. 1. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

\_\_\_\_\_, Manuel. **A sociedade em rede**. 10. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2013.

\_\_\_\_\_. **A Era da Informação**: Economia, Sociedade e Cultura, v. I, A Sociedade em Rede. Lisboa: Fundação Calouste, 2002.

COSTA, José Ricardo Caetano. A Visibilidade do “**Estado Malfeitor**” Brasileiro: analisando as políticas públicas de previdência e assistência social no cenário neo-reacionário-liberal. In: COSTA, José Ricardo Caetano; SERAU Jr.; SORES, Marco Aurélio; CURY, Hector. (Org.). **O estado de mal-estar social brasileiro**. Belo Horizonte: IEPREV, 2020, v. 1, p. 342-371.

COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

CUNHA, Alexandre dos Santos, SILVA, Paulo Eduardo Alves da. (Orgs.). **Pesquisa empírica em direito**. Rio de Janeiro: Ipea, 2013. Disponível em [http://www.ipea.Gov.br/agencia/images/stories/PDFs/livros/livros/livro\\_pesquisa\\_empirica\\_direito.pdf](http://www.ipea.Gov.br/agencia/images/stories/PDFs/livros/livros/livro_pesquisa_empirica_direito.pdf). Acesso em 20 abr. 2024.

CGU, CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. **Relatório de Avaliação do INSS**. 2019. Disponível em: Relatório Final 832154 - AAC INSS 2019 - publicayó.pdf. Acesso em: 15 fev. 2025.

\_\_\_\_\_, CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. **Relatório de Gestão**. 2020. Disponível em: <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/65202>. Acesso em: 15 fev. 2025.

\_\_\_\_\_, CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. **Relatório de Gestão**. 2023. Disponível em: <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/65202>. Acesso em: 15 fev. 2025.

\_\_\_\_\_, CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU). **Relatório de Avaliação: Ações do INSS para correção de informações no CNIS e aprimoramento do Meu INSS**. Brasília: CGU, 2024. Disponível em: <https://www.Gov.br/cgu/pt-br/assuntos/noticias/2024/cgu-avalia-aco-es-do-inss-para-correcao-de-informacoes-no-cn-is-e-aprimoramento-do-meu-inss/relatorio-de-avaliacao-cnispdf.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2025.

DATAPREV. **A Virada da Previdência Social - 2013**: como acabaram as filas nas portas das Agências. Disponível em: <https://portal.dataprev.Gov.br/sites/default/files/arquivos/viradadegestao2013web1.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2025.

DE MASI, Domenico. (Org.). **A sociedade pós-industrial**. 3. ed. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2000, p. 11-98.

DE MENEZES NETO, Elias Jacob. A sociedade em rede e o Estado democrático na modernidade líquida. **Revista de Informação Legislativa**, v. 57, n. 228, 2020, p. 149-164.

DEMO, Pedro. Ambivalências da Sociedade da Informação. **Revista Ciência da Informação**, v. 29, n. 2, 2000. Disponível em <http://revista.ibict.br/ciinf/article/viewFile/885/920>. Acesso em 06 abr. 2024.

DINIZ, Eduardo; CERNEV, Alexandre. **Transformação digital no setor público: conceitos, tendências e desafios**. Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 54, n. 4, p. 970-988, 2020. p. 975.

DINIZ, E. H.; BARBOSA, A. F.; JUNQUEIRA, A. R. B.; PRADO, O. **O governo eletrônico no Brasil**: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 43, n.1, jan.-fev. 2009, p. 23-48. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rap/v43n1/a03v43n1.pdf>. Acesso em: 10 jul. 2024.

DOS SANTOS, Maria Paula Gomes. **O Estado e os problemas contemporâneos**. CAPES, 2009.

DRUCKER, Peter. **Sociedade Pós Capitalista**. Tradução: Nivaldo Montigelli Junior. São Paulo: Pioneira, 1993.

DURKHEIM, Émile. **As regras do método sociológico**. São Paulo: Martins Fontes, 2007.

FIGUEIRAS, Luiz. O neoliberalismo no Brasil: estrutura, dinâmica e ajuste do modelo econômico. In: BASUALDO, Eduardo M.; ARCEO, Enrique. **Neoliberalismo y sectores dominantes: Tendencias globales y experiencias nacionales**. CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales, Buenos Aires, ago 2006.

GARCIA-PARPET, Marie France; AFONSO, Camila Bevilaqua. Desconstrução do “trabalho”, gestão individual do ciclo de vida e previsibilidade sobre o futuro. **Anais XX Congresso Brasileiro de Sociologia**. Belém: SBS, 2021.

GOV. **Previdência em questão - 2012**. Disponível em: [https://www.Gov.br/previdencia/pt-br/outros/imagens/arquivos/office/1a\\_121129-093657-714.pdf](https://www.Gov.br/previdencia/pt-br/outros/imagens/arquivos/office/1a_121129-093657-714.pdf) . Acesso em: 21 fev. 2025.

\_\_\_\_\_. **Resolução 627, de 21 de fevereiro de 2018** – Regulamentação do serviço eletrônico na Previdência Social. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/resolucao-n-627-de-21-de-fevereiro-de-2018-4041613>. Acessado em: 24 de out. 2024.

IBGE. **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística**. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/saude/9171-pesquisa-nacional-por-amostra-de-domicilios-continua-mensal.html?edicao=20652> . Acesso em: 20 jun. 2024.

\_\_\_\_\_. **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística**. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (2019). Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.Gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/38307-161-6-milhoes-de-pessoas-com-10-anos-ou-mais-de-idade-utilizaram-a-internet-no-pais-em-2022>. Acesso em: 20 jun. 2024.

\_\_\_\_\_. **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística**. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (2023). Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.Gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/38307-161-6-milhoes-de-pessoas-com-10-anos-ou-mais-de-idade-utilizaram-a-internet-no-pais-em-2022>. Acesso em: 20 jun. 2024.

INSS. **Manual de Requerimento de Atendimento INSS**. In: OAB Sergipe. Disponível em: [https://oabsergipe.org.br/wp-content/uploads/2018/04/Guia-Prático-INSS-set\\_17-50-71.pdf](https://oabsergipe.org.br/wp-content/uploads/2018/04/Guia-Prático-INSS-set_17-50-71.pdf).

JARDIM, José Maria. **Transparência e opacidade do Estado no Brasil: usos e desusos na informação governamental**. Niterói: EdUFF, 1999. Disponível em: <http://arquivistica.fci.unb.br/titulo-da-obra/transparencia-e-opacidade-do-estado-no-brasil-usos-e-desusos-da-informacao-governamental/>. Acesso em: 22 jun. 2024.

JARDIM, José Maria. A face oculta do Leviatã: gestão da informação e transparência administrativa. **Revista do Serviço Público**, v.59, n.1, 2008, p.81-92. Disponível em: <https://revista.enap.Gov.br/index.php/RSP/article/view/141>. Acesso em: 24 abr. 2024.

KOSELLECK, Reinhart, Modernidade. *In: Futuro Passado: contribuição à semântica dos tempos históricos*. Rio de Janeiro: Contraponto, 2006.

LAFER, Celso. **A reconstrução dos direitos humanos**. Rio de Janeiro: Cia das Letras, 1991. Disponível em: <https://mpassosbr.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/03/a-reconstruc3a7c3a3o-dos-direitos-humanos-celso-lafer.pdf>. Acesso em: 22 jun. 2024.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LE COADIC, Y.-F. **A Ciência da Informação**. Tradução de Maria Yeda F. S. de Figueiredo Gomes. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996.

LIMA, J. M. M. V. **As novas tecnologias no ensino**. Disponível em: <http://www.airpower.au.af.mil/apjinternational/apjp/2006/2tri06/lima>. Acesso em: 25 abr. 2023.

LIMBERGER, Têmis. **Cibertransparência – Informação Pública em Rede: a virtualidade e suas repercussões na realidade**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2016.

LOPES, E. J.; LOPES, R. F. F. Uma Análise Crítica da Revolução Cognitiva: Implicações Epistemológicas. **Psychologica**, (50), p. 7-19. Disponível em: [https://doi.org/10.14195/1647-8606\\_50\\_1](https://doi.org/10.14195/1647-8606_50_1). Acesso em 24 abr. 2024.

LUNA, Sergio Vasconcelos de. **Planejamento de pesquisa: uma introdução**. 2. ed. São Paulo: EDUC, 1999.

MENEZES NETO, Alexandre dos Santos. **Globalização e descentralização da informação**. São Paulo: Saraiva, 2020.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 21. ed. Petrópolis: Vozes, 2011.

NETO, Ubirajara Coelho. (Ed.) (Org.) **Previdência Social: noções preliminares, formação e evolução mundial e princípios (gerais e específicos)**. Joinville: Clube de Autores, 2012.

NUNES, Rodrigo. **Tecnopolíticas da pandemia: o novo regime de informação**. São Paulo: Ubu, 2020.

OHLWEILER, Leonel Pires. Perspectivas sociojurídicas do poder de polícia sanitário e emergência de saúde pública: vulnerabilidades e o enfoque dos direitos humanos. **Revista de Informação Legislativa**: RIL, Brasília, DF, v. 58, n. 230, p. 195-218, abr./jun. 2021. Disponível em: [https://www12.senado.leg.br/ril/edicoes/58/230/ril\\_v58\\_n230\\_p195\\_](https://www12.senado.leg.br/ril/edicoes/58/230/ril_v58_n230_p195_). Acesso em: 15 de jun. 2024.

OHLWEILER, Leonel Pires. Transparência Administrativa e o Direito de Acesso às Informações Públicas no Constitucionalismo Periférico do Brasil: Bancos Públicos e Benefícios Privados no Julgamento do Caso BNDES. **Conpedi Law Review**, v. 2, n. 2, 2023, p. 490-510.

PACHECO FILHO, Calino Ferreira. Seguridade Social e Previdência: situação atual. **Indicadores Econômicos FEE**. Porto Alegre, v. 39, n. 3, 2012, p. 71-84. Disponível em: <https://revistas.planejamento.rs.Gov.br/index.php/indicadores/article/view/2665>. Acesso em: 29 maio 2023.

PEREIRA, Luiz Carlos Bresser. **Estado, aparelho do Estado e sociedade civil: Texto para Discussão**, 4. Brasília: Escola Nacional de Administração Pública: 1995. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbnmnibpcjpcglclefindmkaj/https://repositorio.enap.Gov.br/bitstream/1/523/1/4texto.pdf>. Acesso em: 21 jul. 2024.

PAULA, Alexandre Sturion de. **A Globalização e o Direito: Lições Filosóficas de André-Jean Anaud**, 2003, Disponível em: <https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/1275/A-Globalizacao-e-o-Direito-Licoes-Filosoficas-de-Andre-Jean-Arnaud>. Acesso em: 25 abr. 2024.

PÉREZ LUÑO, Antonio-Enrique. **Ciberciudadanía o ciudadanía.com**. Barcelona: Gedisa, 2004.

PÉREZ LUÑO. Antonio-Enrique. **La tercera generación de los derechos humanos**. Cizur Menor: Navarra: Editorial Aranzadi, 2006.

PETERS, J. D. Information: Notes toward a critical history. **Journal of Communication Inquiry**, v12, 1988, p. 10-24. Disponível em: Informações: Notas para uma História Crítica - John Durham Peters, 1988 (sagepub.com). Acesso em: 08 junho 2024.

ROCHA, Daniel Machado da; BALTAZAR JUNIOR, José Paulo. **Comentários à lei de benefícios da Previdência Social: Lei n. 8.213, de 24 de julho de 1991**, 2012.

RUDNICKI, Dani; CARLOS, Paula Pinhal de; MULLER, Felipe. O uso da entrevista na pesquisa jurídica brasileira. **Revista Brasileira de Sociologia do Direito**, v. 8, n. 2, 2001, p. 82-104. DOI: <https://doi.org/10.21910/rbsd.v8i2.525>. Disponível em: <https://revista.abrasd.com.br/index.php/rbsd/article/view/525>. Acesso em: 15 dez. 2022.

SALVADOR, A.; ARIOZZO, B.; COSTA, C. **Direitos Sociais e Políticas Públicas II**. [S.l.]: CONPEDI, 2023. p. 273

SANTOS, André Filipe Pereira Reid. **Direito e profissões jurídicas no Brasil após 1988: expansão, competição, identidades e desigualdades**. Tese (Doutorado em Sociologia e Antropologia) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2008.

SARLET, Ingo Wolfgang. **A eficácia dos direitos fundamentais**. 8. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2007.

SCHÄFER, Jairo. **Classificação dos direitos fundamentais**: do sistema geracional ao sistema unitário: uma proposta de compreensão. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2005.

SCHWARZ, Rodrigo Garcia. **O sistema de seguridade social e o princípio da solidariedade**: reflexões sobre o financiamento dos benefícios. **Revista de Doutrina da 4ª Região**, Porto Alegre, n. 25, 2008, p. 12. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/16049838.pdf>. Acesso em 20 jun. 2024.

SECLAENDER, A.C.L. O direito de ser informado e os limites fáticos à sua plena eficácia. (1988). **Revista da Faculdade de Direito**. São Paulo: Universidade de São Paulo, n. 83, p. 318-347. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rfdusp/article/view/67128>. Acesso em: 30 mar. 2024.

SILVA, Francisco de Assis; BASTOS, Pedro Ivo de Assis. **História do Brasil**: colônia. Império, República. São Paulo: Moderna, 1992.

SILVA, Ademir Alves da. **A reforma da Previdência Social brasileira**: entre direito social e o mercado. São Paulo: Perspec, São Paulo, v.18, n.3, set. 2004, p. 16-32.

SILVA, Fabio de Sá. Vetores, Desafios e Apostas Possíveis na Pesquisa Empírica em Direito no Brasil. **Revista de Estudos Empíricos em Direito: Brazilian Journal of Empirical Legal Studies**, v. 3, n. 1, jan 2016, p. 24-53.

SILVA, João Paulo da. Transformações digitais na Previdência Social brasileira em tempos de pandemia. **Revista de Políticas Públicas Digitais**, v. 1, n. 2, p. 9-20, 2021.

SILVA, Mariana; ROSA, Guilherme. Exclusão digital e cidadania: os limites da digitalização dos serviços públicos no Brasil. **Revista Brasileira de Políticas Sociais**, Brasília, v. 4, n. 1, p. 45-63, 2022.

SOUZA, E. A. de (2022). “**Indústria 4.0: serviço social no sistema previdenciário em tempos da pandemia de COVID-19**”. *Revista Katál.*, Florianópolis, v. 25, n. 1, p. 125–136, jan./abr. 2022.

SOUZA, Edvânia Ângela de; ANUNCIACÃO, Luís. **O trabalho de Assistentes Sociais no Instituto Nacional do Seguro Social em tempos de “INSS Digital”**. 2021. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2021. p. 176

STEIN, Rosa Helena. **A (nova) questão social e as estratégias para seu enfrentamento**. **Ser Social**, [S. l.], n. 6, 2009, p. 133-168. DOI: 10.26512/ser\_social.v0i6.12853. Disponível em: [https://periodicos.unb.br/index.php/SER\\_Social/article/view/12853](https://periodicos.unb.br/index.php/SER_Social/article/view/12853). Acesso em: 23 jun. 2024.

TAKAHASHI, T. (Org.). **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TODESCATO, Dorival Bruno Leal. **Análise dos sistemas-mundo**: uma crítica a Adam Smith e sua teoria do desenvolvimento econômico. Pós-Graduação (Curso de Ciências Sociais da Faculdade de Filosofia e Ciências) – Universidade Estadual Paulista, Marília, 2019.

TRICHES, Alexandre Schumacher. Desafios do acesso a Previdência Social no contexto do governo digital. *In: Anais do V Congresso Internacional da Rede Iberoamericana de Investigação em Seguridade Social*, v. 5 n. 5, 2023 Disponível em: <https://revistas.unaerp.br/rede/article/view/3109/2246>.

UNESCO. Organizacion de las Naciones Unidas para la Educacion, La Ciencia y la Cultura. **Informe Mundial de la UNESCO**. Hacia las sociedades del conocimiento. UNESCO, 2005.

VALENTIM, E. C. R. B.; PAZ, F. A. R. **Serviço Social e TICs: a prática profissional no contexto da Covid-19**. *Revista Katál.*, Florianópolis, v. 25, n. 1, p. 114–124, jan./abr. 2022. (p. 122).

WACQUANT, Loic. **O mistério do ministério**: Pierre Bourdieu e a política democrática. Rio de Janeiro: Revan, 2005.

\_\_\_\_\_. Três etapas para uma antropologia histórica do neoliberalismo realmente existente. **Caderno CRH**, Salvador, v. 25, n. 66, set.-dez. 2012, p. 505- 518.

WEBER, Max. **Ensaio de Sociologia**. (Organização e introdução por H. H. Gerth e C. Wright Mills). Rio de Janeiro: LTC, 1982.

\_\_\_\_\_. **Economia e Sociedade**: fundamentos da sociologia compreensiva. v. 2. São Paulo: Editora Universidade de Brasília, 2004.