

DIREITO DIGITAL - INSS NA ERA DIGITAL

Yasmin Carrijo Alves¹

Laislla Ferreira Morais²

RESUMO: O estudo teve como propósito examinar os efeitos da digitalização no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) na era digital, com foco na proteção dos direitos dos beneficiários e estratégias legais para lidar com essa evolução. Utilizando uma abordagem de pesquisa bibliográfica exploratória, que envolveu a análise de diversas fontes, como artigos, recursos online e materiais físicos e digitais, os resultados revelaram um impacto significativo da digitalização no âmbito jurídico e na prestação de serviços aos beneficiários do INSS. Conclui-se que a adaptação do INSS ao ambiente digital requer a implementação de estratégias legais para garantir a segurança dos direitos dos beneficiários e aprimorar a atuação do instituto nesse contexto. A pesquisa enfatiza a importância de abordar a digitalização do INSS e a necessidade de explorar estratégias legais, considerando a legislação e a literatura especializada.

Introdução

Ao longo da história, aqueles que detêm políticas de Segurança Social enfrentaram desafios significativos ao tentar navegar na intricada teia de burocracia que envolve o sistema de segurança social. Essa cultura de complexidade e, por vezes, de informações insuficientes, tem sido uma constante desde os primórdios da proteção social, e ainda hoje perdura como uma ameaça direta aos segurados.

A sobrecarga de formulários, processos morosos e uma linguagem técnica muitas vezes inacessível têm o potencial de excluir aqueles que mais precisam de assistência, minando assim o propósito fundamental da Segurança Social de proporcionar um amparo justo e eficaz aos cidadãos. Para enfrentar essa questão, é imperativo que os órgãos responsáveis pela segurança social busquem constantemente simplificar os procedimentos, melhorar a comunicação e promover a transparência, a fim de garantir que os benefícios e serviços estejam verdadeiramente ao alcance de todos.

Anteriormente, os obstáculos mais significativos que os indivíduos encontravam no acesso às agências governamentais eram os tempos de espera prolongados e a escassez de

¹ Graduanda em direito pela IFASC

² Professora da Faculdade Santa Rita de Cássia – IFASC

peçoal. Estes desafios obrigaram os indivíduos a suportar árduos esforços para adquirir documentação básica ou para requerer benefícios de reforma. Nos dias atuais, esses obstáculos evoluíram para obstáculos tecnológicos e desafios.

Para obter uma compreensão abrangente do atual sistema burocrático do INSS (Instituto Nacional do Seguro Social), é crucial examinar a progressão da administração pública no Brasil ao longo de várias épocas históricas. Como disse certa vez o poeta Miguel de Cervantes, “a história é um reflexo do tempo, um depósito de factos, um testemunho do passado, um modelo do presente e um aviso do futuro.

A trajetória da administração pública no Brasil pode ser categorizada em três modelos distintos: o Modelo Patrimonial, o Modelo Burocrático e o Modelo Gerencial. O Modelo Patrimonialista foi o modelo dominante no Brasil durante os estágios iniciais e foi caracterizado pela ausência de uma distinção clara entre os setores público e privado. Este período, que durou até 1930, foi fortemente influenciado pelo absolutismo europeu. O fim desta era marcou o início do Modelo Burocrático, inaugurada pela Primeira República de Getúlio Vargas.

Em 1938, o ano testemunhou um significativo esforço de reforma na gestão do setor público brasileiro com a criação do Departamento Administrativo do Serviço Público (DASP). O principal objetivo dessa iniciativa era introduzir princípios burocráticos no funcionamento da administração pública. Isso incluiu a profissionalização dos serviços públicos por meio da realização de concursos públicos para o ingresso de servidores, bem como a substituição de critérios políticos por critérios técnicos na administração pública.

Ao longo deste período, o isolamento burocrático foi uma característica proeminente. Os administradores públicos separaram-se de fontes externas de influência política para tomarem decisões mais imparciais. Em seguida, durante o Regime Militar, houve um impulso para modernizar a administração pública do Brasil. Esse impulso incluiu a Reforma Administrativa, sugerida através do Decreto-Lei nº 200 de 1967. Essa reforma deu lugar ao Modelo Gerencial, que fortaleceu os órgãos da administração pública indireta.

Seguindo uma contextualização histórica, a análise desloca-se para a situação atual em que os segurados conseguem agendar consultas e aceder à informação da Segurança Social através da plataforma digital “Meu INSS”. O desenvolvimento desta plataforma visa agilizar o processo e prevenir problemas para os segurados, mas levanta a questão de saber se presta assistência real ou se pode potencialmente tornar-se um problema para eles. Este estudo

aprofunda esta questão e propõe soluções para enfrentar os atuais desafios enfrentados na orientação e assistência especializada da entidade previdenciária.

A problematização central é como a digitalização impacta a dinâmica operacional do INSS? Com o intuito de compreender e otimizar esse contexto, este trabalho propõe analisar os efeitos da digitalização no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) na era digital, considerando a proteção dos direitos dos beneficiários e as estratégias legais para lidar com essa evolução.

O objetivo geral deste estudo é investigar e compreender os aspectos jurídicos relacionados à digitalização do INSS, bem como examinar as medidas e intervenções disponíveis para aprimorar sua atuação no âmbito digital.

Os objetivos específicos incluem explorar as estratégias legais para a adaptação do INSS à era digital e analisar as definições e os elementos pertinentes a essa transformação de acordo com a legislação e a literatura especializada.

A justificativa para esta pesquisa reside na necessidade de abordar a relevante questão da digitalização do INSS, considerando seu impacto no contexto jurídico e na prestação de serviços aos beneficiários.

Este trabalho emprega uma abordagem de pesquisa bibliográfica exploratória, utilizando diversos recursos, incluindo artigos, fontes online, materiais físicos e digitais, como Google Acadêmico e Scielo, para investigar o impacto do Direito Digital no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) (KOHL-SANTOS; MOROSINI, 2021). A pesquisa analisa as publicações de diversos autores sobre essa transformação digital, abrangendo artigos acadêmicos, teses e dissertações, com o objetivo de compreender as mudanças e encontrar soluções eficazes que assegurem os direitos dos beneficiários do INSS, visando aprimorar a eficiência e a acessibilidade dos serviços prestados por essa instituição na era digital.

direito digital

O Direito Digital, área jurídica que diz respeito à aplicação das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na sociedade contemporânea, abrange uma ampla gama de assuntos. Isto inclui, mas não está limitado a segurança cibernética, comércio eletrônico,

proteção de dados pessoais, privacidade online, propriedade intelectual na era digital, crime cibernético e regulação das redes sociais (DE ANDRADE, 2020).

O campo do Direito Digital é moldado por oportunidades e desafios excepcionais. Os rápidos avanços tecnológicos representam um desafio constante para legisladores, advogados e reguladores acompanharem as mudanças e estabelecerem estruturas jurídicas adequadas. São enfatizadas preocupações vitais, como a salvaguarda de dados pessoais em uma esfera digital progressivamente interconectada, além da crescente complexidade dos ataques cibernéticos que necessitam de poderosas contramedidas legais (RAPÔSO et al., 2019).

O Direito Digital é um campo complexo que apresenta uma perspectiva única. Por um lado, permite a inovação e o avanço da tecnologia. Por outro lado, coloca desafios que exigem a criação de novos regulamentos e leis para acomodar a era digital. Essencialmente, o Direito Digital é um domínio multifacetado que desempenha uma função crucial no equilíbrio do progresso tecnológico com a proteção dos direitos e interesses individuais na era digital, conforme constatações de Silva et al. (2020).

Embora a transformação digital tenha, sem dúvida, trazido comodidade e acesso imediato à informação para a sociedade, os idosos não são tão privilegiados. Enfrentam a exclusão do mundo digital devido a barreiras relacionadas com a tecnologia e à falta de familiaridade com as ferramentas digitais. À medida que a digitalização de serviços essenciais, como os cuidados de saúde e a segurança social, avança, a sua qualidade de vida é fortemente afetada. Como tal, o Direito Digital deve levar em consideração estratégias que garantam a participação inclusiva dos idosos, permitindo-lhes participar dos benefícios da era digital de forma justa e acessível (CORREIA et al., 2016).

INSS Digital: Facilitando o Acesso por Meio de Advogados

O projeto INSS DIGITAL introduziu um novo fluxo de atendimento que inclui a funcionalidade de assinatura de Acordos de Cooperação Técnica, anteriormente denominados convênios. Esses acordos têm fundamento jurídico no artigo 117 da Lei 8.213/91 e no artigo 311 do Decreto 3.048/99. Este fluxo de atendimento é um acréscimo ao serviço já existente “Meu INSS”.

O ACT, ou Acordo de Colaboração Técnica, é um documento juridicamente vinculativo celebrado entre o INSS e diversas entidades, incluindo prefeituras, sindicatos, entidades públicas e privadas. O ACT permite que estas entidades solicitem remotamente os serviços dos seus representantes. O procedimento envolve a implementação de protocolo, envio e autenticação de documentação e cumprimento de quaisquer requisitos necessários, podendo ser preenchidos inteiramente online. (Adami, Tiago, on-line, 2020).

A implementação do ACT tem proporcionado diversas vantagens, sendo a mais significativa a erradicação da necessidade de os segurados embarcarem em viagem até uma agência do INSS, especialmente aqueles que residem em áreas remotas e inacessíveis ou cidades distantes. Adicionalmente, desempenha um papel crucial na minimização da frequência de consultas presenciais nestas agências, o que, por sua vez, diminui a duração média das consultas ativas (Vasconcelos, 2019).

Para que os advogados possam ingressar no sistema SAG, eles são obrigados a apresentar um pedido de registro à OAB estadual. Uma vez aprovado o pedido de cadastramento, ele terá acesso ao site novorequerimento.inss.gov.br. A utilização do sistema SAG - ACT Advogado oferece diversos benefícios, entre eles:

- a) acompanhamento dos requerimentos
- b) histórico dos requerimentos protocolados
- c) autenticação de documentos sem sair do escritório/casa
- d) facilidade em receber notificações e cumprir exigências
- e) acesso rápido a cópia do processo administrativo (Adami; Tiago, online, 2020)

De acordo com a explicação de Paulo Bacelar, o atendimento prioritário para advogados nas agências do INSS continua permitindo que eles sejam atendidos sem a necessidade de senha ou agendamento prévio. No entanto, uma mudança importante é que o benefício não será analisado no momento do atendimento presencial, já que a análise ocorrerá posteriormente por servidores designados para processos digitais. Isso oferece aos advogados a flexibilidade de escolher a forma de atendimento que melhor beneficie o segurado, incluindo a utilização do balcão exclusivo nas agências para requerer benefícios, obter informações e extratos, e solicitar cálculos de valores atrasados (IBDP, online, 2018).

A SAG oferece diversos serviços de aposentadoria para advogados, como aposentadoria por idade urbana e rural, aposentadoria por tempo de contribuição, bem como aposentadoria para pessoas com deficiência por idade ou tempo de contribuição. Outros serviços incluem auxílio-refinamento, pensões por morte urbanas e rurais, salário-maternidade e assistência com recursos e revisões de benefícios por invalidez e benefícios LOAS. No entanto, deve-se observar que esses serviços podem variar dependendo do trecho. Vale ressaltar que alguns advogados têm manifestado preocupação com a falta de determinadas exigências do “MEU INSS” no SAG (SOUZA, 2022).

O Manual de Utilização da Entidade Parceira SAG, publicado pelo INSS, desempenha um papel fundamental ao auxiliar os operadores do ACT (Acordo de Cooperação Técnica). Este manual está equipado com uma infinidade de instruções detalhadas, abrangendo desde o processo de digitalização até as convenções de nomenclatura de documentos. Além disso, ele fornece orientações sobre como utilizar o aplicativo, orientações para enviar novos pedidos e aderir aos requisitos necessários (SILVA, 2020).

É importante reconhecer que nas situações em que há Convênios com a OAB é fundamental diferenciar o prazo da representação e o da procuração. Embora ambos os documentos devam ser apresentados juntamente com o requerimento, não há impedimento para que o termo de representação seja assinado exclusivamente pelo procurador. Isso se deve ao fato de a procuração apresentada abranger a questão da outorga de poderes, conforme afirmado por Campos et al (2022).

Devido à abundância de avanços tecnológicos, os segurados enfrentam dificuldades para solicitar seus benefícios. Dessa forma, a atuação do advogado é de extrema importância, pois um pedido formulado com precisão pode evitar a necessidade de dados adicionais, agilizando o processo de análise e acelerando o pedido (TEIXEIRA, 2022). A complexidade dos procedimentos e a exigência de documentos específicos muitas vezes tornam desafiador para os segurados navegar pelo sistema previdenciário por conta própria.

Desafios do Processo Eletrônico no INSS em Meio à Escassez de Recursos Humanos

O contingenciamento de verbas para o Serviço Público, observado nos últimos anos, ocasionou uma drástica redução no número de servidores ativos no INSS. De acordo com dados da Associação dos Servidores Públicos da Previdência e da Seguridade Social (ANASPS), nos últimos dois anos, um total de dez mil servidores foram perdidos (FILGUEIRA, 2020). Essa diminuição significativa no quadro de pessoal do INSS tem gerado impactos diretos na capacidade de atendimento e na celeridade na análise dos processos previdenciários e assistenciais, ampliando a espera e a sobrecarga de trabalho sobre os servidores remanescentes.

Diante desse cenário, em 2014, o Tribunal de Contas da União, por meio do Acórdão nº 1795/2014, emitiu uma série de recomendações direcionadas ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e ao INSS. Dentre essas indicações, destacava-se a necessidade de elaborar um plano de reposição de servidores em condições de aposentadoria, com foco especial nas unidades com maiores índices de servidores recebendo abono de permanência (LIMA; DOS SANTOS, 2019).

Posteriormente, o Ministério Público Federal, através da Recomendação 19/2019, orientou que o Ministério da Economia autorizasse a realização de concurso público para a reposição da força de trabalho do INSS. Perfazendo-se cerca de um ano da referida recomendação sem a realização do certame para o preenchimento das vagas de servidores aposentados e/ou em abono de permanência, conforme abordado a seguir:

CONSIDERANDO que, à luz da conjugação dos dados do IBGE e do INSS, mais da metade dos milhões de beneficiários da Previdência é composta por pessoas pobres e de idade avançada, circunstância que, associada a uma presumível formação educacional deficiente, indica que pouca ou nenhuma chance possuem de tirar suficiente proveito da moderna ferramenta virtual – o MEU INSS – e inclusive do teleatendimento, ambos introduzidos pela autarquia em substituição ao atendimento imediato e presencial (BRASIL, 2019).

Paralelamente a isso, o INSS, através da Instrução Normativa nº 96, de 14 de maio de 2018, alterou o art. 667, da Instrução Normativa nº 77, de 21 de janeiro de 2015. Esta última previa alternativamente a utilização das unidades de atendimento presenciais e os meios telemáticos para o requerimento dos serviços prestados pela autarquia. A IN nº 96/PRES/INSS, por outro lado, instituiu a central de serviços “Meu INSS” como o principal canal para a emissão

de extrato e solicitação de serviços perante o Instituto, tornando o atendimento presencial subsidiário e mediante prévio agendamento (BRASIL, 2018).

A posteriori, o Poder Executivo propôs e implementou, primeiramente, a partir da Medida Provisória nº 871, de 2019 (BRASIL, 2019), que, posteriormente, foi convertida na Lei nº 13.846, de 18 de junho de 2019, a virtualização dos serviços oferecidos pelo INSS, bem como a concessão de bônus para análise de benefícios com supostas irregularidades. A referida lei nem sequer menciona o atendimento presencial de forma subsidiária ao atendimento à distância:

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

§ 1º O INSS facilitará o atendimento, o requerimento, a concessão, a manutenção e a revisão de benefícios por meio eletrônico e implementará procedimentos automatizados, de atendimento e prestação de serviços por meio de atendimento telefônico ou de canais remotos. (BRASIL, 2019)

Assim, o atendimento à distância previsto no referido diploma legal deveria corresponder a uma opção ao segurado ou beneficiário e não como forma exclusiva de acesso aos próprios direitos. Na seara administrativa, atenta-se ao princípio doutrinário do informalismo procedimental, segundo o qual a Administração Pública não deverá burocratizar a tramitação dos processos administrativos. Segundo Martinez, “a administração pública previdenciária deve dispensar formalismos, reduzindo-se o procedimento a práticas absolutamente insubstituíveis e essenciais à relação jurídica” (ARAÚJO et al., 2019).

O referido princípio também se encontra previsto na Lei do Processo Administrativo no âmbito da Administração Pública Federal (Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999). No art. 2º, inciso IX, desta lei, impõe-se a observância do critério de “adoção de formas simples, suficientes para propiciar adequado grau de certeza, segurança e respeito aos direitos dos administrados”. No mesmo artigo também se encontra a necessidade de atendimento a fins de interesse geral (inciso II) e objetividade no atendimento do interesse público (inciso III).

Além dos princípios administrativos, atenta-se aos da Seguridade Social, principalmente o princípio da universalidade da cobertura e do atendimento, previsto no art. 194, inciso I, da Constituição Federal. Este “impõe o respeito à igualdade (art. 5º), impedindo que haja excluídos

da proteção social que a seguridade deve garantir”. Objetivamente, o referido princípio atua no sentido de cobrir as contingências sofridas pelos cidadãos, como a morte, idade avançada e a incapacidade para o trabalho. Subjetivamente, incorpora o tratamento indistinto e universal aos cidadãos, preenchidos os requisitos legais (BRASIL, art. 194, 1988).

Os direitos relativos à previdência, saúde assistência abarcam a noção do Estado de Bem-Estar Social. A imposição de um modelo de atendimento e prestação de serviços não condizentes à realidade brasileira em uma autarquia responsável pela garantia de verbas de caráter alimentar demonstra o esvaziamento do mencionado Welfare State e, contrariamente aos princípios da Seguridade Social, incita em exclusão social por parte da instituição (OLIVEIRA, 2020).

A exclusão se refere à não-incorporação de uma parte significativa da população à comunidade social e política, negando sistematicamente seus direitos de cidadania — envolvendo a igualdade de tratamento ante a lei e as instituições públicas — e impedindo seu acesso à riqueza produzida no país. De uma forma mais profunda, a exclusão implica a construção de uma normatividade que separa os indivíduos, impedindo sua participação na esfera pública. Trata-se de um processo relacional e cultural que regula a diferença como condição de não inclusão, apresentando também uma manifestação territorial, seja como gueto ou favela.

Frise-se que a forma como foi instituída a “alta-programada”, por meio das MPs. 739/16 e MP 767/17, esta última convertida na Lei n. 13.457/17, aliado a denominada “operação pente-fino”, solidificada pela Lei n. 13.846/19, as políticas públicas previdenciárias e assistenciais confortam e solidificam o que alguns autores vem nominando de Estado de Mal-Estar Social ou Estado Malfeitor, uma espécie de Badfare-State (BRASIL, 2017; BRASIL, 2019).

Devidamente contextualizada a diminuição de servidores públicos na autarquia, é de se esperar o aumento da demanda para os analistas e técnicos restantes no quadro do INSS. Reforçando essa precarização, a Lei 13.846/19 institui em seu art. 2º duas formas de bonificação, uma destinada aos servidores por cada processo analisado fora do horário de expediente (BMOB) e outra aos peritos médicos nos benefícios por incapacidade (BPMBI). Seguem os artigos da lei relevantes para a análise (BRASIL, 2019):

Art. 4º O BMOB corresponderá ao valor de R\$ 57,50 (cinquenta e sete reais e cinquenta centavos) por processo integrante do Programa Especial concluído, conforme estabelecido em ato do Presidente do INSS na forma prevista no art. 3º desta Lei.

§ 1º O BMOB somente será pago se as análises dos processos ocorrerem sem prejuízo das atividades regulares do cargo de que o servidor for titular. (...)

Art. 10. O BPMBI será devido aos ocupantes do cargo de Perito Médico Federal, integrante da carreira de Perito Médico Federal, do cargo de Perito Médico da Previdência Social, integrante da carreira de Perícia Médica da Previdência Social, de que trata a Lei nº 10.876, de 2 de junho de 2004, e do cargo de Supervisor Médico-Pericial, integrante da carreira de Supervisor Médico-Pericial, de que trata a Lei nº 9.620, de 2 de abril de 1998, para cada perícia médica extraordinária realizada no âmbito do Programa de Revisão, na forma estabelecida em ato do Secretário Especial de Previdência e Trabalho do Ministério da Economia. (...)

Art. 11. O BPMBI corresponderá ao valor de R\$ 61,72 (sessenta e um reais e setenta e dois centavos) por perícia extraordinária realizada, na forma prevista no art. 10 desta Lei. (...) (grifou-se) (BRASIL, 2019)

A sobrecarga de trabalho decorrente da falta de provimento de cargos públicos acarreta uma altíssima demanda de processos para a análise de técnicos, analistas e peritos do INSS. A bonificação financeira proposta inicialmente pelo Poder Executivo por medida provisória, e depois convertida em lei, acarreta uma infinidade de consequências para todas as partes envolvidas (BERTOTTI; CÂNDIDO; VITAL, 2021). A escassez de pessoal nas agências do INSS tem gerado atrasos significativos no atendimento aos segurados, resultando em um aumento considerável no número de processos pendentes.

Servidores do INSS, juntamente aos peritos, incentivados pela concessão de bônus financeiro para cada processo analisado fora da jornada regular de trabalho e por perícia realizada, sofrem com as consequências da falta de mecanismos de controle do tempo dedicado ao teletrabalho, havendo prejuízos para o lazer, para a vida privada e intimidade do trabalhador hiperconectado. Por outro lado, o segurado ou beneficiário que busca a concretização de um direito social tem sua demanda encarada como somente uma meta a ser cumprida a troco de bônus, independente da qualidade da análise do processo em questão (HANAUER; PATERNO, 2022).

Isso posto, depreende-se que o processo eletrônico administrativo no âmbito do INSS deve seguir um rito compatível com as necessidades dos beneficiários e segurados, sob pena de

gerar a exclusão de significativas parcelas da população ao acesso de benefícios assistenciais e previdenciários (COUTINHO; DE FREITAS, 2022). A transição para um sistema mais digitalizado, embora possa trazer eficiência, também deve ser cuidadosamente planejada de modo a garantir que a acessibilidade e a usabilidade dessas novas ferramentas estejam ao alcance de todos os cidadãos.

A latência da introdução deste novo paradigma processual na realidade brasileira pode não parecer tão alarmante, já que se trata de uma mudança recente e cujos impactos ainda não foram plenamente consolidados. Por isso, o próximo tópico se dedicará ao estudo do acesso às tecnologias de informação e comunicação pelos brasileiros (KLEIN; SANTOS, 2019). É imperativo compreender que a efetiva transição para um sistema judicial mais digitalizado está intrinsecamente ligada à inclusão digital da população.

Considerações finais

A digitalização está transformando o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e o sistema de segurança social como um todo. Embora a digitalização possa trazer benefícios, como a agilização do processo e a prevenção de problemas para os segurados, ela também levanta questões sobre se o sistema está prestando assistência real ou se pode potencialmente se tornar um problema para os beneficiários.

Nesse cenário em constante evolução, o INSS enfrenta o desafio de garantir que a digitalização não deixe ninguém para trás, especialmente aqueles que podem não ter acesso fácil à tecnologia ou habilidades digitais. É crucial que o instituto adote uma abordagem inclusiva, garantindo que todas as camadas da sociedade possam acessar e entender os serviços online, de modo a não prejudicar aqueles que são mais vulneráveis.

Além disso, a proteção dos dados pessoais dos segurados é uma preocupação crítica. O INSS deve implementar robustas medidas de segurança cibernética para garantir a confidencialidade e integridade das informações dos beneficiários. Qualquer violação de dados pode resultar em sérias repercussões para a confiança no sistema, bem como em problemas legais.

Outra consideração importante é a transparência e prestação de contas. Os processos digitais devem ser claros e compreensíveis, com informações sobre direitos e obrigações dos beneficiários disponíveis de maneira acessível. A literatura especializada e a legislação pertinente devem ser consultadas para garantir que todas as mudanças cumpram as normas e regulamentos vigentes.

Em resumo, para enfrentar os desafios da digitalização, o INSS precisa equilibrar a agilização dos processos com a proteção dos direitos dos beneficiários. Isso envolve a inclusão de todos os cidadãos, a segurança de dados, a transparência e o cumprimento da legislação relevante. A busca constante por melhorias e adaptações é essencial para que a transformação digital seja um sucesso no contexto da segurança social.

Referências

ADAMI, TIAGO. **Curso Processo Administrativo Descomplicado**. Disponível em: <https://cursosprofessortheodoro.com.br/cursos/interna/00000000049/00000004356>. Acesso em: 12 de out. 2020

ALCHAAR, Ricardo Romanini. **Receita federal do brasil e o contencioso judicial: um diagnóstico sob a ótica da reputação burocrática**. 2022. Tese de Doutorado.

ARAUJO, Gustavo Beirão et al. **Processo administrativo previdenciário: uma análise visando à efetividade**. 2019.

ARAÚJO, Marcelo Barreto de. **Comércio eletrônico; Marco Civil da Internet; Direito Digital**. Rio de Janeiro: Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviço e Turismo, 2017.

BERTOTTI, Patrícia Soares da Silva; CÂNDIDO, Ana Clara; VITAL, Luciane Paula. Diagnóstico do processo de implantação do INSS Digital: Perspectivas da Gestão da Informação. **Em Questão**, p. 456-483, 2021.

BRASIL, Câmara de Deputados, **Constituição Federal – art. 194, Parágrafo único, 1988.**

Disponível em

<<https://www.camara.leg.br/internet/infdoc/novoconteudo/html/leginfra/ArtCF2130.htm#:~:text=194.,previd%C3%A0ncia%20e%20%C3%A0%20assist%C3%A0ncia%20social.>>

Acesso em: 11/10/23

BRASIL, Câmara dos deputados. **MEDIDA PROVISÓRIA Nº 871, DE 18 DE JANEIRO DE 2019.** Disponível em: < [https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/Mpv/mpv871.htm)

[2022/2019/Mpv/mpv871.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/Mpv/mpv871.htm)> Acesso em: 11/10/23

BRASIL, Diário oficial da união. **INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 96, DE 14 DE MAIO DE 2018.** Disponível em: < [https://www.in.gov.br/web/dou/-/instrucao-normativa-n-96-de-](https://www.in.gov.br/web/dou/-/instrucao-normativa-n-96-de-14-de-maio-de-2018-14269187)

[14-de-maio-de-2018-14269187](https://www.in.gov.br/web/dou/-/instrucao-normativa-n-96-de-14-de-maio-de-2018-14269187)> Acesso em: 11/10/23

BRASIL, Planalto. **LEI Nº 9.784, DE 29 DE JANEIRO DE 1999.** Disponível em:

<https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19784.htm> Acesso em: 11/10/23

BRASIL. Câmara dos deputados. **LEI Nº 13.457, DE 26 DE JUNHO DE 2017.** Disponível em: < [https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2017/lei-13457-26-junho-2017-785095-](https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2017/lei-13457-26-junho-2017-785095-norma-pl.html)

[norma-pl.html](https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2017/lei-13457-26-junho-2017-785095-norma-pl.html)> Acesso em: 11/10/23

BRASIL. Câmara dos deputados. **LEI Nº 13.846, DE 18 DE JUNHO DE 2019.** Disponível em: < [https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2019/lei-13846-18-junho-2019-788404-](https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2019/lei-13846-18-junho-2019-788404-norma-pl.html)

[norma-pl.html](https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2019/lei-13846-18-junho-2019-788404-norma-pl.html)> Acesso em: 11/10/23

CAMPOS, Nathália Larissa Leite de Melo et al. **Usucapião extrajudicial como meio de garantir o direito de propriedade.** 2022. Dissertação de Mestrado.

CORREIA, Maria Alice de Carvalho et al. Conteúdos digitais interativos para pessoas idosas: uma proposta para o telejornal da TV UFPB. 2016.

COUTINHO, Eduardo Dias; DE FREITAS, Angilberto Sabino. O Valor Público Construído por meio da Plataforma Digital meu INSS/The Public Value Created Through the meu INSS

Digital Platform. **Revista FSA (Centro Universitário Santo Agostinho)**, v. 19, n. 10, p. 3-27, 2022.

DE ANDRADE, Ariel Moraes et al. Inclusão digital na terceira idade: uma revisão de literatura/Digital inclusion in third age: a literature review. **Brazilian Journal of Health Review**, v. 3, n. 2, p. 3231-3243, 2020.

DE OLIVEIRA, Cristiano Marcelo. **Os Impactos dos Modelos Gerenciais na Administração Pública**. Editora Appris, 2023.

FILGUEIRA, Gêssica Lane Dutra. Políticas públicas e gestão do conhecimento: a importância da construção do conhecimento na implementação da política pública previdenciária. 2020.

HANAUER, Cláudia; PATERNO, Andrey Luiz. INSS DIGITAL-TECNOLOGIAS E INOVAÇÕES ADOTADAS PELA AUTARQUIA FEDERAL E SEUS REFLEXOS. **Anuário Pesquisa e Extensão Unoesc São Miguel do Oeste**, v. 7, p. e32467-e32467, 2022.

IBDP. **INSS digital na visão do advogado e do servidor**. Disponível em: <https://www.ibdp.org.br/?p=663>. Acesso em: 14 de out. 2020.

KLEIN, Angelica Denise; SANTOS, Everton Rodrigo. A utilização das tecnologias da informação no âmbito da previdência social: a inclusão excludente da internet aos segurados previdenciários. **Brazilian Journal of Development**, v. 5, n. 2, p. 1692-1701, 2019.

LIMA, Soldador Rodrigues; DOS SANTOS, Diogo Palau Flores. A retaliação ao empregado por litigância trabalhista na vigência do contrato de trabalho. **AVISO IMPORTANTE PUBLICAÇÃO CONTÍNUA DE ARTIGOS**, v. 7, 2019.

MACEDO, Alessandro Prazeres. Modelos de Gestão Pública e Cultura Organizacional no Tribunal de Contas dos municípios do Estado da Bahia. **Editora Dialética**, 2020.

OLIVEIRA, Fernando Teixeira Baptista de. **Acesso a remédios pela via judicial no TJ/SP e igualdade: perfil da judicialização da saúde a partir do medicamento ranibizumabe e**

seus impactos nas políticas públicas de saúde. 2020. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.

OLIVEIRA, Guilherme Bittencourt Ramos de. **Pesquisa-Ação no acompanhamento do processo de implementação do Plano Setorial (Família) em uma Entidade Fechada de Previdência Complementar.** 2022. Tese de Doutorado.

RAPÔSO, Cláudio Filipe Lima et al. Lgpd-lei geral de proteção de dados pessoais em tecnologia da informação: Revisão sistemática. **RACE-Revista de Administração do Cesmac**, v. 4, p. 58-67, 2019.

REDONDO, Rita Valério São Marcos. **O papel da ONU na crise de refugiados na Síria no período entre 2012/2018.** 2020. Tese de Doutorado.

SILVA, Mara Pereira da. Percepções de acadêmicos Apinajé sobre suas experiências interculturais no curso de educação do campo da UFT/Tocantinópolis. 2023.

SILVA, Marisa Vieira Leite da. Análise comparativa entre as legislações Brasileira, Canadense e Espanhola aplicadas à digitalização de documentos arquivísticos. 2020.

SILVA, Simone de Assis Alves et al. Herança da informação digital e direito ao esquecimento em redes sociais on-line: uma revisão sistemática de literatura. **Em Questão**, p. 375-401, 2020.

SOUZA, Karlos Henrick Rodrigues Da Silva. Previdência social e a morosidade administrativa: a saga do segurado incapaz de arcar com as despesas de sua dignidade constitucional. **Revista Eletrônica da Estácio Recife**, v. 8, n. 3, 2022.

STADNICK, Kamile Theis et al. Modernização da gestão pública brasileira à luz da teoria da Nova Administração pública: uma análise do PNAFE e do PROFISCO I no estado de Santa Catarina. 2021.

TEIXEIRA, Tarcísio. **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais: Comentada artigo por artigo-4ª edição 2022.** Saraiva Educação SA, 2022.

VASCONCELOS, Matheus Santos. **INSS Digital no agreste paraibano: benefícios e trabalho cooperativo para entidades parceiras**. 2019.

KOHL-SANTOS, Pricila; MOROSINI, Marília Costa. O revisitar da metodologia do Estado do Conhecimento para além de uma Revisão Bibliográfica. **Revista Panorâmica online**, v. 33, 2021.

BRASIL, **Ministério Público Federal**. Inquérito Civil n. 1.16.000.000126/2017-15. 2019.

Disponível em:

<https://admin.folhadirigida.com.br/filemanager/files/concursos/recomendacao_mpf_concursos_inss.pdf> Acesso em: 16/11/23