

GONÇALVES, OKSANDRO OSDIVAL; MASCARELLO LUCIANI, DANNA CATHARINA  
**Serviços públicos digitais de segurança social na pandemia de COVID-19: eficiência e inclusão**  
Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo,  
vol. 7, núm. 2, 2020, Julio-Diciembre, pp. 207-226  
Universidad Nacional del Litoral  
Santa Fe, Argentina

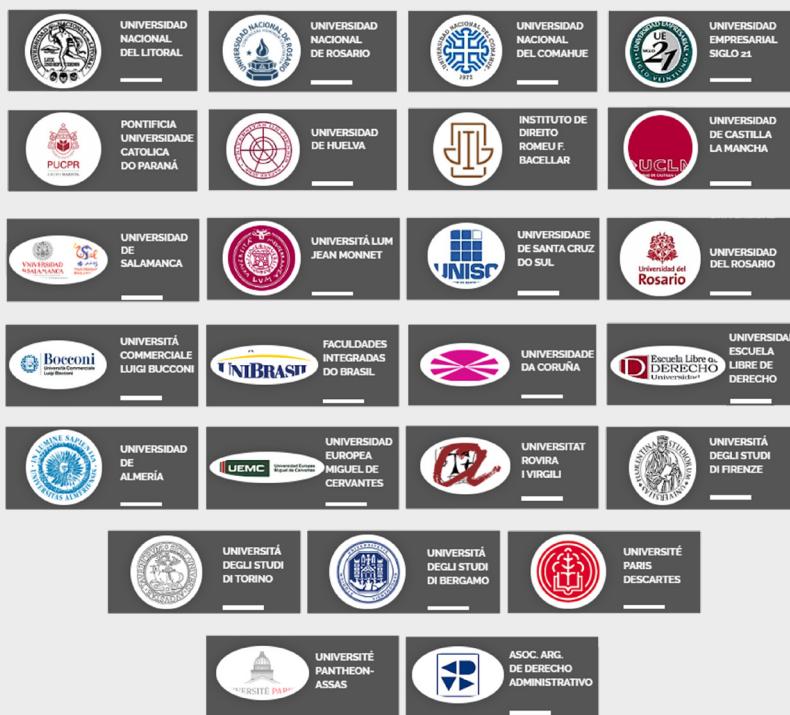
DOI: <https://doi.org/10.14409/redoeda.v7i2.9549>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=655969232014>

# REVISTA EUROLATINOAMERICANA DE DERECHO ADMINISTRATIVO

VOL. 7 | N. 2 | JULIO/DICIEMBRE 2020 | ISSN 2362-583X  
SANTA FE | ARGENTINA | PERIODICIDAD SEMESTRAL

Revista oficial de la Red Docente Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo  
formada por las siguientes instituciones:



RED DOCENTE  
EUROLATINOAMERICANA  
DE DERECHO ADMINISTRATIVO



## Serviços públicos digitais de segurança social na pandemia de COVID-19: eficiência e inclusão

*Digital social security public services in the COVID-19  
pandemic: efficiency and inclusion*

OKSANDRO OSDIVAL GONÇALVES I, \*

<sup>1</sup>Pontifícia Universidade Católica do Paraná (Curitiba, Brasil)

oksandro.goncalves@pucpr.br

<http://orcid.org/0000-0002-6873-5156>

DANNA CATHARINA MASCARELLO LUCIANI I, \*\*

<sup>1</sup>Pontifícia Universidade Católica do Paraná (Curitiba, Brasil)

dannacml@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-3456-4245>

**Recibido el/Received:** 30.08.2020 / August 30<sup>th</sup>, 2020

**Aprobado el/Approved:** 29.11.2020 / November 29<sup>th</sup>, 2020

### RESUMO:

O objetivo do presente artigo é analisar como a inclusão digital pode ser eficiente para permitir a fruição dos serviços públicos prestados pela Administração Pública Brasileira, em especial daqueles voltados à execução da Seguridade Social. Para tanto, partiu-se da hipótese de que a inclusão digital é necessária e capaz de permitir, de forma mais eficiente e, também, efetiva, que os serviços sejam usufruídos de modo mais acessível e facilitado por quem deles necessita. A partir do método hipotético-dedutivo, por meio da revisão bibliográfica da doutrina

### ABSTRACT:

*The purpose of this article is to analyze how digital inclusion can be efficient to allow the enjoyment of public services provided by the Brazilian Public Administration, especially those focused on the implementation of Social Security. Therefore, it was assumed that digital inclusion is necessary and able to allow, in a more efficient and effective way, that the services are enjoyed in a more accessible and facilitated way by those who need them. Using the hypothetical-deductive method, through a bibliographic review of the doctrine and statistical data, were demonstrated some ways of*

---

Como citar este artigo | *How to cite this article:* GONÇALVES, Oksandro Osdival; LUCIANI, Danna Catharina Mascarello. Serviços públicos digitais de segurança social na pandemia de COVID-19: eficiência e inclusão. **Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo**, Santa Fe, vol. 7, n. 2, p. 207-226, jul./dic. 2020. DOI 10.14409/rededa.v7i2.9549.

\* Professor Titular da Pontifícia Universidade Católica do Paraná PUCPR (Curitiba-PR, Brasil); Professor Permanente do Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR), Curitiba (PR, BR). Pós-Doutor pela Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa com bolsa CAPES. Doutor em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUCSP). Mestre em Direito pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR). Advogado. E-mail: oksandro.goncalves@pucpr.br.

\*\* Mestranda em Direito Econômico e Desenvolvimento pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná PUCPR (Curitiba-PR, Brasil). Bolsista CAPES/PROEX. Graduada em Direito pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR). Membro do Grupo de Estudos em Análise Econômica do Direito (GRAED). E-mail: dannacml@hotmail.com.



e de dados estatísticos, foram apresentadas algumas modalidades de proteção do cidadão dos riscos sociais promovidas, em especial, durante a pandemia do COVID-19. Depois, o estudo analisou a ideia de eficiência do serviço público a partir da ótica das novas tecnologias de informação. Por fim, foram levantados argumentos que demonstram a necessidade da promoção da inclusão digital para a plena participação da vida em sociedade, inclusive com a fruição dos serviços públicos prestados.

**Palavras-chave:** serviços públicos; eficiência; desenvolvimento; segurança social; inclusão digital.

*protecting the citizen from the social risks promoted, especially during the COVID-19 pandemic. Then, the study analyzed the idea of public service efficiency from the perspective of new information technologies. Finally, arguments were raised that demonstrate the need to promote digital inclusion for the full participation of life in society, including the enjoyment of public services provided.*

**Keywords:** public services; efficiency; development; social security; digital inclusion.

## SUMÁRIO:

**1.** Introdução; **2.** A proteção do cidadão dos riscos sociais no contexto da pandemia; **3.** A implementação de tecnologias pela Administração Pública para a prestação de serviços públicos mais eficientes; **4.** A necessidade da promoção da inclusão social digital como instrumento para a eficiência na concessão e fruição dos benefícios previdenciários; **5.** Considerações Finais; **6.** Referências.

## 1. INTRODUÇÃO

A transposição do Estado Liberal para o Estado Social agregou novas funções à Administração Pública, que passou a ser titular do exercício de diversos serviços considerados essenciais à promoção da igualdade e do desenvolvimento socioeconômico. Para que esse papel fosse exercido de forma plena, tanto pelo titular quanto pelos destinatários, os princípios constitucionais nortearam a atuação do Poder Público e desenharam balizas para o processo decisório, de modo a permitir o controle pela sociedade.

A atividade prestacional deve ocorrer de forma eficiente e célere. Para tanto, deve estar alinhada com as novidades sociais que permitem o incremento do serviço. A quarta revolução industrial consolida-se pelo aprimoramento das tecnologias de informação disponíveis, que alteram tanto o modo como os cidadãos se relacionam entre si, quanto como se relacionam com o Estado.

Desse modo, o presente trabalho tem como objetivo analisar a seguinte hipótese: “a inclusão digital é necessária e capaz de permitir, de forma mais eficiente e, também, efetiva, que os serviços sejam usufruídos de modo mais acessível e facilitado por quem deles necessita”. Para o enfrentamento dessa premissa, utilizar-se-á o método hipotético-dedutivo, por meio do desenvolvimento das ideias do seguinte modo: no item 1, serão abordados alguns dos mecanismos explorados pelo Governo Federal para a proteção dos cidadãos contra os riscos sociais, em especial aqueles que foram acentuados em virtude da pandemia de COVID-19. No item 2, será analisada a ideia de concretização da eficiência na Administração Pública por meio da utilização das tecnologias de informação, aplicando-se argumentos sob a ótica constitucional e pelas lentes da



Análise Econômica do Direito. No item 3, serão retratados alguns aspectos da inclusão digital e da sua relevância na participação social, com foco na fruição eficiente dos serviços públicos de seguridade social. A partir disso, serão consolidadas as considerações finais do presente trabalho.

## 2. A PROTEÇÃO DO CIDADÃO DOS RISCOS SOCIAIS NO CONTEXTO DA PANDEMIA

A implementação de políticas públicas de segurança social deriva da necessidade de o Estado proteger o cidadão dos riscos sociais (doença, acidente, desemprego, idade, etc.) ou, pelo menos, de reduzir os efeitos destes na vida do indivíduo, garantindo segurança econômica e condições dignas de subsistência em meio a tais adversidades<sup>1</sup>.

Uma das políticas públicas previstas no Estado brasileiro é a Seguridade Social, prevista no artigo 194 da Constituição Federal (CRFB)<sup>2</sup>. A seguridade se expressa pela Previdência, Assistência e Saúde e pode ser definida como um sistema complexo pelo qual a Administração Pública exerce o princípio da solidariedade com a distribuição de bens e serviços àqueles que necessitam<sup>3</sup>, estruturando a sociedade para alcance dos objetivos da República Federativa do Brasil (art. 3º, inciso I, da Constituição Federal, ao tratar da construção de uma sociedade livre, justa e solidária).

Assim, a previdência social constitui-se em um seguro social compulsório<sup>4</sup> e contributivo<sup>5</sup>, por meio do qual é garantido ao segurado, quando cumpridos os requisitos legais, o direito à percepção de um dos benefícios listados na Lei nº 8.213/91, como as aposentadorias, pensões e auxílios.

A Resolução nº 141 de 2011, do INSS, tinha como objetivo “aprimorar o controle dos pagamentos”<sup>6</sup> efetuados pela autarquia. Para tanto, tornou obrigatório para os beneficiários que recebiam seus benefícios por meio de cartão magnético, conta-corrente ou conta-poupança a comprovação anual de vida no INSS ou na instituição financeira. Em 2019, a Resolução nº 699<sup>7</sup> do INSS estendeu essa obrigatoriedade a todos os be-

<sup>1</sup> SAVARIS, José Antonio. GONÇALVES, Mariana Amelia Flauzino. **Compêndio de Direito Previdenciário**. Curitiba: Alteridade Editora, 2018. ISBN 978-85-65782-25-8. Pg. 27.

<sup>2</sup> BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. 05 de outubro de 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm) Acesso em 28 ago 2020.

<sup>3</sup> PERSIANI, Mattia. **Direito da Previdência Social. Coordenação da Tradução no Brasil: Wagner Balera**. 14ª Edição. São Paulo: Editora Quartier Latin do Brasil, 2008. ISBN: 85-7674-366-3. Pg. 48.

<sup>4</sup> BIGOLIN, Giovani. O requerimento administrativo e o controle judicial dos benefícios previdenciários. in. ROCHA, Daniel Machado da. (coord.). **Temas Atuais de Direito Previdenciário e Assistência Social**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2003.

<sup>5</sup> KERTZMAN, Ivan. **Curso Prático de Direito Previdenciário**. 15ª Edição. Salvador: Ed. JusPodivm, 2017. Pg. 34.

<sup>6</sup> BRASIL. Ministério da Previdência Social. Instituto Nacional do Seguro Social. **Resolução nº 141**. Diário Oficial da União. Seção 1. Nº 170, 30 de Agosto de 2019, p. 20. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-n-699-de-30-de-agosto-de-2019-214048986> Acesso em 21 ago 2020.



neficiários, com base na Lei 13.846/19. Esse instrumento tem como objetivo a redução de fraudes no INSS, de modo a reduzir custos desnecessários que oneram o sistema previdenciário.

A comprovação deve ocorrer: (a) na instituição bancária pagadora do benefício, quando realizada pelo beneficiário; ou (b) na instituição bancária ou no INSS se for realizada por representante legal ou por procurador do beneficiário, nos casos excepcionais previstos na Resolução, se previamente cadastrado.

Caso a comprovação não seja realizada, o benefício será suspenso e, caso não haja correção, cassado. Isso demonstra a importância do procedimento e do seu enfrentamento acadêmico, pois pode ter uma consequência gravosa para o beneficiário e, por conseguinte, desatender o comando constitucional que estabelece a proteção dos cidadãos contra os riscos sociais.

Em virtude da situação epidemiológica decorrente do COVID-19, foi decretado, em 20 de março de 2020 (por meio do Decreto Legislativo nº 06), o Estado de Calamidade Pública. As medidas tomadas pelo Governo Federal para contenção da propagação do COVID-19 incluem a restrição das atividades presenciais não essenciais em todo país, nos termos da Lei nº 13.979/2020.

Entre as atividades que foram afetadas pelas alterações nos meios de atendimento presencial está a prova de vida. A necessidade de comprovação foi suspensa por 120 dias em março de 2020<sup>8</sup>, sendo prorrogada até 30 de setembro de 2020<sup>9</sup>, para proteção dos beneficiários durante a situação epidemiológica, em especial daqueles que integram o grupo de risco. Ainda, foi dispensado o cadastro prévio no INSS dos procuradores dos beneficiários maiores de 60 anos, de modo que o procedimento pode ser realizado diretamente nas agências bancárias<sup>10</sup>. Cumpre ressaltar que esse procedimento não eliminou a possibilidade de recusa dos documentos em caso de suspeita de falsidade.

Essa suspensão justifica-se na ideia de que expor o beneficiário aos riscos da pandemia contraria o objetivo central da Seguridade Social: a proteção contra riscos sociais. Manter a possibilidade de suspensão do benefício em caso de não comprovação alteraria a capacidade do indivíduo de suprir suas necessidades, o que é ainda mais necessário durante a epidemia, com a restrição das atividades econômicas.

<sup>8</sup> BRASIL. Ministério da Economia. **Instrução Normativa nº 22**. 17 de março de 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-n-22-de-17-de-marco-de-2020-248564245> Acesso em 21 ago 2020.

<sup>9</sup> BRASIL. Ministério da Economia. **Instrução Normativa nº 52**. 06 de julho de 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-n-52-de-6-de-julho-de-2020-265630353> Acesso em 21 ago 2020.

<sup>10</sup> BRASIL. Ministério da Economia. Instituto Nacional do Seguro Social. **Prova de vida por procuração de beneficiários com 60 anos ou mais pode ser realizada sem o prévio cadastramento no INSS**. Publicada em 27 jul 2020. Disponível em: <https://www.inss.gov.br/prova-de-vida-por-procuracao-de-beneficiarios-com-60-anos-ou-mais-pode-ser-realizada-sem-o-previo-cadastramento-no-inss/> Acesso em 21 ago 2020.



Entretanto, a medida criou um paradoxo, pois, de um lado visa proteger o beneficiário dos riscos da pandemia, mas de outro poderia sujeita-lo à falta de recursos porque o benefício, na maioria das hipóteses, é a única fonte de renda.

Para tornar o cenário ainda mais complexo, estudo realizado pela FGV IBRE<sup>11</sup> demonstra que a alteração abrupta do contexto econômico-social decorrente da pandemia do COVID-19 atingiu o mercado de trabalho de forma significativa. Entre os 1300 consumidores consultados, 43,9% foram impedidos de trabalhar e 24,9% tiveram a renda familiar reduzida. Ainda, em 14,7% dos casos pelo menos uma pessoa da família teve seu contrato de trabalho suspenso e em 12,7% uma pessoa do núcleo familiar foi demitida.

Em virtude dessas alterações no contexto socioeconômico, o Governo Federal promoveu a concessão do benefício “Auxílio Emergencial” para os cidadãos que cumprissem os requisitos legais. Tal benefício foi concedido como uma das “medidas excepcionais de proteção social a serem adotadas durante o período de enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus”<sup>12</sup>, previstas na Lei nº 13.982/20.

Esse benefício foi concedido para 67,2 milhões de brasileiros, sendo que 109,1 milhões promoveram o cadastro para requerimento<sup>13</sup>. Embora promovido de forma online, erros no sistema digital levaram a formação de aglomerações nas agências da Caixa Econômica Federal (responsável pela distribuição do Auxílio). Esse cenário justificou a manifestação dos órgãos de tutela de interesses coletivos em diferentes estados – como Rio Grande do Norte<sup>14</sup>, Pernambuco<sup>15</sup>, Goiás<sup>16</sup>, Amazonas<sup>17</sup> e Rio de Janeiro<sup>18</sup> –

<sup>11</sup> BITTENCOURT, Viviane Seda. Impactos da pandemia de Covid-19 novo coronavírus nas empresas e consumidores. FGV IBRE. **Blog do IBRE**. 21/05/2020. Disponível em: <https://blogdoibre.fgv.br/posts/impactos-da-pandemia-de-covid-19-novo-coronavirus-nas-empresas-e-consumidores> Acesso em 26 jul 2020.

<sup>12</sup> BRASIL. **Lei nº 13.982**. 02 de abril de 2020. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/lei/l13982.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l13982.htm) Acesso em 21 ago 2020.

<sup>13</sup> BRASIL. Caixa Econômica Federal. **Auxílio Emergencial - Últimos Números**. Liberação de Recursos. Disponível em: <https://caixanoticias.caixa.gov.br/noticia/22125/auxilio-emergencial-clique-aqui-para-ver-os-ultimos-numeros-2> Acesso em 29 ago 2020.

<sup>14</sup> BRASIL. Tribunal Regional Federal da 5ª Região. 5ª Vara Federal do Rio Grande do Norte. **Ação Civil Pública Cível nº 0803191-63.2020.4.05.8400**. Publicada em 25 mai 2020. Disponível em: <https://defensoria.rn.def.br/sites/default/files/2020-05/DECISA%CC%830.pdf>. Acesso em 20 ago 2020.

<sup>15</sup> BRASIL. Tribunal Regional da 5ª Região. 1ª Vara Federal de Pernambuco. **Ação Civil Pública Cível nº 0808230-50.2020.4.05.8300**. Publicada em 11 mai 2020. Disponível em: <https://jfpe.jus.br/images/stories/noticias/DPUDPECAIXA.pdf> Acesso em 20 ago 2020.

<sup>16</sup> BRASIL. Tribunal Regional da 1ª Região. 2ª Vara Federal Cível de Goiás. **Ação Civil Pública Cível nº 1013347-93.2020.4.01.3500**. Publicada em 29 abr 2020. Disponível em <http://www.mpf.mp.br/go/sala-de-imprensa/docs/not2487%20-%20Liminar%20ACP%20Caixa.pdf> Acesso em 20 ago 2020.

<sup>17</sup> BRASIL. Defensoria Pública da União. AMAZONAS. Defensoria Pública do Estado do Amazonas. Ministério Público do Estado do Amazonas. Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas. **Recomendação Conjunta nº 001/2020-DPU/DPE/MPE/CPC**. Publicada em 16 abr 2020. Disponível em: [https://www.mpam.mp.br/attachments/article/12911/Recomendac%CC%A7a%CC%83o%20Conjunta%20MPE\\_DPE\\_CDC\\_Filas%20bancos\\_Aassinada.pdf](https://www.mpam.mp.br/attachments/article/12911/Recomendac%CC%A7a%CC%83o%20Conjunta%20MPE_DPE_CDC_Filas%20bancos_Aassinada.pdf) Acesso em 20 ago 2020.

<sup>18</sup> BRASIL. Tribunal Regional Federal da 2ª Região. 3ª Vara Federal do Rio de Janeiro. **Ação Civil Pública**



para que a instituição bancária supervisionasse as filas de modo a evitar a propagação do COVID-19.

Essas filas extraordinárias, somadas aos horários de atendimento reduzidos que são praticados pelos bancos<sup>19</sup>, desestimula ainda mais o beneficiário a dirigir-se a uma agência bancária para promover a comprovação de vida.

Assim, tem-se uma situação em que a própria atuação estatal, embora plenamente justificada, acabou por criar uma situação nova de impossibilidade de acesso do beneficiário aos recursos a que fazia jus e que precisavam da prova de vida.

Nesse contexto, é inviável que a ação estatal interfira negativamente no *status quo* e amplie o número de pessoas cuja renda familiar foi reduzida abruptamente, em especial quando a suspensão do benefício for justificada a partir de ausência decorrente de fatos alheios a vontade do indivíduo.

Desse modo, a prática da prova de vida, embora essencial para a redução de erros e fraudes, não pode ocorrer de forma presencial enquanto perdurarem os efeitos da pandemia. Faz-se necessária, portanto, a adoção de meios alternativos para a continuidade da fiscalização, sem colocar em risco o cidadão que é beneficiário da seguridade social e que, portanto, já se encontra em uma posição de vulnerabilidade.

### 3. A IMPLEMENTAÇÃO DE TECNOLOGIAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS MAIS EFICIENTES

Em janeiro de 2019, o tempo médio de trâmite de um processo administrativo no INSS era de 65 dias<sup>20</sup>. Esse prazo aumentou em janeiro de 2020 para 78 dias, contados do requerimento até a concessão dos benefícios previdenciários analisados<sup>21</sup>. Em março de 2020 o prazo era de 69 dias, sendo que nesse mesmo mês, mais de um milhão de processos aguardavam manifestação do INSS há mais de 45 dias<sup>22</sup>.

**Cível nº 5027185-55.2020.4.02.5101.** Publicada em 07 mai 2020. Disponível em: [http://www.mprj.mp.br/documents/20184/540394/liminar\\_acao\\_corona\\_rio\\_de\\_janeiro.pdf](http://www.mprj.mp.br/documents/20184/540394/liminar_acao_corona_rio_de_janeiro.pdf) Acesso em 20 ago 2020.

<sup>19</sup> BRASIL. Caixa Econômica Federal. **CAIXA informa novo horário de atendimento das agências.** 18 ago 2020. Disponível em: <https://caixanoticias.caixa.gov.br/noticia/22860/caixa-informa-novo-horario-de-atendimento-das-agencias> Acesso 20 ago 2020. BRASIL. Banco do Brasil. **BB ajusta horário das agências e abrirá mais cedo para atendimento exclusivo aos aposentados do INSS.** 24 mar 2020. Disponível em: <https://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/imprensa/n/60990/BB%20ajusta%20hor%C3%A1rio%20das%20ag%C3%A1ncias%20e%20abrir%C3%A1%20mais%20cedo%20para%20atendimento%20exclu%20sivo%20aos%20aposentados%20do%20INSS/> Acesso em 20 ago 2020.

<sup>20</sup> BRASIL. Ministério da Economia. Secretaria Especial de Previdência e Trabalho. **Boletim Estatístico da Previdência Social.** Janeiro 2019. Volume 24, número 1. Disponível em: [https://www.gov.br/previdencia/pt-br/images/2019/06/BEPSa\\_Janeiroa\\_2019a\\_Portal.pdf](https://www.gov.br/previdencia/pt-br/images/2019/06/BEPSa_Janeiroa_2019a_Portal.pdf) Acesso em 21 ago 2020. P. 3.

<sup>21</sup> BRASIL. Ministério da Economia. Secretaria Especial de Previdência e Trabalho. **Boletim Estatístico da Previdência Social.** Janeiro 2020. Volume 25, número 1. Disponível em: [http://www.antigo.previdencia.gov.br/wp-content/uploads/2020/03/Beps012020\\_Publicacao.pdf](http://www.antigo.previdencia.gov.br/wp-content/uploads/2020/03/Beps012020_Publicacao.pdf) Acesso em 21 ago 2020. P. 3.

<sup>22</sup> BRASIL. Ministério da Economia. Secretaria Especial de Previdência e Trabalho. **Boletim Estatístico da**



A ampliação e a realização de melhorias no aplicativo “Meu INSS” ocorreram nesse período com o objetivo de reduzir o tempo de espera pelo benefício<sup>23</sup>. Atualmente, esse sistema já abrange mais de 90 serviços da autarquia<sup>24</sup> e, em abril de 2020, passou a ser possível também o envio digital de atestados médicos<sup>25</sup>, de modo a viabilizar a fruição do auxílio-doença sem a necessidade de entrega física dos documentos.

Além disso, o aplicativo do INSS passou a contar com a assistente virtual “Helô”, que ultrapassou a marca de um milhão de atendimentos com menos de dois meses de existência. Entre os principais assuntos tratados pela assistente virtual estão a consulta de processos, busca de informações sobre o atendimento nas agências e resultados de perícias<sup>26</sup>.

O app é o principal mecanismo do INSS para a redução dos impactos negativos decorrentes dos não atendimentos presenciais durante a pandemia. De acordo com dados do DataPrev, enquanto a média mensal de acessos ao aplicativo era de 24 milhões em 2019, no primeiro trimestre de 2020 a média já alcançou a marca de 34 milhões<sup>27</sup>.

Nos termos do artigo 69, §8º, da Lei nº 8.212/91 (que foi incluído pela Lei 13.846/19), a comprovação de vida poderá ocorrer por meio de atendimento eletrônico com o uso de biometria ou por qualquer meio definido pelo INSS que assegure a identificação do beneficiário. Em 17 de agosto de 2020, o INSS e o DataPrev divulgaram o projeto piloto da prova de vida digital: trata-se de mecanismo 100% online para que os segurados possam cumprir com sua obrigação sem correr riscos.

O projeto conta com a utilização da base de dados do Departamento Nacional de Trânsito (Denatran) e do Tribunal Superior Eleitoral, de modo que os primeiros a

---

**Previdência Social.** Março 2020. Volume 25, número 3. Disponível em: [https://www.gov.br/previdencia/pt-br/acesso-a-informacao/dados-abertos/arquivos/beps032020\\_trab\\_final\\_portal-1.pdf](https://www.gov.br/previdencia/pt-br/acesso-a-informacao/dados-abertos/arquivos/beps032020_trab_final_portal-1.pdf) Acesso em 21 ago 2020. P. 3.

<sup>23</sup> BRASIL. Ministério da Economia. Instituto Nacional do Seguro Social. **INSS diminui distância entre segurados e benefícios a partir do dia 21 de maio.** Publicado em 15 mai 2018. Disponível em: [https://www.inss.gov.br/inss-diminui-distancia-entre-segurados-e-beneficos-a-partir-do-dia-21-de-maio/](https://www.inss.gov.br/inss-diminui-distancia-entre-segurados-e-beneficios-a-partir-do-dia-21-de-maio/) Acesso em 21 ago 2020.

<sup>24</sup> BRASIL. Ministério da Economia. Instituto Nacional do Seguro Social. **INSS prorroga atendimento remoto até 10 de julho.** Publicado em 19 jun 2020. Disponível em: <https://www.inss.gov.br/inss-prorroga-atendimento-remoto-ate-10-de-julho/> Acesso em 21 ago 2020.

<sup>25</sup> BRASIL. Ministério da Economia. Secretaria Especial de Previdência e Trabalho. Instituto Nacional do Seguro Social. **Portaria Conjunta nº 9381 de 2020.** Publicado no Diário Oficial da União em 07 abr 2020. Edição 67, Seção 1. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-conjunta-n-9.381-de-6-de-abril-de-2020-251490475> Acesso em 21 ago 2020.

<sup>26</sup> BRASIL. Ministério da Economia. Instituto Nacional do Seguro Social. **Atendimentos da assistente Helô, do Meu INSS, chegam a 1 milhão.** Publicado em 18 jun 2020. Disponível em: <https://www.inss.gov.br/atendimentos-da-assistente-helo-do-meu-inss-chega-a-1-milhao/> Acesso em 21 ago 2020.

<sup>27</sup> BRASIL. Ministério da Economia. DataPrev. **Com 34,1 milhões acessos por mês, Meu INSS oferta 90 serviços digitais.** Publicado em 06 abr 2020. Disponível em: <https://portal2.dataprev.gov.br/com-341-milhoes-acessos-por-mes-meu-inss-oferta-90-servicos-digitais> Acesso em 21 ago 2020.



participar serão aqueles que possuem título de eleitor e carteira de motorista<sup>28</sup>, o que pode reduzir o alcance dos beneficiários, se for considerada a facultatividade do voto para maiores de 70 anos (art. 14, §1º, II, "b" da Constituição Federal) e a exigibilidade de comprovação recorrente da capacidade de dirigir a partir dos 65 anos (art. 147, §2º do Código de Trânsito Brasileiro<sup>29</sup>). Portanto, é possível que parte dos usuários do sistema não se enquadre nos requisitos exigidos no projeto por não constarem em nenhuma das bases de dados utilizadas.

Para que ocorra a comprovação, será utilizada a biometria facial, ou seja, com a utilização da câmera frontal de um *smartphone*, o sistema, em tese, será capaz de reconhecer se o indivíduo que se apresenta é o beneficiário registrado na base de dados<sup>30</sup>.

Desse modo, a tecnologia é utilizada para reduzir os entraves que retardam a fruição dos direitos. Esses entraves decorrem da escassez de recursos (mão de obra, tempo, material, dinheiro, entre outros), o que motiva a busca por meios alternativos para prestação do serviço público de maneira eficiente. Aplicando-se a Análise Econômica do Direito (AED) à Seguridade Social, é possível a promoção da maximização dos recursos disponíveis<sup>31</sup>.

A realidade social onde recursos são escassos obriga o agente a fazer escolhas, pautado no objetivo de maximizar seus interesses<sup>32</sup>, sendo que a escolha que foi preterida é denominada custo de oportunidade<sup>33</sup>. O Governo, por sua vez, faz escolhas visando maximizar o interesse público. Quando os recursos públicos (escassos) são mal investidos, o custo de oportunidade torna-se extremamente oneroso, uma vez que o agente econômico poderia ter priorizado outra área de atuação estatal para investimento desses recursos.

A ocorrência de gastos desnecessários pelo Poder Público poderia ser evitada por meio da observância dos critérios intrínsecos à AED (método de interpretação que vai além dos aspectos financeiros, sendo uma técnica de raciocínio que auxilia o agente a alcançar conclusões acertadas<sup>34</sup>). Um desses critérios é a eficiência, que, segundo Coo-

<sup>28</sup> BRASIL. Ministério da Economia. DataPrev. **Meu INSS: projeto-piloto de prova de vida digital é iniciado**. Publicado em 17 ago 2020. Disponível em: <https://portal2.dataprev.gov.br/meu-inss-projeto-piloto-de-prova-de-vida-digital-e-iniciado> Acesso em 21 ago 2020.

<sup>29</sup> BRASIL. **Lei n° 9.503**. Código de Trânsito Brasileiro. 23 de setembro de 1997. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9503Compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9503Compilado.htm) Acesso em 26 ago 2020.

<sup>30</sup> BRASIL. Ministério da Economia. Instituto Nacional do Seguro Social. **INSS inicia projeto-piloto de prova de vida digital**. Publicado em 17 ago 2020. Disponível em: <https://www.inss.gov.br/inss-inicia-projeto-piloto-de-prova-de-vida-digital/> Acesso em 21 ago 2020.

<sup>31</sup> SERAU JUNIOR, Marco Aurélio. **Economia e Seguridade Social**. Análise Econômica do Direito. Seguridade Social. 2. Ed. Curitiba, Juruá Editora: 2012, p. 63.

<sup>32</sup> ARAÚJO, Fernando. **Introdução à Economia**. Coimbra: Edições Almedina, 2005. Pg. 20.

<sup>33</sup> GICO JR., Ivo. **Metodologia E Epistemologia Da Análise Econômica Do Direito**. Economic Analysis of Law Review, V. 1, nº 1, p. 7-32, Jan-Jun, 2010. Pg. 21.

<sup>34</sup> Nesse sentido: The Theory of Economics does not furnish a body of settled conclusions immediately applicable to policy. It is a method rather than a doctrine, an apparatus of the mind, a technique of thinking,



ter e Ulen, é alcançada quando não for possível gerar o mesmo resultado empregando menos recursos e quando não for possível promover melhores resultados com a mesma quantidade de recursos empregados<sup>35</sup>.

Partindo-se da premissa de que “a Previdência também é movida por sua racionalidade e visa maximizar o seu interesse pessoal”<sup>36</sup>, essa maximização aproxima a atuação da entidade de um nível de eficiência ao facilitar a concretização dos objetivos que justificaram a criação da autarquia. Essa aproximação tem como base também o princípio da eficiência previsto no artigo 37, caput, da Constituição Federal.

Incluído pela Emenda Constitucional nº 19 de 1998, o princípio da eficiência tornou expressa a necessidade de a Administração Pública ampliar seu desempenho em função dos recursos disponíveis<sup>37</sup>. A interpretação desse princípio sob a ótica constitucional permite compreender que o alcance da eficiência também está conectado com a expansão da concretização dos direitos fundamentais. Ainda, a eficiência pode ser vista como um mecanismo de controle da discricionariedade administrativa, tornando ainda mais rigorosa a responsabilidade do agente público, alcançando tanto o resultado quanto o processo<sup>38</sup>.

A eficiência estatal é um dos objetivos da Estratégia de Governo Digital - 2020 a 2022, instituída pelo Decreto nº 10.332, de 2020, que fixa como meta para 2022 a oferta digital de todos os serviços públicos federais digitalizáveis, além da unificação das bases de dados nacionais para maior agilidade do processamento das informações<sup>39</sup>. Desse modo, o governo federal propõe-se a reduzir o volume de recursos (financeiros e de tempo) necessários para o exercício desses serviços públicos<sup>40</sup>.

---

which helps its possessor to draw correct conclusions. KEYNES, J. M. *Introduction*. In: Henderson, Hubert D. **Supply and Demand**. New York: Harcourt, Brace, 1992. Disponível em: <https://www.gutenberg.org/files/10612/10612-h/10612-h.htm> Acesso em 21 ago 2020.

<sup>35</sup> Nesse Sentido: “The firm is productively efficient if 1. it is not possible to produce 100 widgets per week by using 10 workers and fewer than 15 machines, or by using 15 machines and fewer than 10 workers, or 2. it is not possible to produce more than 100 widgets per week from the combination of 10 workers and 15 machines.” In: COOTER, Robert and ULEN, Thomas, **Law and Economics**. 6th edition Berkeley Law Books. Book 2. Boston: Pearson Education, 2016. Pg. 14.

<sup>36</sup> FLORIANI NETO, Antonio; GONÇALVES, Oksandro. Leading case ARE 664335 à luz da Análise econômica do Direito: aposentadoria especial versus precedência da fonte de custeio (B1). **Pensar (UNIFOR)**, v. 19, 2014. p. 586.

<sup>37</sup> NOHARA, Irene. **Reforma administrativa e burocracia**: impacto da eficiência na configuração do direito administrativo brasileiro. São Paulo: Atlas, 2012, p. 192.

<sup>38</sup> GABARDO, Emerson; VALLE, Vivian Cristina Lima López; REZENDE, Maurício Corrêa de Moura. Il diritto amministrativo brasiliano: aspetti attuali del controllo della pubblica amministrazione. **Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo**, Santa Fe, vol. 4, n. 1, p. 57-66,ene./jun. 2017. DOI: 10.14409/rr.v4i1.7126 p. 62.

<sup>39</sup> BRASIL. Poder Executivo. **Decreto nº 10.332**. 28 de Abril de 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/decreto-n-10.332-de-28-de-abril-de-2020-254430358> Acesso em: 21 ago 2020.

<sup>40</sup> BRASIL. Poder Executivo. **Conheça as Diretrizes da Estratégia de Governo Digital – 2020 a 2022**. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/EGD2020> Acesso em 21 ago 2020.



A ideia de tecnologia está conectada com a ideia de ciência: enquanto a ciência engloba a teoria, a compreensão da natureza e de suas leis, a tecnologia corresponde às ferramentas úteis ao ser humano, sendo que esta decorre daquela<sup>41</sup>. Ainda, a informação diz respeito ao conhecimento (ou seja, à ciência), e o sistema comprehende a organização das informações. O sistema de informação teria, então, a finalidade de organizar a informação disponível de modo a sustentar a atividade informacional e permitir sua automação<sup>42</sup>.

A rápida expansão e atualização das tecnologias e sistemas de informação reflete-se no curto intervalo de tempo existente entre as revoluções industriais, sendo que a quarta revolução se caracteriza pela velocidade, alcance e o impacto dos sistemas<sup>43</sup>.

Nesse ponto é importante associar o termo “efetividade”, ou seja, a capacidade que a inovação tem de produzir um efeito real no mundo dos fatos. Dessa forma, não basta que o sistema de prova de vida seja eficiente sob a ótica da relação de custo e benefício, mas que também possa ser efetivo. Assim, a efetividade do sistema reside na possibilidade concreta de os segurados poderem acessar os benefícios sem sair de casa. A inovação proposta, então, não é apenas eficiente sob a ótica da Administração Pública, mas também efetiva para o cidadão.

Esse cenário amolda-se ao que se pretende a título de desenvolvimento que, para Schumpeter, está ligado à ideia de rompimento, transformação da realidade socioeconómica, com a impossibilidade de retorno à realidade anterior (“*leap-like changes*”)<sup>44</sup>. Desse modo, as alterações promovidas em virtude da situação epidemiológica tendem a permanecer vigentes mesmo após o levantamento das medidas impostas para retenção da propagação, já que alteram a forma como o cidadão interage com a Administração Pública.

Assim como essas características inerentes à quarta revolução industrial alteraram a vida dos indivíduos<sup>45</sup>, também geraram efeitos na Administração Pública, que tem o dever de prestar os serviços públicos de forma adequada. Serviço público adequado, nos termos do artigo 6º, § 1º da Lei nº 8.987/95, é aquele que “satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas”<sup>46</sup>.

<sup>41</sup> CASSI, Guilherme Helfenberger Galino. **Quarta Revolução Industrial: A Influência Da Matriz Institucional À Promoção Da Inovação Tecnológica No Brasil.** Curitiba, 2020. 202 f. Tese (Doutorado). Programa de Pós-Graduação em Direito, Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Curitiba, 2020. Disponível em: <https://archivum.grupomarista.org.br/pergamumweb/vinculos/00008c/00008cdc.pdf> Acesso em 28 ago 2020, p. 46.

<sup>42</sup> LOPES, Isabel (2012). **Adopção de políticas de segurança de sistemas de informação na administração pública local em Portugal.** Braga, 2012. 417 f. Tese (Doutorado em Tecnologias e Sistemas de Informação Engenharia e Gestão de Sistemas de Informação). Escola de Engenharia, Universidade do Minho. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10198/7422> Acesso em 21 ago 2020.P. 10-12.

<sup>43</sup> SCHWAB, Klaus. **The Fourth Industrial Revolution.** New York: Crown Business, 2017, p. 2.

<sup>44</sup> SCHUMPETER, Joseph A. Development. **Journal of Economic Literature**, v. 43, n. 1, 2005, p. 115.

<sup>45</sup> SCHWAB, Klaus. **The Fourth Industrial Revolution.** New York: Crown Business, 2017, p. 3.

<sup>46</sup> BRASIL. **Lei nº 8.987.** 13 de fevereiro de 1995. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18987cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18987cons.htm) Acesso em: 21 ago 2020.



A Administração Pública para manter suas atividades atualizadas – de modo a estruturar a possibilidade do alcance da eficiência e da efetividade para os cidadãos – utiliza-se das tecnologias e dos sistemas de informação, conforme demonstrado no caso do INSS.

Portanto, a utilização de sistemas virtuais atende não somente à Administração Pública, mas, principalmente, às necessidades dos beneficiários da seguridade social que estão em situação de vulnerabilidade, representando um meio eficiente e menos custoso para todos, e que acaba por ajudar a promover a proteção dos cidadãos contra os riscos sociais.

#### 4. A NECESSIDADE DA PROMOÇÃO DA INCLUSÃO SOCIAL DIGITAL COMO INSTRUMENTO PARA A EFICIÊNCIA NA CONCESSÃO E FRUIÇÃO DOS BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS

A relação entre inclusão social e digital tornou-se cada vez mais clara com a disseminação das tecnologias na sociedade, em especial quando essas passam a ocupar papel central na participação democrática e na conquista da independência produtiva<sup>47</sup>. Percebe-se, portanto, que a inclusão digital está conectada com ao menos dois fundamentos da República, a cidadania e a dignidade humana (art. 1º da CRFB), e com os objetivos da construção de uma sociedade livre, justa e solidária, da garantia do desenvolvimento nacional, da redução das desigualdades sociais e da promoção do bem de todos sem quaisquer formas de discriminação (art. 3º da CRFB).

Nesse contexto, como a exclusão digital acarreta a exclusão social, as políticas de promoção da igualdade de oportunidade encontram mais um desafio: a inclusão digital<sup>48</sup>.

O acesso às ferramentas tecnológicas aplicadas pela Administração Pública é essencial para que os resultados almejados sejam alcançados. Em 2018, mais de 45 mil brasileiros não utilizavam a internet<sup>49</sup>, dentre os quais 53,3% tinham 55 anos ou mais.

<sup>47</sup> CORVALÁN, Juan Gustavo. Digital and Intelligent Public Administration: transformations in the Era of Artificial Intelligence. **A&C – Revista de Direito Administrativo & Constitucional**, Belo Horizonte, ano 18, n. 71, p. 55-87, jan./mar. 2018. DOI: 10.21056/aec.v18i71.857, p. 63.

<sup>48</sup> CAZELOTO, Edilson. A Inclusão Digital e a Reprodução do Capitalismo Contemporâneo. São Paulo, 2007. 173 f. Tese (Doutorado em Comunicação). Programa de Estudos Pós-Graduados em Comunicação e Semiótica. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Disponível em: <https://tede2.pucsp.br/handle/handle/4980>. Acesso em 21 ago 2020., p. 3

<sup>49</sup> BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - PNAD Contínua**. 2018 Acesso à Internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/17270-pnad-continua.html?edicao=27138&t=resultados> Acesso em 21 ago 2020. Planilha 2.1.4.2.



Essas informações são importantes, porque, das 93.604 aposentadorias concedidas em maio de 2020, 63.216 dos beneficiários tinham mais de 55 anos<sup>50</sup>. O valor médio dos benefícios concedidos no mesmo mês foi de R\$ 1.252,72<sup>51</sup>. Esse valor se enquadra na parcela mais baixa das classes de rendimento mensal familiar<sup>52</sup>. As classes D e E são as que menos acessam a internet (aproximadamente 50%, em comparação aos mais de 90% das classes A e B) e, quando o fazem, é exclusivamente por meio do aparelho celular, e dados parecidos são encontrados nos indivíduos de 60 anos ou mais<sup>53</sup>. Logo, a mera conversão dos serviços de presenciais para online pode não alcançar os níveis de eficiência desejados, em especial porque o perfil do usuário do serviço não está digitalmente incluído na sociedade.

Para Prensky<sup>54</sup>, a sociedade divide-se nos nativos digitais e nos imigrantes digitais: enquanto os nativos nasceram em uma realidade em que as tecnologias de informação e comunicação são inerentes à atividade humana, os imigrantes são pessoas que nasceram antes dessa ampla disseminação, mas que se interessam pela utilização das novas ferramentas. Essa diferença altera inclusive o padrão de aprendizagem e de comunicação entre gerações<sup>55</sup>, de modo que se faz necessária a “resiliência virtual”, relacionada à capacidade do indivíduo de utilizar as próprias limitações a favor de sua aprendizagem<sup>56</sup>. A exclusão digital está cercada de outros fatores para além da abrupta alteração intergeracional das tecnologias de informação: a indisponibilidade física ou

<sup>50</sup> BRASIL. Ministério da Economia. Secretaria Especial de Previdência e Trabalho. **Boletim Estatístico da Previdência Social**. Maio 2020. Volume 25, número 5. Disponível em: [https://www.gov.br/previdencia/pt-br/acesso-a-informacao/dados-abertos/previdencia-social-regime-geral-inss/arquivos/beps052020\\_final.pdf](https://www.gov.br/previdencia/pt-br/acesso-a-informacao/dados-abertos/previdencia-social-regime-geral-inss/arquivos/beps052020_final.pdf) Acesso em 21 ago 2020. P. 12.

<sup>51</sup> BRASIL. Ministério da Economia. Secretaria Especial de Previdência e Trabalho. **Boletim Estatístico da Previdência Social**. Maio 2020. Volume 25, número 5. Disponível em: [https://www.gov.br/previdencia/pt-br/acesso-a-informacao/dados-abertos/previdencia-social-regime-geral-inss/arquivos/beps052020\\_final.pdf](https://www.gov.br/previdencia/pt-br/acesso-a-informacao/dados-abertos/previdencia-social-regime-geral-inss/arquivos/beps052020_final.pdf) Acesso em 21 ago 2020. P. 10.

<sup>52</sup> IBGE. **Pesquisa de Orçamentos Familiares**. 2017-2018. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101670.pdf> Acesso em 21 ago 2020.

<sup>53</sup> ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA; Centro Regional De Estudo Para O Desenvolvimento Da Sociedade Da Informação Sob Os Auspícios Da Unesco. **TIC Domicílios 2019: principais resultados**. Disponível em: [https://cetic.br/media/analises/tic\\_domicilios\\_2019\\_coletiva\\_imprensa.pdf](https://cetic.br/media/analises/tic_domicilios_2019_coletiva_imprensa.pdf) Acesso em 21 ago 2020.

<sup>54</sup> PRENSKY, M. Digital natives, digital immigrants. **On the Horizon**, v. 9, n. 5, p. 39-56, Oct., 2001. Disponível em: <https://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf>. Acesso em 21 ago 2020. P. 1-2.

<sup>55</sup> PRENSKY, M. Digital natives, digital immigrants. **On the Horizon**, v. 9, n. 5, p. 39-56, Oct., 2001. Disponível em: <https://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf>. Acesso em 21 ago 2020. P. 1-2.

<sup>56</sup> MACHADO, Letícia Rocha; GRANDE, Tássia Priscila Fagundes; BEHAR, Patricia Alejandra; LUNA, Fabiana de Miranda Rocha. Mapeamento de competências digitais: a inclusão social dos idosos. **ETD - Educação Temática Digital**, Campinas, SP, v. 18, n. 4, p. 903-921, set. 2016. ISSN 1676-2592. doi:<http://dx.doi.org/10.20396/etd.v18i4.8644207>. p. 912.



financeira do acesso<sup>57</sup> também impacta na participação do indivíduo no compartilhamento digital de informações.

A utilização de ferramentas *online* de atendimento ao público reflete-se no cenário nacional: enquanto o telefone fixo está presente em 28% dos domicílios, o celular está em 93% deles<sup>58</sup>. A migração da utilização da telefonia para a internet pode ser considerada um exemplo da inovação disruptiva<sup>59</sup>, proposta por Christensen<sup>60</sup>. Ainda, a utilização de novas alternativas para a promoção de serviços públicos pode ser considerada inovação catalítica, por alcançar alterações sociais significativas, ao permitir o suprimento das necessidades de grupos marginalizados por alternativas mais simples e menos onerosas<sup>61</sup>.

Esse tipo de inovação é ainda mais relevante em um cenário em que as limitações da utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) englobam não saber usar a internet (19%), não ter interesse (24%) ou o alto custo do acesso (28%)<sup>62</sup>, o que demonstra a realidade de analfabetismo digital por parcela significativa da população. São considerados analfabetos funcionais aqueles que exercem suas atividades apenas por meio de recursos tradicionais e concretos, seja por impossibilidade, seja por incapacidade de acesso aos novos recursos<sup>63</sup>. Com isso, a promoção de novos mecanismos para utilização das ferramentas permite o alcance dos grupos sociais inicialmente não atendidos.

<sup>57</sup> BRASIL. Instituto Brasileiro De Geografia E Estatística. **Pesquisa Nacional Por Amostra de Domicílios Contínua - PNAD Contínua. Informativo.** 2018 Acesso à Internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal. Disponível em: [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101705\\_informativo.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101705_informativo.pdf) Acesso em 21 ago 2020, p 10.

<sup>58</sup> BRASIL. Instituto Brasileiro De Geografia E Estatística. **Pesquisa Nacional Por Amostra de Domicílios Contínua - PNAD Contínua. Informativo.** 2018 Acesso à Internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal. Disponível em: [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101705\\_informativo.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101705_informativo.pdf) Acesso em 21 ago 2020, p 10.

<sup>59</sup> ARMÉNIO NETO, João, REIS GRAEML, Alexandre. VoIP: Inovação Disruptiva no Mercado de Telefonia Corporativa. **Revista Alcance.** 2010, 17(1), 7-21. ISSN: 1413-2591. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477748589001> Acesso em 26 ago 2020. P. 17.

<sup>60</sup> CHRISTENSEN, Clayton M. **The Innovator's Dilemma:** When New Technologies Cause Great Firms to Fail. Boston, MA: Harvard Business School Press, 1997

<sup>61</sup> CHRISTENSEN, Clayton; BAUMANN, Heiner; RUGGLES, Rudy; SADTER, Thomas. Disruptive Innovation for Social Change. **Harvard Business Review.** December, 2006. Disponível em: [http://www.cnid.cl/wp-content/uploads/2015/10/Disruptive-Innovation-for-Social-Change\\_2006.pdf](http://www.cnid.cl/wp-content/uploads/2015/10/Disruptive-Innovation-for-Social-Change_2006.pdf) Acesso em 26 ago 2020. P.2.

<sup>62</sup> BRASIL. Instituto Brasileiro De Geografia E Estatística. **Pesquisa Nacional Por Amostra de Domicílios Contínua - PNAD Contínua. Informativo.** 2018 Acesso à Internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal. Disponível em: [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101705\\_informativo.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101705_informativo.pdf) Acesso em 21 ago 2020, p 10.

<sup>63</sup> ICAZA-ÁLVAREZ, Daniel Orlando; CAMPOVERDE-JIMÉNEZ, Gerardo Eugenio; ARIAS-REYES, Pablo Danilo; VERDUGO-ORMAZA, Diego Efraim. El analfabetismo tecnológico o digital. **Polo del Conocimiento.** Vol. 4, N°. 2, 2019, p. 393-406. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7164297> Acesso em 27 ago 2020, p. 399-400.



A inclusão digital deve ocorrer de forma plena, transformando, para melhor, a vida do indivíduo, sob pena de ampliar a marginalização na sociedade atual<sup>64</sup>. A partir disso, a garantia da inclusão digital pode ser vista por três perspectivas: como política de estado, como forma de ampliação da competitividade e como direito civil<sup>65</sup>. A política de estado está relacionada ao viés do desenvolvimento socioeconômico decorrente da garantia do acesso rápido à informação. A ampliação da competitividade justifica-se a partir da ideia de aprimoramento do “capital humano”. Por sua vez, como direito civil, a inclusão digital abarca o contexto de informação como essencial para o exercício da cidadania, e a tecnologia como essencial ao acesso à informação.

Desse modo, tanto a “Estratégia de Governo Digital” quanto as ampliações promovidas pelo INSS em conjunto com o DataPrev e com a Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia devem estar conectadas com meios de viabilização do acesso às tecnologias disponibilizadas.

Uma das características essenciais ao programa a ser utilizado pelo Governo Federal é a interface de fácil compreensão e manuseio, com tamanho de fonte grande e ícones com cores contrastantes, além da utilização de termos familiares, inerentes ao cotidiano do público-alvo<sup>66</sup>. Considerando a dificuldade de memorização de processos por parte dos idosos<sup>67</sup>, o número de comandos a serem dados para concretizar o objetivo deve ser pequeno, para que os entraves não impeçam a participação nas plataformas digitais.

A partir disso, a interação digital entre Administração Pública e beneficiários será facilitada, de modo a permitir que o projeto de digitalização dos serviços públicos alcance resultados eficientes, com a redução (a) do tempo de espera para a fruição do benefícios, (b) das filas nas agências bancárias e do INSS, e (c) do número de fraudes e erros envolvidos na concessão dos benefícios previdenciários.

<sup>64</sup> ANDRADE, Fábio Siebeneichler de; ACIOLI, Catarine Gonçalves. A inclusão digital no Brasil e a responsabilidade civil estatal por omissão. **Revista De Direitos E Garantias Fundamentais**, 14(2), 231-266. <https://doi.org/10.18759/rdgf.v14i2.378> p. 243.

<sup>65</sup> CAZELATO, Edilson. A Inclusão Digital e a Reprodução do Capitalismo Contemporâneo. São Paulo, 2007. 173 f. Tese (Doutorado em Comunicação). Programa de Estudos Pós-Graduados em Comunicação e Semiótica. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Disponível em: <https://tede2.pucsp.br/handle/handle/4980> Acesso em 21 ago 2020. p. 3

<sup>66</sup> SALES, Márcia Barros de; MAZZALI, Bruna Rodolfo; AMARAL, Marília; ROCHA, Rosana Gonçales Oliveira; BRITO, Rita. Inclusão digital de pessoas idosas: relato de experiências de utilização de software educativo. **Revista Kairós Gerontologia**, 17(4), pp.63-81. ISSN 1516-2567. ISSN 2176-901X. São Paulo (SP), Brasil: FACHS/NEPE/PEPG/PUC-SP doi: 10.23925/2176-901X.2014v17i4p63-81 p. 70.

<sup>67</sup> PETERSEN, Denise Aparecida Wundersee; KALEMPA, Vivian Cremer; PYKOSZ, Leandro Correa. Envelhecimento e Inclusão Digital. **Extensão: Revista Eletrônica de Extensão**, Florianópolis, v. 10, n. 15, p. 120-128, set. 2013. ISSN 1807-0221. doi:<https://doi.org/10.5007/1807-0221.2013v10n15p120>. P. 126.



## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As novas ferramentas de Tecnologia de Informação e Comunicação ampliaram as possibilidades de solução de problemas, inclusive quando ligados ao relacionamento da Administração Pública com os cidadãos. A pandemia do COVID-19 acelerou a ruptura do modelo burocrático e presencial anterior para a promoção de meios alternativos de prestação de serviços públicos. Essa ruptura gera efeitos que alcançarão as atividades estatais mesmo após a superação da situação epidemiológica, o que reflete o desenvolvimento socioeconômico promovido.

Em especial para a Seguridade Social, cujo objetivo central é a proteção contra os riscos sociais, a implementação dessas novas ferramentas permite que o serviço seja prestado de maneira eficiente, reduzindo as margens para erros e fraudes e ao mesmo tempo maximizando os recursos investidos.

Para tanto, é essencial a inclusão digital dos beneficiários, de modo que as medidas adotadas, como a prova de vida digital, alcancem e tutelem essa parcela vulnerável da população. Essa inclusão se alinha inclusive com os objetivos do Governo Federal na ampliação da atuação digital deste, que dependem da participação efetiva da população nos novos meios de relacionamento. Desse modo, a atuação do Estado deve ser focada na erradicação do “analfabetismo digital”, de modo a promover a inclusão social e digital de todos.

Os argumentos expostos corroboram para a veracidade da premissa testada, segundo a qual, a inclusão digital é necessária e capaz de permitir, de forma mais eficiente e, também, efetiva, que os serviços sejam usufruídos de modo mais acessível e facilitado por quem deles necessita, protegendo os vulneráveis dos riscos sociais.

## 6. REFERÊNCIAS

ANDRADE, Fábio Siebeneichler de; ACIOLI, Catarine Gonçalves. A inclusão digital no Brasil e a responsabilidade civil estatal por omissão. **Revista De Direitos E Garantias Fundamentais**, 14(2), 231-266. <https://doi.org/10.18759/rdgf.v14i2.378>.

ARAÚJO, Fernando. **Introdução à Economia**. Coimbra: Edições Almedina, 2005.

ARMÊNIO NETO, João, REIS GRAEML, Alexandre. VolP: Inovação Disruptiva no Mercado de Telefonia Corporativa. **Revista Alcance**. 2010, n. 17, v. 1, 7-21. ISSN: 1413-2591. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477748589001> Acesso em 26 ago 2020.

BIGOLIN, Giovani. O requerimento administrativo e o controle judicial dos benefícios previdenciários. in. ROCHA, Daniel Machado da. (coord.). **Temas Atuais de Direito Previdenciário e Assis-tência Social**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2003.



BITTENCOURT, Viviane Seda. Impactos da pandemia de Covid-19 novo coronavírus nas empresas e consumidores. FGV IBRE. **Blog do IBRE**. 21/05/2020. Disponível em: <https://blogdoibre.fgv.br/posts/impactos-da-pandemia-de-covid-19-novo-coronavirus-nas-empresas-e-consumidores> Acesso em 26 jul 2020.

BRASIL. Banco do Brasil. **BB ajusta horário das agências e abrirá mais cedo para atendimento exclusivo aos aposentados do INSS**. 24 mar 2020. Disponível em: [https://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/imprensa/n/60990/BB%20ajusta%20hor%C3%A1rio%20das%20ag%C3%AAnacias%20e%20abrir%C3%A1%20mais%20cedo%20para%20atendimento%20exclu\\*sivo%20aos%20aposentados%20do%20INSS#/](https://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/imprensa/n/60990/BB%20ajusta%20hor%C3%A1rio%20das%20ag%C3%AAnacias%20e%20abrir%C3%A1%20mais%20cedo%20para%20atendimento%20exclu*sivo%20aos%20aposentados%20do%20INSS#/) Acesso em 20 ago 2020.

BRASIL. Caixa Econômica Federal. **Auxílio Emergencial - Últimos Números**. Liberação de Recursos. Disponível em: <https://caixanoticias.caixa.gov.br/noticia/22125/auxilio-emergencial-clique-aqui-para-ver-os-ultimos-numeros-2> Acesso em 29 ago 2020.

BRASIL. Caixa Econômica Federal. **CAIXA informa novo horário de atendimento das agências**. 18 ago 2020. Disponível em: <https://caixanoticias.caixa.gov.br/noticia/22860/caixa-informa-novo-horario-de-atendimento-das-agencias> Acesso 20 ago 2020.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. 05 de outubro de 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm) Acesso em 28 ago 2020.

BRASIL. Defensoria Pública da União. AMAZONAS. Defensoria Pública do Estado do Amazonas. Ministério Público do Estado do Amazonas. Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas. **Recomendação Conjunta nº 001/2020-DPU/DPE/MPE/CPC**. Publicada em 16 abr 2020. Disponível em: [https://www.mpam.mp.br/attachments/article/12911/Recomendac%C3%A7a%C3%A7o%20Conjunta%20MPE\\_DPE\\_CDC\\_Filas%20bancos\\_Aassinada.pdf](https://www.mpam.mp.br/attachments/article/12911/Recomendac%C3%A7a%C3%A7o%20Conjunta%20MPE_DPE_CDC_Filas%20bancos_Aassinada.pdf) Acesso em 20 ago 2020.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - PNAD Contínua. 2018**. Acesso à Internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/17270-pnad-continua.html?edicao=27138&t=resultados> Acesso em 21 ago 2020.

BRASIL. Instituto Brasileiro De Geografia E Estatística. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - PNAD Contínua. Informativo**. 2018 Acesso à Internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal. Disponível em: [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101705\\_informativo.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101705_informativo.pdf) Acesso em 21 ago 2020.

BRASIL. Instituto Brasileiro De Geografia e Estatística. **Pesquisa de Orçamentos Familiares**. 2017-2018. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101670.pdf> Acesso em 21 ago 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.982**. 02 de abril de 2020. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/lei/l13982.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l13982.htm) Acesso em 21 ago 2020.

BRASIL. **Lei n° 9.503**. Código de Trânsito Brasileiro. 23 de setembro de 1997. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9503Compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9503Compilado.htm) Acesso em 26 ago 2020.



BRASIL. **Lei nº 8.987**. 13 de fevereiro de 1995. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8987cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8987cons.htm) Acesso em: 21 ago 2020.

BRASIL. Ministério da Economia. Instituto Nacional do Seguro Social. **Prova de vida por procuração de beneficiários com 60 anos ou mais pode ser realizada sem o prévio cadastramento no INSS**. Publicada em 27 jul 2020. Disponível em: <https://www.inss.gov.br/prova-de-vida-por-procuracao-de-beneficiarios-com-60-anos-ou-mais-pode-ser-realizada-sem-o-previo-cadastramento-no-inss/> Acesso em 21 ago 2020.

BRASIL. Ministério da Economia. Instituto Nacional do Seguro Social. **Resolução nº 699**. Diário Oficial da União. Seção 1. Nº 170, 30 de Agosto de 2019, p. 20. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-n-699-de-30-de-agosto-de-2019-214048986> Acesso em 21 ago 2020.

BRASIL. Ministério da Economia. DataPrev. **Com 34,1 milhões acessos por mês, Meu INSS oferta 90 serviços digitais**. Publicado em 06 abr 2020. Disponível em: <https://portal2.dataprev.gov.br/com-341-milhoes-acessos-por-mes-meu-inss-oferta-90-servicos-digitais> Acesso em 21 ago 2020.

BRASIL. Ministério da Economia. DataPrev. **Meu INSS: projeto-piloto de prova de vida digital é iniciado**. Publicado em 17 ago 2020. Disponível em: <https://portal2.dataprev.gov.br/meu-inss-projeto-piloto-de-prova-de-vida-digital-e-iniciado> Acesso em 21 ago 2020.

BRASIL. Ministério da Economia. Instituto Nacional do Seguro Social. **INSS diminui distância entre segurados e benefícios a partir do dia 21 de maio**. Publicado em 15 mai 2018. Disponível em: [https://www.inss.gov.br/inss-diminui-distancia-entre-segurados-e-beneficos-a-partir-do-dia-21-de-maio/](https://www.inss.gov.br/inss-diminui-distancia-entre-segurados-e-beneficios-a-partir-do-dia-21-de-maio/) Acesso em 21 ago 2020.

BRASIL. Ministério da Economia. Instituto Nacional do Seguro Social. **INSS prorroga atendimento remoto até 10 de julho**. Publicado em 19 jun 2020. Disponível em: <https://www.inss.gov.br/inss-prorroga-atendimento-remoto-ate-10-de-julho/> Acesso em 21 ago 2020.

BRASIL. Ministério da Economia. Instituto Nacional do Seguro Social. **Atendimentos da assistente Helô, do Meu INSS, chegam a 1 milhão**. Publicado em 18 jun 2020. Disponível em: <https://www.inss.gov.br/atendimentos-da-assistente-helo-do-meu-inss-chega-a-1-milhao/> Acesso em 21 ago 2020.

BRASIL. Ministério da Economia. Instituto Nacional do Seguro Social. **INSS inicia projeto-piloto de prova de vida digital**. Publicado em 17 ago 2020. Disponível em: <https://www.inss.gov.br/inss-inicia-projeto-piloto-de-prova-de-vida-digital/> Acesso em 21 ago 2020.

BRASIL. Ministério da Economia. **Instrução Normativa nº 22**. 17 de março de 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-n-22-de-17-de-marco-de-2020-248564245> Acesso em 21 ago 2020.

BRASIL. Ministério da Economia. **Instrução Normativa nº 52**. 06 de julho de 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-n-52-de-6-de-julho-de-2020-265630353> Acesso em 21 ago 2020.



BRASIL. Ministério da Economia. Secretaria Especial de Previdência e Trabalho. **Boletim Estatístico da Previdência Social**. Março 2020. Volume 25, número 3. Disponível em: [https://www.gov.br/previdencia/pt-br/acesso-a-informacao/dados-abertos/arquivos/beps032020\\_trab\\_final\\_portal-1.pdf](https://www.gov.br/previdencia/pt-br/acesso-a-informacao/dados-abertos/arquivos/beps032020_trab_final_portal-1.pdf) Acesso em 21 ago 2020.

BRASIL. Ministério da Economia. Secretaria Especial de Previdência e Trabalho. **Boletim Estatístico da Previdência Social**. Maio 2020. Volume 25, número 5. Disponível em: [https://www.gov.br/previdencia/pt-br/acesso-a-informacao/dados-abertos/previdencia-social-regime-geral-inss/arquivos/beps052020\\_final.pdf](https://www.gov.br/previdencia/pt-br/acesso-a-informacao/dados-abertos/previdencia-social-regime-geral-inss/arquivos/beps052020_final.pdf) Acesso em 21 ago 2020.

BRASIL. Ministério da Economia. Secretaria Especial de Previdência e Trabalho. **Boletim Estatístico da Previdência Social**. Janeiro 2019. Volume 24, número 1. Disponível em: [https://www.gov.br/previdencia/pt-br/images/2019/06/BEPSa\\_Janeiroa\\_2019a\\_Portal.pdf](https://www.gov.br/previdencia/pt-br/images/2019/06/BEPSa_Janeiroa_2019a_Portal.pdf) Acesso em 21 ago 2020.

BRASIL. Ministério da Economia. Secretaria Especial de Previdência e Trabalho. **Boletim Estatístico da Previdência Social**. Janeiro 2020. Volume 25, número 1. Disponível em: [http://www.antigo.previdencia.gov.br/wp-content/uploads/2020/03/Beps012020\\_Publicacao.pdf](http://www.antigo.previdencia.gov.br/wp-content/uploads/2020/03/Beps012020_Publicacao.pdf) Acesso em 21 ago 2020.

BRASIL. Ministério da Economia. Secretaria Especial de Previdência e Trabalho Instituto Nacional do Seguro Social. **Portaria Conjunta nº 9381 de 2020**. Publicado no Diário Oficial da União em 07 abr 2020. Edição 67, Seção 1. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-conjunta-n-9.381-de-6-de-abril-de-2020-251490475> Acesso em 21 ago 2020.

BRASIL. Ministério da Previdência Social. Instituto Nacional do Seguro Social. **Resolução nº 141**. Diário Oficial da União. Seção 1. Nº 44, 03 de Março de 2011.

BRASIL. Poder Executivo. **Conheça as Diretrizes da Estratégia de Governo Digital – 2020 a 2022**. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/EGD2020> Acesso em 21 ago 2020.

BRASIL. Poder Executivo. **Decreto nº 10.332**. 28 de Abril de 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/decreto-n-10.332-de-28-de-abril-de-2020-254430358> Acesso em: 21 ago 2020.

BRASIL. Tribunal Regional da 1ª Região. 2ª Vara Federal Cível de Goiás. **Ação Civil Pública Cível nº 1013347-93.2020.4.01.3500**. Publicada em 29 abr 2020. Disponível em <http://www.mpf.mp.br/go/sala-de-imprensa/docs/not2487%20-%20Liminar%20ACP%20Caixa.pdf> Acesso em 20 ago 2020.

BRASIL. Tribunal Regional da 5ª Região. 1ª Vara Federal de Pernambuco. **Ação Civil Pública Cível nº 0808230-50.2020.4.05.8300**. Publicada em 11 mai 2020. Disponível em: <https://jfpe.jus.br/images/stories/noticias/DPUDPECAIXA.pdf> Acesso em 20 ago 2020.

BRASIL. Tribunal Regional Federal da 2ª Região. 3ª Vara Federal do Rio de Janeiro. **Ação Civil Pública Cível nº 5027185-55.2020.4.02.5101**. Publicada em 07 mai 2020. Disponível em: [http://www.mprj.mp.br/documents/20184/540394/liminar\\_acao\\_corona\\_rio\\_de\\_janeiro.pdf](http://www.mprj.mp.br/documents/20184/540394/liminar_acao_corona_rio_de_janeiro.pdf) Acesso em 20 ago 2020.



BRASIL. Tribunal Regional Federal da 5ª Região. 5ª Vara Federal do Rio Grande do Norte. **Ação Civil Pública Cível nº 0803191-63.2020.4.05.8400**. Publicada em 25 mai 2020. Disponível em: <https://defensoria.rn.def.br/sites/default/files/2020-05/DECISA%CC%83O.pdf>. Acesso em 20 ago 2020.

CASSI, Guilherme Helfenberger Galino. **Quarta Revolução Industrial: A Influência Da Matriz Institucional À Promoção Da Inovação Tecnológica No Brasil**. Curitiba, 2020. 202 f. Tese (Doutorado). Programa de Pós-Graduação em Direito, Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Curitiba, 2020. Disponível em: <https://archivum.grupomarista.org.br/pergandumweb/vinculos/00008c/00008cdc.pdf> Acesso em 28 ago 2020.

CAZELOTO, Edilson. **A Inclusão Digital e a Reprodução do Capitalismo Contemporâneo**. São Paulo, 2007. 173 f. Tese (Doutorado em Comunicação). Programa de Estudos Pós-Graduados em Comunicação e Semiótica. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Disponível em: <https://tede2.pucsp.br/handle/handle/4980> Acesso em 21 ago 2020.

CHRISTENSEN, Clayton M. **The Innovator's Dilemma: When New Technologies Cause Great Firms to Fail**. Boston, MA: Harvard Business School Press, 1997.

CHRISTENSEN, Clayton; BAUMANN, Heiner; RUGGLES, Rudy; SADTER, Thomas. Disruptive Innovation for Social Change. **Harvard Business Review**. December, 2006. Disponível em: [http://www.cnid.cl/wp-content/uploads/2015/10/Disruptive-Innovation-for-Social-Change\\_2006.pdf](http://www.cnid.cl/wp-content/uploads/2015/10/Disruptive-Innovation-for-Social-Change_2006.pdf) Acesso em 26 ago 2020.

COOTER, Robert and ULEN, Thomas, **Law and Economics**. 6th edition Berkeley Law Books. Book 2. Boston: Pearson Education, 2016.

CORVALÁN, Juan Gustavo. Digital and Intelligent Public Administration: transformations in the Era of Artificial Intelligence. **A&C – Revista de Direito Administrativo & Constitucional**, Belo Horizonte, ano 18, n. 71, p. 55-87, jan./mar. 2018. DOI: 10.21056/aec.v18i71.857.

FLORIANI NETO, Antonio; GONÇALVES, Oksandro. Leading case ARE 664335 à luz da Análise econômica do Direito: aposentadoria especial versus precedência da fonte de custeio (B1). **Pensar (UNIFOR)**, v. 19, 2014.

GABARDO, Emerson; VALLE, Vivian Cristina Lima López; REZENDE, Maurício Corrêa de Moura. Il diritto amministrativo brasiliano: aspetti attuali del controllo della pubblica amministrazione. **Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo**, Santa Fe, vol. 4, n. 1, p. 57-66,ene./jun. 2017. DOI: 10.14409/rr.v4i1.7126.

GICO JR., Ivo. **Metodologia E Epistemologia Da Análise Econômica Do Direito**. Economic Analysis of Law Review, V. 1, nº 1, p. 7-32, Jan-Jun, 2010.

ICAZA-ÁLVAREZ, Daniel Orlando; CAMPOVERDE-JIMÉNEZ, Gerardo Eugenio; ARIAS-REYES, Pablo Danilo; VERDUGO-ORMAZA, Diego Efrain. El analfabetismo tecnológico o digital. **Polo del Conocimiento**. Vol. 4, Nº. 2, 2019, p. 393-406. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7164297> Acesso em 27 ago 2020.

KERTZMAN, Ivan. **Curso Prático de Direito Previdenciário**. 15ª Edição. Salvador: Ed. JusPodivm, 2017.



KEYNES, J. M. Introduction. In: Henderson, Hubert D. **Supply and Demand**. New York: Harcourt, Brace, 1992. Disponível em: <https://www.gutenberg.org/files/10612/10612-h/10612-h.htm> Acesso em 21 ago 2020.

LOPES, Isabel (2012). **Adopção de políticas de segurança de sistemas de informação na administração pública local em Portugal**. Braga, 2012. 417 f. Tese (Doutorado em Tecnologias e Sistemas de Informação Engenharia e Gestão de Sistemas de Informação). Escola de Engenharia, Universidade do Minho. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10198/7422> Acesso em 21 ago 2020.

MACHADO, Letícia Rocha; GRANDE, Tássia Priscila Fagundes; BEHAR, Patricia Alejandra; LUNA, Fabiana de Miranda Rocha. Mapeamento de competências digitais: a inclusão social dos idosos. **ETD - Educação Temática Digital**, Campinas, SP, v. 18, n. 4, p. 903-921, set. 2016. ISSN 1676-2592. doi: <http://dx.doi.org/10.20396/etd.v18i4.8644207>.

NOHARA, Irene. **Reforma administrativa e burocracia: impacto da eficiência na configuração do direito administrativo brasileiro**. São Paulo: Atlas, 2012.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA; Centro Regional De Estudo Para O Desenvolvimento Da Sociedade Da Informação Sob Os Auspícios Da Unesco. **TIC Domicílios 2019: principais resultados**. Disponível em: [https://cetic.br/media/analises/tic\\_domiciliros\\_2019\\_coletiva\\_imprensa.pdf](https://cetic.br/media/analises/tic_domiciliros_2019_coletiva_imprensa.pdf) Acesso em 21 ago 2020.

PERSIANI, Mattia. **Direito da Previdência Social. Coordenação da Tradução no Brasil: Wagner Balera**. 14ª Edição. São Paulo: Editora Quartier Latin do Brasil, 2008. ISBN: 85-7674-366-3.

PETERSEN, Denise Aparecida Wandersee; KALEMPA, Vivian Cremer; PYKOSZ, Leandro Correa. Envelhecimento e Inclusão Digital. **Extensio: Revista Eletrônica de Extensão**, Florianópolis, v. 10, n. 15, p. 120-128, set. 2013. ISSN 1807-0221. doi: <https://doi.org/10.5007/1807-0221.2013v10n15p120>.

PRENSKY, M. Digital natives, digital immigrants. **On the Horizon**, v. 9, n. 5, p. 39-56, Oct., 2001. Disponível em: <https://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf>. Acesso em 21 ago 2020.

SALES, Márcia Barros de; MAZZALI, Bruna Rodolfo; AMARAL, Marília; ROCHA, Rosana Gonçalves Oliveira; BRITO, Rita. Inclusão digital de pessoas idosas: relato de experiências de utilização de software educativo. **Revista Kairós Gerontologia**, 17(4), pp.63-81. ISSN 1516-2567. ISSNe 2176-901X. São Paulo (SP), Brasil: FACHS/NEPE/PEPGG/PUC-SP doi: 10.23925/2176-901X.2014v17i4p63-81.

SAVARIS, José Antonio. GONÇALVES, Mariana Amelia Flauzino. **Compêndio de Direito Previdenciário**. Curitiba: Alteridade Editora, 2018. ISBN 978-85-65782-25-8.

SCHUMPETER, Joseph A. Development. **Journal of Economic Literature**, v. 43, n. 1, 2005.

SCHWAB, Klaus. **The Fourth Industrial Revolution**. New York: Crown Business, 2017.

SERAU JUNIOR, Marco Aurélio. **Economia e Seguridade Social**. Análise Econômica do Direito. Seguridade Social. 2. Ed. Curitiba, Juruá Editora: 2012.