



INCLUSÃO DIGITAL DIANTE DA OPACIDADE DAS TICS NA SOCIEDADE DA TRANSPARÊNCIA: ANÁLISE A PARTIR DA RESPONSABILIDADE DO INSS POR VAZAMENTO DE DADOS PESSOAIS DOS SEGURADOS

DIGITAL INCLUSION IN THE FACE OF THE OPACITY OF ICTS IN THE TRANSPARENCY SOCIETY: ANALYSIS BASED ON THE INSS'S RESPONSIBILITY FOR THE LEAK OF PERSONAL DATA OF INSURED PERSONS

Recebido em	06/02/2026
Aprovado em:	20/07/2026

Juliana de Almeida Salvador Fiorilo¹

Carla Bertoncini²

Marcos César Botelho³

RESUMO

A utilização das plataformas digitais pelo Governo no Brasil caracteriza a sociedade da transparência, em que a conectividade é necessária para a prestação dos serviços públicos, e o fornecimento de dados pessoais como medida de permissão de acesso aos diversos sites. O que se denomina de sociedade em rede também traz consigo o seguinte questionamento: A sociedade informacional se revela transparente nos sistemas digitais de prestação dos serviços públicos? Como paradigma ao problema de pesquisa aborda-se o caso do INSS, que demonstrou o lado perverso da coleta de dados de milhares de segurados, e o incorreto tratamento direcionado a esses dados que culminou no desconto

¹ Doutoranda e mestra em Ciência Jurídica pela UENP. Advogada.

² Doutora em Direito pela PUC/SP. Bacharel e Mestre em Direito pela ITE. Docente no curso de Pós-graduação (Mestrado/Doutorado) e do curso de graduação da Faculdade de Direito da UENP e de Direito Civil da UNIFIO-Ourinhos/SP. Advogada.

³ Doutor em Direito Constitucional pela ITE. Mestre em Direito Constitucional pelo Instituto Brasileiro de Direito Público (IDP). Docente do Programa de mestrado e de doutorado em Ciências Jurídicas da UENP. Advogado.



de valores indevidos por entidades sindicais ou associativas e instituições bancárias, causando prejuízo bilionário aos cofres públicos. O referencial teórico que se baseia a pesquisa são as reflexões trazidas pela matemática Cathy O'Neil sobre a opacidade, escala e dano dos algoritmos, bem como a sociedade tecnológica ou da transparência, que na sua essência subordina seus usuários. O método utilizado foi o dedutivo, com uma abordagem baseada na análise descritiva e exploratória, através de pesquisa bibliográfica com base na doutrina, artigos e jurisprudência. Busca-se, portanto avaliar a necessidade de se fomentar políticas públicas de inclusão e educação digital para o desenvolvimento de habilidades digitais para a população infoexcluída, como forma de se promover o pertencimento social por meio da cidadania.

Palavras-chave: opacidade; plataformas digitais; INSS; inclusão digital.

ABSTRACT

The use of digital platforms by the Brazilian government characterizes a transparent society, in which connectivity is necessary for the provision of public services, and the provision of personal data is required to access various websites. What is known as a network society also raises the following question: Is the information society transparent in digital systems for the provision of public services? As a paradigm for the research problem, we address the case of the INSS, which demonstrated the perverse side of collecting data from thousands of insured individuals and the incorrect treatment of this data, which culminated in the deduction of undue amounts by trade unions, associations, and banking institutions, causing billions in losses to the public coffers. The theoretical framework on which the research is based is the reflections of mathematician Cathy O'Neil on the opacity, scale, and damage of algorithms, as well as the technological or transparency society, which in essence subordinates its users. The method used was deductive, with an approach based on descriptive and exploratory analysis, through bibliographic research based on doctrine, articles, and jurisprudence. The aim is therefore to assess the need to promote public policies for inclusion and digital education for the development of digital skills among the digitally excluded population, as a way of promoting social belonging through citizenship.

Keywords: opacity; digital platforms; INSS; digital inclusion.



INTRODUÇÃO

A informatização dos sistemas de prestação dos serviços públicos por meio de plataformas digitais no Brasil se tornou a realidade, por meio do programa do Governo Digital em que os mais diversos requerimentos e realização de serviços exigem do usuário habilidades para realizar as atividades no meio digital.

A utilização das plataformas digitais pelo Governo no Brasil caracteriza a sociedade da transparência, em que a conectividade é necessária para a prestação dos serviços públicos, e o fornecimento de dados pessoais como medida de permissão de acesso aos diversos sites. A conectividade digital não está restrita a questão do acesso a aparelhos, mas também pelo desenvolvimento de habilidades que permitam o pleno acesso dos cidadãos.

O que se denomina de sociedade em rede também traz consigo o seguinte questionamento: A sociedade informacional se revela transparente nos sistemas digitais de prestação dos serviços públicos?

Como paradigma ao problema de pesquisa aborda-se o caso do Instituto Nacional do Seguro Social—INSS, que demonstrou o lado perverso da coleta de dados de milhares de segurados, e o incorreto tratamento direcionado a esses dados que culminou no desconto de valores indevidos por entidades sindicais ou associativas e instituições bancárias, causando prejuízo bilionário aos cofres públicos.

O referencial teórico que se baseia a pesquisa são as reflexões trazidas pela matemática Cathy O’Neil sobre a opacidade, escala e dano dos algoritmos, bem como a sociedade tecnológica ou da transparência, que na sua essência subordina seus usuários, e a necessidade de políticas de inclusão digital em favor da população que possui dificuldades na compreensão das funcionalidades das ferramentas tecnológicas.

As ADMs- armas de destruição matemática se deleitam com desigualdade (O’Neil, 2020), essa reflexão se estende aos sistemas informatizados, eivados de vieses, pois elaborados por pessoas, com base em modelos matemáticos.



O método utilizado foi o dedutivo, com uma abordagem baseada na análise descritiva e exploratória, através de pesquisa bibliográfica, com base na doutrina, artigos e entendimento jurisprudencial.

Busca-se, portanto avaliar o impacto destrutivo das ferramentas tecnológicas, repletas de vieses e obscuridades e a necessidade de se fomentar políticas públicas de inclusão e educação digital para o desenvolvimento de habilidades digitais para a população infoexcluída, como forma de se promover o pertencimento social por meio da cidadania.

1. O CASO INSS: QUANDO A COLETA DE DADOS SE REVELA UM PROBLEMA

Vive-se hoje no que Castells (2025) denomina de “sociedade em rede”. Segundo o autor, em que pese essa forma de organização já estivesse presente na estrutura social, na atualidade ela se expandiu e instalou-se com mais rigor por toda a estrutura social e atualmente a sociedade se encontra interconectada pelos mais diversos aparelhos a exemplo dos celulares, televisão, computadores e outros que promovem a comunicação.

Nos últimos anos no Brasil, a prestação dos serviços públicos tem sido realizada pelos meios digitais, a exemplo do INSS que instituiu a plataforma digital MEU INSS através Instrução Normativa do INSS Nº 96/2018. O artigo 667-A especificou que a plataforma serve como principal ferramenta para a solicitação de serviços junto ao INSS.

Muito embora o acesso aos serviços públicos do INSS por meio da plataforma tenha sido estabelecido no ano de 2018, a empresa de processamento de dados DATAPREV desde o ano de 1976 já gerenciava dados dos segurados, junto ao INSS, e de acordo com o artigo 2º da Lei 6.125/74 sua atividade consiste na “análise de sistemas, programação e execução de serviços de tratamento da informação e o processamento de dados por meio de computação eletrônica, além da prestação de outros serviços correlatos”.

No decorrer dos anos, o INSS foi se aperfeiçoando no uso de TIC- tecnologia da informação e comunicação, a exemplo do sistema PREVNet, criado em 1995 que cumpria a função de emitir documentos como extratos, inscrição dos segurados e guias para



pagamento de contribuições previdenciárias, por meio do domínio eletrônico www.previdencia.gov.br (Brasil, 2022).

No ano de 2011 foi implementado o processo eletrônico no INSS, com uso de tecnologias para processamento, transmissão e guarda de documentos e nos anos seguintes o uso das TICs foi sendo intensificado, e no contexto da pandemia a partir de março de 2020 o uso do portal MEU INSS foi padronizado e se tornou o portal obrigatório para a prestação de serviços aos segurados e beneficiários do INSS.

Muito embora a Lei do Governo Digital tenha sido implementada no ano de 2021, com repercussões no processo administrativo previdenciário, no que se refere a princípios, regras e instrumentos, a estratégia de informatização dos sistemas já havia sido implementada no âmbito do INSS, que “promoveu uma alteração disruptiva a função administrativa da Previdência Social, através do uso de tecnologias, uma vez que antes dela o atendimento era integralmente presencial” (Triches, 2023, p. 269). Essa modificação nos sistemas de atendimento e prestação de serviços aos segurados se tornou um desafio tanto para aqueles que necessitam do serviço e não possuem habilidades digitais, como também para os servidores que necessitavam de capacitação para manusearem os sistemas diante das tarefas a eles atribuídas.

A implementação dos sistemas tecnológicos no âmbito da administração pública é resultado da “cultura da virtualidade real” (Castells, 2020), onde todos os procedimentos da vida, inclusive análises sobre os direitos são realizadas remotamente, pelos de dados inseridos nos sistemas governamentais, em que os cidadãos inserem seus dados que são gerenciados por servidores do Governo, procuradores ou outras pessoas autorizadas. As TICs facilitam o trabalho realizado pelos servidores, pelo seu viés de habilidade que permite o melhor desempenho e eficiência, além facilitar o acesso a informações (Lee, 2019).

As inovações tecnológicas pela implementação de sistema digital para acesso a informações e requerimentos de benefício no âmbito do INSS é resultado de um projeto de modernização do sistema que permite o acesso os serviços da seguridade social de forma mais dinâmica e,



Especificamente no que tange às ferramentas digitais que possuem relação direta ou indireta com os benefícios previdenciários, o INSS vem passando por uma grande configuração tecnológica. A finalidade é tornar cada vez mais automatizadas e modernas as plataformas previdenciárias de acesso a benefícios, requerimentos, consultas, legislações institucionais, cálculo de aposentadorias e afins (Costa; Leão, 2022, p. 104).

O sistema MEU INSS, como sistema interligado à plataforma única GOV.BR permite ao usuário requerer serviços e benefícios, consultar dados e outras atividades. A partir do primeiro acesso ao sistema MEU INSS deverá o segurado informar seus dados pessoais, como CPF, e-mail para contato, telefone, e o cadastro de senha ou biometria facial, nos moldes do artigo 553 da Instrução Normativa do INSS 128/2022. De forma apropriada, pode-se afirmar que

A maior crítica que se faz em relação à cultura de privacidade e proteção de dados no Brasil é em relação à prevenção. Vejamos: em nenhum país do mundo, existe uma plataforma que concentra a quantidade de dados que é concentrada em algumas plataformas do governo federal brasileiro. É o caso da plataforma GOV.BR que detém dados concentrados de praticamente todos os cidadãos brasileiros, aumentando drasticamente a vulnerabilidade e a possibilidade de incidentes, envolvendo dados de todos os cidadãos brasileiros, podendo até, entrar em colapso, todos os sistemas de informação ligados à essa plataforma, em casos extremos de seqüestros e invasão de hackers (Batista; Estevam, 2023, p. 42).

Milhares de cidadãos ao se cadastrarem no portal MEU INSS, vinculado à plataforma GOV.BR são obrigados a informar seus dados para que possam fazer jus aos serviços de que necessitam, e isso os coloca em situação de vulnerabilidade, devido ao risco de vazamento de dados, em total afronta ao direito de privacidade e ofensa à sua personalidade.

É compreensível que o Governo faça o tratamento dos dados na simplificação da eficiência, mas “[...] tal iniciativa não pode configurar manejo para se facilitar a



discriminação, o perfilamento e a vigilância em massa, como já ocorreu em alguns países como a China e a Índia (Briesemeinster; Vasconcelos, 2020, p. 451), e cujo episódio também ocorreu no âmbito nacional, pelo descuido do INSS na proteção aos dados dos segurados.

Nesse cenário de risco aos quais os segurados se expõem foram apuradas e constatadas irregularidades no âmbito do INSS por ações de entidades associativas e sindicais e instituições bancárias, em decorrência do vazamento de dados pessoais de milhares de segurados do INSS, que culminaram em descontos indevidos nos proventos de aposentadorias. O Tribunal de Contas da União por meio do TC 032.069/2023-25 apurou tais fatos e determinou algumas medidas, devido a algumas inconsistências encontradas na realização dos descontos, realizados sem o consentimento dos segurados, o que viola de forma cruel os direitos da personalidade e dessa forma o consentimento deve ser esclarecido, ou seja, os segurados deveriam ter ciência dos descontos, a forma que seriam realizados, eventuais cláusulas da contratação, além de outros atributos intrínsecos, como a capacidade psíquica da pessoa na contratação, e outros elementos importantes na formação da vontade, de acordo com a lei civil

Assim, em se tratando de atributos sensíveis e personalíssimos, é minimamente esperado que se obtenha, para esses casos, o que a doutrina convencionou denominar de “consentimento informado ou esclarecido”. Dessa forma, o consentimento se coloca como mecanismo paramétrico indispensável para que se realize a manipulação de dados, assim como o tratamento destes, num patamar minimamente legal e ético. Neste sentido, o consentimento “tem figurado como instrumento regulatório central e núcleo de legitimidade prática” da legislação protetiva de dados (Caldi; Formaio, 2022, p. 238).

No processo TC 032.069/2023-25 foram constatadas graves falhas no vazamento e uso de dados dos segurados e realização de descontos indevidos, e afronta aos direitos da personalidade, como a ciência e consentimento dos segurados. Nesse cenário, em junho de 2024, na decisão proferida nos autos do processo TC 032.069/2023-25, dentre as determinações podem ser destacadas que novos descontos somente seriam averbados



por meio de assinatura eletrônica avançada e biometria previstas no artigo 4º, inciso II da IN PRES/INSS 162/2024, ou por meio da confirmação da existência de documentos nos moldes do artigo 655, da IN PRES/INSS 128/2022; que seriam bloqueados novos descontos de empréstimo consignado ou de mensalidade associativa de todos os segurados.

Ficou estipulado que o INSS e o DATAPREV no prazo de 90 dias promoveriam mecanismos aptos ao aprimoramento dos sistemas de assinatura eletrônica avançada e biometria, bem como procederiam à viabilização do bloqueio/desbloqueio dos descontos para cada averbação, dentre outras determinações.

Foi determinada ainda a obrigação imposta ao INSS de proceder a ampla e intensa divulgação em seus canais de comunicação para esclarecimentos da ocorrência dos descontos indevidos.

Na esfera judicial foram ajuizadas Ação de Descumprimento de Preceito Fundamental—ADPF 1234 e 1236, com reconhecimento do estado de violação massiva de direitos fundamentais no INSS. Na ADPF 1236, proposta pelo Presidente da República, foi entabulado acordo para ressarcimento dos valores de maneira célere e eficiente, com homologação de acordo apresentado também de forma interinstitucional, com pedido cautelar de suspensão de pedidos de danos morais decorrente dos descontos indevidos.

Importante mencionar que na decisão homologatória, o relator ressaltou que a medida cautelar se justifica para dar celeridade para a devolução de valores, ao se considerar a gravidade dos fatos que repercutiu na “realidade de milhões de indivíduos muitas vezes já fragilizados e expostos a sofrimentos ou danos devidos a fatores como idade e hipossuficiência [...] (Brasil, 2025, p. 16).

O acordo homologado nos autos da ADPF 1236 ilustra o que é apontado em Pilatos e Jesus, por Agamben (2014) da “Krisis incessante”, como a que ocorreu no encontro entre Pilatos e Jesus, em que decisões são tomadas, mas não se decide propriamente nada, ou seja, nesse acordo entabulado, não foram determinadas sanções para os causadores do dano decorrente do vazamento de dados. A formalização do acordo teve como objetivo



amenizar o dano aos segurados, sem resolver a questão central do processo, ou seja, enfrentar o mérito da ação.

Por meio do acordo realizado, incumbe ao segurado do INSS realizar junto à plataforma MEU INSS consulta sobre descontos indevidos em seu benefício, e se a pesquisa junto ao site resultar em positiva, deverá requerer junto à plataforma pedido de devolução dos valores. Vislumbra-se que o dever de fiscalização sobre esses descontos foi atribuído ao segurado, por erro não ocasionado por ele. Outra observação sobre o processo de devolução dos valores é a morosidade, pois o prazo chega a ultrapassar a seis meses. Nessa seara, as pessoas sem o acesso aos meios digitais são as mais prejudicadas, pois a falta do aparelho ou de habilidade, não vão ser beneficiadas pelo ressarcimento de valores após o vazamento dos seus dados.

A inobservância do cuidado e tratamento dos dados pessoais dos segurados, no caso em análise demonstra que a Internet pode ser considerada como o sistema do caos (Lévy, 2010), quando não administrada com cautela e eticidade. Observa-se que milhares de pessoas tiveram seus dados cedidos para que instituições bancárias e associativas promovessem descontos não autorizados, o que rompeu a confiança dos cidadãos na segurança do sistema do Governo, além do que afetou a população vulnerabilizada em razão da idade avançada, baixa escolaridade que sequer tem condições para verificar a regularidade dos valores descontados de seus benefícios previdenciários. A responsabilidade para com o próximo deve ser um fator a ser preservado em todas as sociedades, inclusive as tecnológicas. Nesse sentido

No curso dessa “decomposição em nome da recomposição”, algo vital desaparece da vista e da mente, e, para todos os fins e propósitos práticos, está perdido: “a pessoa humana”, “o Outro” da moralidade, o sujeito por seu próprio direito e o objeto da minha responsabilidade (Bauman, 2014, p. 92).

Na apuração dos fatos pode ser constatado a total falta de cautela do INSS e da DATAPREV na proteção aos dados dos segurados, pois não demonstraram perante o TCU os mecanismos aptos a prevenir ou proibir quaisquer vazamentos de dados. Nessa perspectiva, é dever da administração pública o desenvolvimento de ferramentas aptas a



prevenir e coibir quaisquer condutas que possam causar lesões aos cidadãos, com a informatização de seus principais sistemas de prestações de serviços. Uma cultura que preserve a moralidade administrativa e a eficiência dentro dos serviços públicos, pois a não preservação de dados de cidadãos gera prejuízos patrimoniais e também à personalidade.

É necessário um acultramento dos servidores públicos com a LGPD (Batista; Estevam, 2023). Dentre os fundamentos previstos no artigo 2º da Lei 13.709/2018, estão o respeito à privacidade, e seja observada a boa-fé no tratamento de dados com respeito a diversos princípios, entre eles a segurança e prevenção de dados para que sejam adotadas medidas de proteção e prevenção de ocorrência de danos (Brasil). No Estado Democrático de Direito devem ser tomadas medidas e precauções para se assegurar os direitos fundamentais à privacidade e intimidade diante das inúmeras ferramentas de informação e comunicação em programas de vigilância dos espaços, para que a dignidade seja protegida e o sujeito humano não seja instrumentalizado pelos fins públicos (Streck, 2025). No contexto digital, devem ser aprimoradas as ferramentas para que o armazenamento de dados seja protegido da melhor forma possível.

O uso das plataformas digitais considerado como resultado do avanço tecnológico com inúmeras vantagens para a informação e comunicação, podem trazer prejuízos devido à falta de transparência em seus múltiplos aspectos.

2. A OPACIDADE INSERIDA NO CONCEITO DE SOCIEDADE DA TRANSPARÊNCIA

O uso de plataforma digital para a prestação de serviços digitais é decorrência do progresso tecnológico. Essa abrangência no uso das TICs representa o universo informacional, e as possibilidades são abundantes, pois permitem que diversos serviços sejam oferecidos e realizados por meio remoto.

Não obstante as ferramentas se apresentem como um modelo de um universo global em que todos estão interligados, não deve ser desprezado o lado obscuro das TICs, descritas por O'neil na obra Algoritmos de Destruição em Massa.



O'Neil explica que matemáticos e estatísticos vêm estudando nossos dados por meio do Big Data, em que vieses e preconceitos são construídos pelos modelos de economia de dados, nomeou esse fenômeno como ADM—algoritmos de destruição matemática ao observar que esses ADMs estavam punindo os pobres e causando desigualdade. O livro foca nos danos causados pelos ADMs e nas suas injustiças: desde acesso a universidade, tomada de empréstimos, sentenças de condenação à prisão e a procura e manutenção de um emprego.

Os ADMs são representados pelos estigmas da opacidade, escala e dano. A opacidade é descrita em virtude dos objetivos e ideologias inseridas em um determinado sistema, que refletem as prioridades de seus criadores (O'neil, 2020). Não é por engano que a sociedade tecnológica é denominada de sistema do caos, ou sociedade do caos (Lévy, 2010; Silveira e Outros, 2025). As inovações muitas das vezes vêm impregnadas de vieses que são invisíveis aos usuários e são a eles desfavoráveis, ao favorecer os interesses das grandes empresas.

A sociedade da informação também denominada como sociedade da transparência em que os dados fluem livremente, mas que, no entanto, esconde o lado sombrio através dos aplicativos inteligentes, que impõem dominação, e nunca se revelam transparentes. Nessa perspectiva “A vigilância infiltra-se no cotidiano na forma de conveniência” (Han, 2022, p. 17).

No caso em análise, o armazenamento de dados dos cidadãos, administrado pelo INSS estava sob vigilância de instituições associativas e bancárias que visavam sua utilização para fins ilegais, o que causou prejuízo econômico a milhares de pessoas, como resultado da falta de transparência, escala e dano causado pelos algoritmos. Essa vigilância e dominação de dados se realizam em um contexto em que os dados são considerados como “o novo petróleo”, devido a sua lucratividade. A ampla coleta de dados pela Internet expôs os consumidores a uma vulnerabilidade informacional (Basan; Couto, 2020).

Geralmente as pessoas afetadas pela tecnologia são aquelas que não possuem instrução, em situação de vulnerabilidade social e econômica. Pela obscuridade que



possuem, os ADMs prejudicam as pessoas muitas das vezes sem que elas tenham o conhecimento, ou quando passam a ter ciência, não possuem os instrumentos de acesso para se defender, em razão da pouca instrução que possuem. Nessa perspectiva, esse cenário

É uma guerra silenciosa que atinge os pobres mais duramente, mas que também impacta a classe média. Suas vítimas, em maioria, não têm poder econômico, acesso a advogados ou organizações políticas bem financiadas para travar batalhas. O resultado é um dano generalizado que muitas vezes se passa como algo inevitável (O'Neil, 2020, p.309).

Os dados armazenados nos sistemas permitem a classificação e categorização dos cidadãos, e isso permite a identificação de necessidades, o que faz com que diversas empresas ofereçam empréstimos e produtos com base nos dados coletados, ou seja, “vulnerabilidade vale ouro” (O'Neil, 2020). No mesmo sentido afirma-se que “A potência desses mecanismos de inteligência artificial depende dos dados aos quais têm acesso, e atualmente não há um depósito maior desses dados do que as principais empresas da internet” (Lee, 2019, p. 132), e por meio da coleta de dados, procede-se à rotulação e etiquetamento das pessoas conforme suas preferências, favorecendo a lucratividade das empresas. O cidadão digital é alguém identificado e perfilado pelo regime da informação para que a dominação seja exercida (Han, 2022).

De fato, pessoas pobres e sem instrução são alvos para predadores, representados por empresas e instituições cuja pretensão é a de captar seus medos e pontos de dor para enredá-las e torná-las ainda mais reféns de produtos e serviços. “E se for um programa predatório, afere suas fraquezas e vulnerabilidades e persegue o caminho mais eficiente para explorá-las (O'Neil, 2020, p. 123).

Pessoas idosas, que auferem apenas um salário-mínimo são alvos em potencial, pois precisam de empréstimos para saldar dívidas, complementar a renda para alimentação e medicamentos ou mesmo para ajudar familiares. “[...] Eles encontram a desigualdade e se fartam com ela. O resultado é que perpetuam nossa estratificação social existente, com todas as suas injustiças” (O'Neil, 2020, p.112). No Brasil em que a desigualdade social é



uma realidade, as empresas têm seus potenciais alvos, ou seja, pessoas em situação de vulnerabilidade, estigmatizando ainda mais esses cidadãos já afetados pela falta acesso a condições sociais ou econômicas.

As tecnologias informacionais não tendem a desaparecer, e por isso, a inteligência coletiva deve se preocupar em aprimorá-las para eliminar opacidades e viabilizar a abertura para fiscalizações e auditorias, como ocorreu no caso do vazamento de dados pelo INSS, em que foram constatadas inconsistências e o órgão direcionado a tomar medidas para a segurança dos dados e evitar novas fraudes. A inteligência coletiva “é um campo aberto de problemas e pesquisas práticas” (Lévy, 2010, p. 134), que deve ser utilizada para encontrar soluções para os problemas apresentados no universo do ciberespaço, de modo que se promova uma articulação entre diversos coletivos nessas proposições.

O'Neil propõe alguns desafios para o uso da tecnologia, ao exigir maior transparência, responsabilidade e regulamentação no uso de algoritmos, enfatizando a necessidade de envolver diversas disciplinas e perspectivas para garantir que essas ferramentas sirvam ao bem comum.

Aliás, Lévy (2010) considera que uma técnica não é nem boa, nem má, e tampouco pode ser considerada neutra, no entanto deve-se considerar o intuito das atividades humanas que desenvolveram determinada tecnologia e a opacidade embutida, a exemplo de plataformas digitais que coletam dados e permitem o vazamento —poderíamos culpar os programas desenvolvidos, ou a ação daqueles que os programaram de forma incorreta? Por isso, ao se considerar que são grupos humanos que desenvolvem as TICs, é mais fácil a compreensão dos problemas delas advindos e “Da mesma forma -, quando os “impactos” são tidos como positivos, evidentemente a técnica não é a responsável pelo sucesso, mas sim aqueles que a conceberam, executaram e usaram determinados instrumentos” (Lévy, 2010, p. 28). Nessas linhas, considera-se que as relações humanas desenvolvidoras das TICs são mais importantes que essas ferramentas, pois são elas que determinam o bom ou mau funcionamento daquele instrumento tecnológico.



Mais do que os próprios sistemas, devem ser aperfeiçoada a eticidade das relações humanas e seus vieses, no desenvolvimento dos programas digitais, ao se considerar a irreversibilidade do mundo digital. Roy Ascott apud Lévy (2010) denomina o período atual de segundo dilúvio, informacional, caracterizado pelo volume de dados disponíveis por meio das TICs. Nesse viés, oportuno esclarecer que

Dados não vão desaparecer. Nem computadores- e muito menos a matemática. Modelos de previsão são, cada vez mais, as ferramentas pelas quais contaremos para administrar nossas instituições, aplicar nossos recursos e gerenciar nossas vidas. Mas, como tentei mostrar ao longo desse livro, esses modelos são construídos não apenas de dados, mas das escolhas que fazemos sobre em quais dados prestar atenção- e quais deixar de fora. Essas escolhas não tratam apenas de logísticas, lucros e eficiência. Elas são absolutamente morais (O'Neil, 2020, p.337).

A seletividade digital, que serve como ferramenta de aumento à desigualdade envolve questões morais, consistente na boa ou má-fé daqueles que dominam a técnica para poder se aproveitar da vulnerabilidade de determinados grupos sociais. Esse perfilamento se desenvolve em um sistema que pretende estigmatizar ainda mais esses grupos, impedindo o acesso a informações de forma transparente e eficaz, e viola diversos preceitos fundamentais, como a dignidade humana, privacidade e inclusão social.

Na contemporaneidade, as pessoas não possuem o correto juízo racional acerca da importância dos seus dados pessoais, e, por consequência entregam centenas de informações gratuitamente durante as relações sociais que travam, especialmente no âmbito virtual. O fato se agrava pelo exercício doloso de empresas que elaboram contratos com termos e condições impregnados de vocabulário técnico visando induzir os consumidores a não compreenderem as cláusulas que acordam (Basan; Couto, 2020, p. 309).

No caso em análise sobre o vazamento de dados dos segurados pelo INSS, ao realizar o cadastramento no site do MEU INSS ou por meio do portal GOV.BR as pessoas são obrigadas a informar os seus dados, ou a confirmarem informações já armazenadas no sistema do INSS. Essa dinâmica por si só induz os cidadãos a presumirem que o sistema



digital é seguro e que podem depositar ali seus dados com confiança, pois nesse sistema também podem ser realizadas consultas de dados construídos pelo INSS como CNIS— Cadastro Nacional de Informações Sociais, que além dos vínculos trabalhistas e informações de benefícios possuem dados pessoais do segurado como número do CPF, data de nascimento e nome da mãe. Nesse contexto, o INSS deveria ter mecanismos que fortalecessem a confiança dos cidadãos pois funciona como representante do Estado e sujeito aos princípios administrativos, dentre eles a moralidade.

Diante da falta de transparência no uso dos dados e da negligência do INSS no vazamento de dados, vislumbra-se como necessária e urgente a promoção da inclusão digital para que os grupos afetados por essa dinâmica de dominação cultural digital possam desenvolver habilidades e conhecimento acerca das ferramentas informacionais possam agir na busca e soluções ao serem vitimizados pelo capitalismo informacional.

3. A NECESSIDADE DA INCLUSÃO DIGITAL PARA A PROMOÇÃO DA CIDADANIA DIGITAL

A coleta de dados pessoais e o uso indevido desses dados no ambiente digital afronta aos direitos da personalidade, tutelados constitucionalmente pela proteção à privacidade, intimidade, honra e imagem. O artigo 5º foi acrescido do inciso LXXIX, por meio da Emenda Constitucional 115/2022 que prevê a proteção aos dados pessoais inclusive nos meios digitais. Com base na Lei Geral de Proteção de Dados, proteção de dados pessoais é considerada como um direito fundamental (Basan, Couto, 2020).

Em que pese os dispositivos de proteção, não se pode perder de vista que o cidadão precisa estar habilitado e incluído no ambiente digital para entender e se acautelar de eventuais danos que possa vir a sofrer. Predomina hoje o segundo dilúvio que diferente daquele primeiro descrito no texto bíblico não apresentará reversão e de acordo com Lévy “O segundo dilúvio não terá fim. Não há nenhum fundo sólido sob o oceano das informações. Devemos aceitá-lo como nossa nova condição. Temos que ensinar nossos filhos a nadar, a flutuar e talvez a navegar” (2010, p. 15). A irreversibilidade do uso das



TICS atribui ao Estado e à sociedade o dever de discutir e implementar políticas públicas de inclusão para pessoas que estão em situação de exclusão digital.

A inteligência coletiva, compreendida como um veneno e um remédio para a cibercultura (Lévy, 2010), deve ser composta por uma diversidade de conhecimentos, para evitar vieses e preconceitos na elaboração das TICs. Logo, o ambiente digital deve ser participativo, para aqueles que possuem condição de mergulhar no universo informacional, entender suas particularidades e serem beneficiados pela cibercultura. A exemplo disso é a necessidade de se adaptar a linguagem acessível aos sites, como foi implementado no INSS, por meio da Portaria 1.725/2025 que estabelece a obrigatoriedade do uso da linguagem simples em todos os órgãos e entidades vinculadas ao INSS, em benefício de grupos vulnerabilizados como as pessoas idosas, pessoas com deficiências e cidadãos com baixa escolaridade.

O amplo acesso a Internet não é sinônimo de apropriação da técnica, que assegura o acesso de modo seguro, pois envolve a compreensão de termos e condições, e outras regras contratuais. O analfabetismo digital se revela como importante barreira na superação do Apartheid Digital e como fator negativo à proteção de dados, (Basan; Couto, 2020). No mesmo sentido “o acesso formal ao computador não é garantia do exercício a nenhuma forma de direito. A cibercultura não distribui a todos igual intervenção nos métodos, nem igual responsabilidade pelos fins associados à informática” (Cazeloto, 2008, p. 188). Nessa perspectiva, o acesso a aparelhos eletrônicos não implica no domínio da técnica, e o analfabetismo digital pode estar presente mesmo em casos que a pessoa detém a posse, mas não possui o entendimento das funcionalidades dos aparelhos e dos canais de informação virtuais.

O Livro Verde da Sociedade da Informação no Brasil (2000) discute a necessidade de se promover a inclusão digital e 25 anos após sua publicação, esse assunto ainda permanece em evidência como pauta urgente a ser discutida pelas agendas públicas. A exclusão digital acarreta o isolamento da pessoa, e expõe a novas fragilidades sociais decorrentes da era digital, como a vigilância e monitoramento. Como se observa:



A sociedade isola muitas das pessoas que não se enquadram em determinados padrões mínimos de convivência pacífica, para proteger seus membros e para procurar recuperar pessoas, bem como trazê-las de volta ao convívio social. Na sociedade da informação, as tecnologias propiciam novas formas de monitoramento e vigilância do indivíduo. Por outro lado, podem oferecer novas maneiras para o desenvolvimento pessoal e para a participação produtiva no convívio social. A universalização de acesso deve incluir também essas pessoas (Brasil, 2000, p. 40)

O isolamento social na atualidade pode ser observado por meio da divisão digital, ou seja, enquanto uma minoria detém habilidades e conhecimento das ferramentas digitais, se deleitam com isso e a divisão social se acentua cada vez mais, pois as habilidades digitais têm repercussão em todos os aspectos da vida, como no âmbito social, cultural e econômico, em que a pessoa possui maior status, acesso a conhecimentos e acesso a emprego e melhores salários.

A inclusão digital também propicia o acesso a serviços públicos, a exemplo da plataforma GOV.BR que concentra grande parte de aplicativos, como emissão de certidões, serviços eleitorais, trabalhistas e previdenciários. No âmbito do INSS a pessoa incluída digitalmente pode requerer e consultar benefícios, simular o tempo de contribuição, ou seja, o exercício dos direitos sociais previstos no artigo 6º da Constituição estão condicionados às habilidades digitais, em que a pessoa tem acesso aos canais do Governo por meio do autosserviço. Diante dessa discussão

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

A inclusão digital determina o grau de satisfação na prestação dos serviços públicos por meio das plataformas digitais, bem como a eficiência dos serviços na implementação do Governo Eletrônico, de forma universalizada. A promoção da cidadania está atrelada à



inclusão digital, para grupos que não possuem conhecimentos ou habilidades com o universo virtual. A exclusão digital é uma das camadas da desigualdade social existente no país e, portanto

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

O acesso universal, que elimina a primeira forma de hiato digital – em termos de quem possui internet ou não – está longe de ser uma garantia. E mesmo que chegássemos a um ponto de saturação de provimento de acesso, ele não seria suficiente para suprimir as desigualdades digitais. Formas diferentes de desigualdade seriam perpetuadas, e diferentes níveis de desigualdade, reforçados. Indivíduos de classes sociais distintas e de diferentes status podem ter o mesmo acesso à internet, em termos de conexão física, mas apenas alguns privilegiados conseguem converter esse acesso físico em benefício social (Ragnedda; Ruiu, 2016, p. 99).

O acesso aos meios digitais não significa apoderamento da técnica, conhecimentos e desenvolvimento de habilidades. A desigualdade social reflete na ausência do desenvolvimento pessoal, pois pessoas com mais poder econômico estão mais habituadas com as tecnologias, pelas condições de acesso a aparelhos e pessoas com maior escolaridade terão mais facilidade no desenvolvimento de competências, com repercussão no mercado de trabalho e fora dele, ampliando-se assim o abismo econômico entre aqueles que têm e aqueles que não têm, e “Essa concentração de poder econômico nas mãos de poucos será como esfregar sal nas feridas abertas da desigualdade social” (Lee, 2019, p. 176) e além disso

Sendo o acesso às TICs um instrumento de potencialização para a inclusão social, é possível concluir que a inclusão digital se configura como um processo que tende a reduzir desigualdades no que diz respeito à integração das pessoas, ao crescimento comunitário e desenvolvimento pessoal, construindo um meio de promoção dos direitos da personalidade (Moreira, 2022, p. 2024).



A inclusão social implica necessariamente atualmente na inclusão digital, pois se as pessoas não tiverem acesso às TICs elas não conseguem ter acesso a direitos sociais como aposentadorias, e também devem ter desenvolvida a capacidade de compreensão de como seus dados estão sendo utilizados, como na contratação de empréstimos e como esses descontos estão sendo realizados, na forma eletrônica.

Compreende-se que “A exclusão digital não se refere a um fenômeno simples, limitado ao universo de incluídos e excluídos, polaridade real, mas que por vezes mascara seus múltiplos aspectos” (Sorj; Guedes, 2005, p. 103), pois se a resolução do problema se limitasse a questão de acessibilidade ou posse do aparelho, seria de fácil resolução, mas outros fatores implicam em soluções práticas, como a qualidade do acesso, a dinamicidade nas alterações dos sistemas de acesso e capacidade de conhecimento para leitura e interpretação de danos impede uma legítima infoinclusão. A exclusão digital também pode se dar no interior de grupos já marginalizados pela pobreza, em razão de outros fatores como aspectos relacionados a gênero, raça e faixa etária (Sorj; Guedes, 2015).

Na era informacional, analisam-se os aspectos da estratificação social, responsáveis pela riqueza e subordinação, não apenas pela divisão do trabalho em si, mas em especial a capacidade de adaptação à velocidade com que a tecnologia se aprimora, que se justifica por conjunto de fatores culturais previamente estabelecidos, relacionados à educação, valores familiares, sociais e culturais e que, portanto, reverberam no mundo cibernético (Cazeloto, 2008).

A expansão da utilização das TICs, sem se preocupar com aqueles que não têm o domínio da técnica, e foram por ela excluídos, terá um efeito devastador na sociedade, em termos de desigualdade social. Nessa perspectiva, avalia-se que “[...] nas próximas décadas, o maior potencial da IA para romper e destruir não reside nas disputas militares internacionais, mas naquilo que fará com nossos mercados de trabalho e sistemas sociais” (Lee, 2019, p. 269). A inclusão digital reclama programas sociais para que as pessoas possam ter condições de acesso a empregos e programas e benefícios sociais, bem como propiciar condições para se defenderem das obscuridades trazidas pela Internet, por



meio dos aplicativos e sites com termos ambíguos, cujo objetivo é prejudicar pessoas simples e sem instrução.

Nesse contexto, o fornecimento dos dados pessoais, de forma obrigatória no acesso aos serviços do Governo e o compartilhamento desses dados com órgãos do Poder Executivo federal fere os direitos de privacidade e põe a cidadania em risco “vez que inviabilizado ao indivíduo o poder de conhecer e decidir sobre o tratamento de seus dados, não se tendo a dimensão do poder que o Estado detém” (Briesemeinster; Vasconcelos, 2020, p. 450). Aqui se verifica o efeito danoso da coleta de dados pessoais, bem como a opacidade desses sistemas repletos de vieses que visam a punir pessoas vulneráveis.

Atualmente, para que diversas necessidades sociais sejam supridas, na prestação de serviços públicos relacionadas a educação, saneamento, segurança e saúde, o Estado e a sociedade devem aliar essa luta à exclusão digital (Sorj; Guedes, 2005). O Estado deve se preocupar com políticas de inclusão e educação digital para que os serviços públicos prestados por meio das plataformas digitais não sejam considerados como insuficientes ou inadequados e ainda para a promoção de um sentimento de pertencimento social e assim se estabeleça a igualdade substancial (Salvador; Arioze; Costa, 2023). Logo, a inclusão e educação digital servirão como ferramentas para que a população possa ser inserida e possa utilizar as TICs com autonomia na efetivação de seus direitos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo teve como objetivo demonstrar como a utilização das TICs pelo Governo podem ter seu lado obscuro, quando as ferramentas digitais são utilizadas de forma prejudicial à sociedade, como ocorreu no vazamento de milhares de dados coletados pela plataforma MEU INSS e realização de empréstimos e descontos de formas indevidas da conta dos segurados da previdência.

O INSS gerencia atualmente mais de 40 milhões de benefícios e deve se responsabilizar pelos danos causados aos segurados, que são na maioria grupos vulnerabilizados, seja em razão da idade avançada, deficiência ou baixa escolaridade.



Em que pese a atuação do Tribunal de Contas da União na apuração dos fatos e o Supremo Tribunal tenha homologado acordo para que houvesse ressarcimento dos descontos, verifica-se que o mérito não foi enfrentado pelo Judiciário, tampouco pelo Governo, ao se manifestar de forma menos gravosa a ele, de modo que os segurados ao aderirem ao acordo, renunciassem a valores referentes a danos morais. Ainda, com relação à responsabilidade do Governo pelo vazamento dos dados nada foi decidido, o que torna a “krisis” digital em estado permanente (Agamben, 2014).

A autora Cathy O’Neil denomina essas ferramentas digitais como — ADMs- armas de destruição matemática, que se deleitam com a desigualdade, ao causar danos a pessoas pobres e favorecer determinados grupos já privilegiados. No Brasil, a forma como o INSS se descuidou com o vazamento de dados dos segurados serve como exemplo de como os menos favorecidos podem ser vítimas dos meios digitais.

A opacidade inserida nos algoritmos não permite a identificação de preconceitos e ações maliciosas no interior das ferramentas digitais, e captam as necessidades de pessoas vulneráveis para prejudicá-las. Para coibir essas anomalias da cibercultura, a inteligência coletiva pode ser utilizada para promover soluções tecnológicas no ambiente digital, pois é um espaço interativo, onde o aprimoramento das TICs deve passar por diferentes saberes para eliminar vieses. Deve-se promover uma participação ativa da população nos ambientes digitais para a promoção da cibercultura.

A inclusão digital deve ser abordada como providência urgente para a efetivação da cidadania, e para que as pessoas possam ter autonomia no ambiente digital. É certo que

as desigualdades sociais, culturais e econômicas em um país subdesenvolvido está longe de ser resolvida, porém medidas devem ser tomadas para diminuir o hiato digital existente, para que as pessoas possam compreender os perigos que a Internet pode apresentar quando da coleta de seus dados, sem a realização de um prévio juízo pelo usuário sobre os motivos dessa captura.



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGAMBEN, Giorgio. Pilatos e Jesus: tradução por Silvana de Gaspari; Patricia Peterli. São Paulo: Boitempo, 2014.

BASAN, Arthur Pinheiro; COUTO, José Henrique de Oliveira. A monitoração eletrônica do consumidor e a proteção de dados pessoais enquanto direito fundamental. In: **Fundamentos do Direito Digital**. Organização de LONGHI, João Victor Rozatti; FALEIROS JUNIOR, José Luiz de Moura; BORGES, Gabriel Oliveira de Aguiar, REIS, Guilherme. Uberlândia: LAECC, 2020.

BRASIL. ADPF 1236. Supremo Tribunal Federal Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=7287062>. Acesso em: 15 jul. 2025.

BRASIL. Instrução Normativa nº 128, de 28 de março de 2022. Disciplina as regras, procedimentos e rotinas necessárias à efetiva aplicação das normas de direito previdenciário. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-pres/inss-n-128-de-28-de-marco-de-2022-389275446>. Acesso em: 13 jul. 2025

BRASIL. Lei nº 6125, de 4 de novembro de 1974. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l6125.htm. Acesso em: 13 jul. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l6125.htm. Acesso em: 13 jul. 2025.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **Estratégia de Governança Digital**. Linha do Tempo. Publicação em 25.11.2019 Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>. Acesso em: 05 jun. 2025.

BRASIL. Ministério da Ciência e Tecnologia. Sociedade da informação no Brasil: livro verde 2000. TAKAHASHI, Tadao (Org.). Brasília: DF. Disponível em: <https://livroaberto.ibict.br/bitstream/1/434/1/Livro%20Verde.pdf>. Acesso em: 05 jun. 2025

BRASIL. Ministério da Previdência Social. **Ministério da Previdência Social adota linguagem simples em toda a sua comunicação**. Publicado em 01.09.2025. Disponível em: <https://www.gov.br/previdencia/pt-br/noticias/2025/setembro/ministerio-da-previdencia-social-adota-linguagem-simples-em-toda-a-sua-comunicacao>. Acesso em: 20 jan.2026.



BRASIL. Ministério do Trabalho e Previdência. Os 100 anos da Previdência Social. Brasília, DF, 2022. Disponível em: https://www.gov.br/previdencia/pt-br/assuntos/livro-os-100-anos-da-previdenciasocial/livro_os_100_anos_da_previdencia_social_web.pdf. Acesso em: 13 jul. 2025.

BRIESEMEISTER, Gabriela; VASCONCELOS, Sthéfane Alves. Democracia Digital e sua garantia na relação entre Estado brasileiro e sociedade. In: **Fundamentos do Direito Digital**. Organização de LONGHI, João Victor Rozatti; FALEIROS JUNIOR, José Luiz de Moura; BORGES, Gabriel Oliveira de Aguiar, REIS, Guilherme. Uberlândia: LAECC, 2020.

CALDI, Eduardo Lincoln Domingues; FORMAIO, Leonardo Cosme. A violação da autonomia e dos direitos da personalidade no cenário virtual e tecnológico. In: **Direitos Fundamentais e da Personalidade na Sociedade Tecnológica**. Organização de ALFAYA, Natalia Maria Ventura da Silva; FACHIN, Jéssica. Londrina/PR: Thoth, 2022.

CASTELLS. Manuel. A Sociedade em Rede- A era da informação: economia, sociedade e cultura. Tradução: Roseneide Venâncio Majer. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2025.

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

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

COSTA, Mateus Machado da; LEÃO, Luana da Costa. Inovações Tecnológicas para garantia de direitos previdenciários. In: **Direitos Fundamentais e da Personalidade na Sociedade Tecnológica**. Organização de ALFAYA, Natalia Maria Ventura da Silva; FACHIN, Jéssica. Londrina/PR: Thoth, 2022.

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

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

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

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



MOREIRA, Mayume Cayres. Tecnologias da Informação e Comunicação para que(m)? reflexões jurídicas acerca da exclusão e da desigualdade digital no Brasil- Londrina/PR: Thoth, 2024.

O'NEIL, Cathy. Algoritmos de destruição em massa: tradução Rafael Abraham- Santo André, SP: Editora Rua do Sabão, 2020.

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

SALVADOR, Juliana de Almeida; ARIOZO, Camila Rarek; COSTA; Ilton Garcia da. Sistemas informatizados do INSS como ferramenta de exclusão social. In: José Ricardo Caetano Costa; Regina Vera Villas Boas; Valter Moura do Carmo. **Direitos Sociais e Políticas Públicas II**. Florianópolis: CONPEDI, 2023. p. 265-281.

SILVEIRA, Luani Maria Da; OLIVEIRA, Vitoria Soares De; SERVO, Marina Calanca; CARDOSO, Jair Aparecido. Tecnologia Blockchain: Evolução tecnológica e a análise da possibilidade de fiscalização da escravidão moderna. In: **Inteligência artificial e plataformas digitais nas relações de trabalho**. Organização de CARDOSO, Jair; ABRAMIDES, Natalia Marques; NICOLAU, Rodrigo Borges. Leme/SP: AM2, 2025.

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

STRECK, Lenio. As cidades inteligentes e o panóptico pós-moderno. In: **Inteligência artificial e plataformas digitais nas relações de trabalho**. Organização de CARDOSO, Jair; ABRAMIDES, Natalia Marques; NICOLAU, Rodrigo Borges. Leme/SP: AM2, 2025.

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