

Vulnerabilidade social e exclusão digital no acesso aos serviços públicos do regime geral de previdência social

Social vulnerability and digital exclusion in access to public services under the general social security regime

Dirceu Pereira Siqueira¹

Deomar Adriano Gmach²

Tiago Adami Siqueira³

RESUMO

O objetivo de presente artigo é propor uma reflexão sobre como a exclusão digital aumenta a vulnerabilidade social dos beneficiários do Regime Geral de Previdência Social - RGPS, com subterfúgio na discussão da diferença entre os conceitos de “Minorias” e “Grupos vulneráveis”. Defendo a ideia de que, por conta de uma menor participação política das pessoas pertencentes a um grupo vulnerável, haverá uma maior potencialização e prolongamento dos efeitos deletérios da exclusão digital no acesso aos benefícios previdenciários. Para o desenvolvimento do artigo o mesmo foi dividido em três objetivos específicos, quais sejam: a) apresentar em que contexto se deu a transformação digital no Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, b) analisar o tema exclusão digital e correlacionar o mesmo com dados apresentados pela pesquisa TIC domicílios, que visa estudar o comportamento do brasileiro na internet e, c) apresentar a diferenciação entre os conceitos de “minorias” e “grupos vulneráveis” para explorar e contextualizar tal diferenciação no processo de transformação digital do INSS. Para tanto, foi lançado mão do método dedutivo, utilizando-se de pesquisa doutrinária, objetivando-se demonstrar a importância da

¹ Coordenador e Professor Permanente de Programa de Doutorado e Mestrado em Direito; Pós-Doutorado em Direito; Doutor e Mestre em Direito Constitucional; Especialista Lato Sensu em Direito Civil e Processual Civil; Consultor Jurídico; Parecerista; Advogado; e-mail: dp.siqueira@uol.com.br.

² Mestrando em direitos da Personalidade pelo Programa de Pós-Graduação em Ciências Jurídicas da Universidade Cesumar (UNICESUMAR); Bolsista pelo Instituto Cesumar de Ciência, Tecnologia e Inovação (ICETI). Especialista Lato Sensu em Direito Previdenciário. Docente na Pós graduação Lato Sensu em diversas instituições de ensino. Servidor Público no INSS em Maringá-PR. Email: deomar13_@hotmail.com

³ Mestre em Direito. Coordenador e Professor do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública da Faculdade Anasps. Docente na Pós graduação Lato Sensu de diversas instituições de ensino. Servidor Público Federal vinculado ao INSS. Gerente de Agência do INSS. E-mail: tiago.adami.s@gmail.com

diferenciação conceitual entre “Minorias” e “Grupos vulneráveis” para a discussão do tema exclusão digital, no recorte proposto.

Palavras-chave: Exclusão digital; Exclusão social; INSS digital; Minorias; Grupos vulneráveis.

ABSTRACT

The objective of this article is to propose a reflection on how the digital divide increases the social vulnerability of beneficiaries of the General Social Security System, with subterfuge in the discussion of the difference between the concepts of “minorities” and “vulnerable groups”. I defend the idea that, due to a lower political participation of people belonging to a vulnerable group, there will be a greater potentiation and extension of the deleterious effects of digital exclusion in access to social security benefits. For the development of the article, it was divided into three specific objectives, namely: a) to present the context in which the digital transformation took place at the National Institute of Social Security - INSS, b) to analyze the digital exclusion theme and correlate it with data presented by the ICT households survey, which aims to study the behavior of Brazilians on the internet and, c) present the differentiation between the concepts of “minorities” and “vulnerable groups” to explore and contextualize such differentiation in the process of digital transformation of the INSS. For that, the deductive method was used, using doctrinal research, aiming to demonstrate the importance of the conceptual differentiation between “minorities” and “vulnerable groups” for the discussion of the digital exclusion theme, in the proposed cut.

Keywords: Digital exclusion. Social exclusion. Digital INSS. Minorities. Vulnerable groups.

1 INTRODUÇÃO

Elementos essenciais para a diferenciação entre “Grupos vulneráveis” e “Minorias” precisam ser estudados e distinguidos. A sociedade é plural e há vários traços culturais e sociais que distinguem os grupamentos nos quais há uma intensa preocupação com aspectos da democracia, da representatividade e da proteção deles em sua totalidade. Distinguir os termos “Grupos vulneráveis” e “Minorias”, uma vez que ambos comumente são vistos como sinônimos mesmo em ambientes

acadêmicos, possui várias finalidades práticas quando se pensa na pluralidade que é a vida em sociedade.

O foco do presente artigo é a importância da distinção pensada sobre o nível de proteção que precisa ser ofertado à pessoa. Para tanto, será usado de pano de fundo a questão da exclusão digital dos beneficiários do RGPS, em face da virtualização do INSS.

Desde 1990, o Instituto Nacional do Seguro Social-INSS é a Autarquia criada pelo Estado brasileiro para fazer a análise e concessão dos benefícios previdenciários da maior parte da população brasileira, dado o tamanho do RGPS.

Previdência Social é um direito social elencado no artigo 6º da Constituição Federal. A preocupação da sociedade sobre tal direito, em um País tão desigual quanto o Brasil, por si só, já se justifica somente pelo público que a Previdência Social busca proteger. Embora seja uma política contributiva que protege todos aqueles que contribuem para o sistema, a vivência empírica demonstra que o público mais protegido pelos benefícios do INSS é justamente aquelas pessoas que estão mais a margem da sociedade; que estão, por questões de exposição econômica, mais excluídas da sociedade. Em tempos de transformação digital no INSS, a preocupação da sociedade com esses excluídos sociais ganha novos contornos.

É nesse contexto que o problema de pesquisa do presente artigo se manifesta na seguinte indagação: há relevância em se diferenciar “Grupos vulneráveis” e “Minorias” para se pensar políticas públicas que possam promover a inclusão digital desses beneficiários?

O objetivo geral do presente artigo é estudar a diferenciação entre “Grupos vulneráveis” e “Minorias” visando verificar como esse estudo pode impactar na compreensão sobre qual o nível de proteção oferecido ao público atendido pelo INSS. A hipótese inicial que se parte é de que a diferenciação dos termos propostos pode ajudar a entender para onde vão as políticas de inclusão digital que deveriam ser promovidas pelo Estado.

Para o desenvolvimento do objetivo geral da pesquisa, o artigo foi dividido em três objetivos específicos, cada qual representando uma seção do presente texto. Na primeira seção será estudada a transformação digital do INSS, para verificar como

e em que contexto a mesma se deu. Na segunda seção o tema será a exclusão digital, buscando trazer dados que, além de contextualizar a mesma dentro do presente artigo, possam apresentar contornos objetivos de como está à absorção da virtualização do INSS para a população que mais precisa da Autarquia. Já na última seção será o momento de estudar e diferenciar os termos “Grupos Vulneráveis” e “Minorias” visando compreender em que sentido o estudo desses termos impacta na discussão sobre exclusão digital dos beneficiários do RGPS.

Para tanto, por meio da metodologia de pesquisa pautada na técnica de revisão bibliográfica e por meio do método dedutivo se buscará primeiro fazer um levantamento sobre o tema exclusão digital dentro do contexto das plataformas digitais, com base em dados empíricos de estudo desenvolvido pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação – CETIC, na pesquisa TIC Domicílios 2021, para, após isso, correlacionar essas informações com a diferenciação proposta entre “Grupos vulneráveis” e “Minorias” e propor eventual desdobramento para o tema inclusão digital.

2 BREVE PANORAMA DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO INSS

Nessa primeira seção o objetivo é compreender como e em que medida se deram as transformações digitais no Instituto Nacional do Seguro Social - INSS nos últimos anos. Essa primeira compreensão é importante para o desenvolvimento do tema atrelado a questões que envolvem a exclusão digital e como está exclusão digital, no Brasil, acaba por propiciar uma maior vulnerabilidade do cidadão, que agora, fora a vulnerabilidade social ainda enfrenta a vulnerabilidade digital.

Não é segredo para ninguém que convive em sociedade que a velocidade da transformação digital do mundo acelerou muito nos últimos anos. Contudo, no âmbito dos serviços prestados pelo Estado à sociedade, esse fenômeno é um pouco mais antigo.

No poder judiciário, desde o advento da Lei nº 11.419/2006, diversas medidas foram tomadas para impor a digitalização dos processos físicos, transformando os em digitais e determinando que as intimações passassem a ser

eletrônicas. Na sequência, também com a evolução das tecnologias, foi possível começar a transformar em virtuais alguns atos do processo judicial, tais como: audiências, intimações, entre outros procedimentos. (KLEIN; SANTOS, 2019)

Já no Governo Federal; no Poder executivo, essas mudanças são um tanto quanto mais recentes. O Decreto nº 8.539 de 08 de outubro de 2015, que dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito da União, estabeleceu que os órgãos e as entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional deveriam passar a utilizar sistemas informatizados para a gestão e o trâmite de processos administrativos eletrônicos no prazo de 06 meses a partir de sua publicação.

No INSS a transformação digital exigida pelo Decreto acima mencionado teve início em meados de 2017 e se efetivou, normativamente falando, em 2018, com a edição da Resolução nº 627, de 21 de fevereiro de 2018. (BRASIL, 2018) Em 2017 o INSS começou a implantar rotinas internas e sistemas externos que pudessem auxiliar na transformação do processo físico em processo digital. Todavia, devido ao tamanho do órgão e a sua capilaridade no Brasil, levou um tempo até que toda – ou quase toda – a transformação fosse concluída e pudesse ser normatizada por meio da Resolução mencionada.

A transformação digital na Autarquia Previdenciária recebeu o nome popular de INSS Digital que, de acordo com um conceito dado pela própria Autarquia, é uma nova forma de atender no INSS que consiste na utilização do processo eletrônico, distribuição da demanda entre unidades e melhoria da interação com os cidadãos. Na perspectiva do INSS a melhora na interação com o cidadão se daria pela implantação do “Meu INSS”. O “Meu INSS” é um canal eletrônico de comunicação com o cidadão que propiciou que o mesmo deixasse de ter de comparecer as agências do INSS e pudesse fazer todos os seus pedidos, eletronicamente, a partir de um computador ou de um aparelho de celular com acesso a internet.

Há inúmeros estudos que pesquisam os impactos do “Meu INSS” e da virtualização do atendimento ao cidadão, principalmente em um País tão pobre onde

o acesso à internet ou os domínios de ferramentas digitais por parte da população ainda não é uma realidade. (KLEIN; SANTOS, 2019) (LLOYD; WIVALDO, 2019) (GUSMÃO, 2020)

O recorte que se pretende no presente estudo é abordar como essas ferramentas digitais implantadas no INSS se comunicam com a qualidade de atendimento e de entrega dos direitos aos cidadãos; e estudar os efeitos da exclusão digital promovida por essa digitalização e propor uma reflexão sobre quais os caminhos da inclusão digital que se precisa buscar, a luz da dicotomia “Grupos vulneráveis” e “Minorias”. Antes disso se discorrerá sobre a conjuntura estrutural em que se deu a transformação digital no INSS.

2.1 Contexto estrutural do INSS antes da transformação digital

É um problema crônico na Autarquia previdenciária a falta de servidores, a falta de estrutura e a demora na entrega dos direitos ao cidadão. Recortes de jornais dos 12 anos que antecederam o início da transformação digital do INSS (2017) servem para reforçar o que se afirma.

Jornal Folha de São Paulo, de 25 de novembro de 2005, dizia: "Ministro contradiz Lula sobre filas do INSS - Presidente promete que elas acabarão até abril; Nelson Machado (previdência) diz poder apenas reduzi-las para que deixem de ser 'inumanas.'" (FOLHA DE SÃO PAULO, 2005)

Notícia publicada no jornal da associação dos aposentados e funcionários do Banco do Brasil, em 18 de janeiro de 2008, afirmava: "Rio tem fila de 06 meses para agendar aposentadoria - com ou sem Plano de Ações Prioritárias do INSS, agendar pedido de benefícios pelos sistemas remotos continua sendo uma dificuldade." (REPORTER BRASIL, 2008)

Em notícia publicada no Estado do Rio grande do Sul, em 25 de outubro de 2012, a chamada dizia: "tempo de espera por perícia no INSS pode chegar a 89 dias." (JORNAL DIGITAL GZH, 2012)

Já o trecho de uma notícia, publicada em 21 de agosto de 2015, dizia que: "A família de um idoso que morreu após esperar dois anos por perícia em uma unidade

do INSS em Praia Grande, no litoral de São Paulo, pede por justiça e espera respostas, para que casos como esse não voltem a acontecer." (G1, 2015)

Quanto ao contingente de servidores para atender a população, é interessante a auditoria promovida pelo Tribunal de Conta de União - TCU que, em 2014, ao constatar que o INSS possuía cerca de 39.392 servidores, afirmou que:

Ao INSS e ao MPS, conjuntamente, recomendou-se a elaboração um plano de continuidade de negócio, prevenindo um cenário no qual o elevado percentual de servidores em abono permanência entre em inatividade, além de outras medidas que permitam ao INSS uma transição suave e gradual entre o atual corpo de servidores aposentáveis e a contratação e capacitação de novos servidores, sem perda da memória institucional que esses servidores representam. (BRASIL, 2014)

Esse conjunto de coisas precisou ser trazido para demonstrar que a falta de servidores e a demora no atendimento do cidadão sempre foram um grave problema para o INSS. A premissa que se levanta é que as vantagens trazidas pela digitalização e automatização dos processos e a virtualização dos atendimentos podem ter sido usadas como ferramentas para tentar mitigar a falta de mão de obra e resolver o problema na demora da entrega da prestação ao cidadão e não como uma consequência natural da modernidade.

O próprio INSS assumiu isso quando, por exemplo, da implantação do aplicativo "Meu INSS" como meio de entrada dos pedidos do cidadão, por meio da Instrução normativa INSS nº 96/2018, declara que a implantação de tal sistema considera: a modernização do atendimento e os serviços disponibilizados pelo Instituto; os sistemas e aplicativos desenvolvidos com o objetivo de simplificar o acesso às informações previdenciárias; a imprescindibilidade de ampliar a gestão, o controle e o monitoramento nas unidades de atendimento, bem como dos serviços que são realizados; **e a necessidade de alocar a força de trabalho das unidades de atendimento no reconhecimento do direito.** (grifo nosso)(BRASIL, 2018)

Em 2022, passado-se mais de 07 anos dos avisos do TCU e mais de 04 anos do início da transformação digital, o Estado de coisas pré transformação digital parece não ter se alterado. Multiplicam-se nos jornais reportagens retratando a imensa fila, agora digital, de pessoas aguardando resposta de seus pedidos e, quanto ao

número de servidores, se comparado a 2014, o INSS já perdeu, por aposentadoria, falecimento, demissão, exoneração, metade da sua mão de obra, estando com cerca de 20 mil servidores para atender a população brasileira.

Feitos esses apontamentos sobre a transformação digital pela qual passou a Autarquia responsável por entregar um direito social (previdência) para a maioria da população brasileira, é possível perceber que, em nenhum momento a transformação digital pela qual passou a Autarquia objetivou promoveu inclusão e proteção social. Pautada pela necessidade de continuar funcionando, face ao número diminuto de servidores e aumento de demanda por parte da população, a transformação digital foi realizada sem pensar no custo social e na possibilidade de se estar aumentando a exclusão social do público atendido, em face de sua possível incapacidade de utilizar e compreender as ferramentas eletrônicas disponibilizadas pela Autarquia.

3 VULNERABILIDADE SOCIAL E EXCLUSÃO DIGITAL

Atualmente, não só no Brasil como no mundo, sociedades modernas passaram cada vez mais a utilizarem a internet e o ciberespaço para as mais diversas funções, inclusive na prestação de serviços públicos para a população. Nesse sentido se torna necessário entender qual a compreensão do cidadão sobre essas novas Tecnologias de Informação e Comunicação – TIC para se compreender melhor se a utilização dessas tecnologias está sendo de fato proveitosa para a entrega do direito ao cidadão.

Obviamente que as discussões envolvendo inclusão/exclusão digital na prestação de serviços públicos não visam afastar as TIC's do serviço público. É necessário reconhecer o importante papel das mesmas na evolução da sociedade e na melhora da eficiência do Estado. Contudo é necessário refletir as mesmas para a continuidade da evolução. Nesse sentido TAKAHASHI (2000, p.6) menciona que:

Na era da internet, o Governo deve promover a universalização do acesso e o uso crescente dos meios eletrônicos de informação para gerar uma administração eficiente e transparente em todos os níveis. A criação e manutenção de serviços equitativos e universais de atendimento ao cidadão contam-se entre as iniciativas prioritárias da ação pública. Ao mesmo tempo,

cabe ao sistema político promover políticas de inclusão social, para que o salto tecnológico tenha paralelo quantitativo e qualitativo nas dimensões humana, ética e econômica. A chamada 'alfabetização digital' é elemento chave nesse quadro.

Desse modo é necessário compreender que a adequação do Estado a essas novas ferramentas digitais precisa ser acompanhada também de mecanismos que sejam capazes de incluir a população nessa equação. ROVER (2016, p.04) assevera que o Governo brasileiro lançou diversos serviços eletrônicos na internet, mas tal medida, apesar de apresentar um grande avanço da gestão pública, aproximando e facilitando a interação do governo com os cidadãos, agracia apenas uma parte da população, que tem acesso à rede.

Paradoxalmente, é este mesmo Governo Eletrônico que deve combater essa forma de exclusão a partir de iniciativas em várias frentes hoje identificadas pela expressão inclusão digital. Para tanto é preciso facilitar o acesso aos diversos sistemas de comunicação, buscando soluções alternativas de acesso coletivo ou compartilhado. (ROVER, 2015, p. 26)

Ressalta que somente facilitar o acesso ou a aquisição de computadores ou smartphones ou promover a criação de aplicativos para que o cidadão possa fazer uso das ferramentas digitais criadas pelo governo, em especial na área previdenciária, não é promover inclusão digital. "Uma política pública que incentive ou oportunize a compra de computadores não faz mais do que conceder meio de inclusão digital, mas a inclusão propriamente dita depende de fatores muito mais ligados à educação do que ao acesso a computadores ou a redes de internet." (ALMEIDA, 2015)

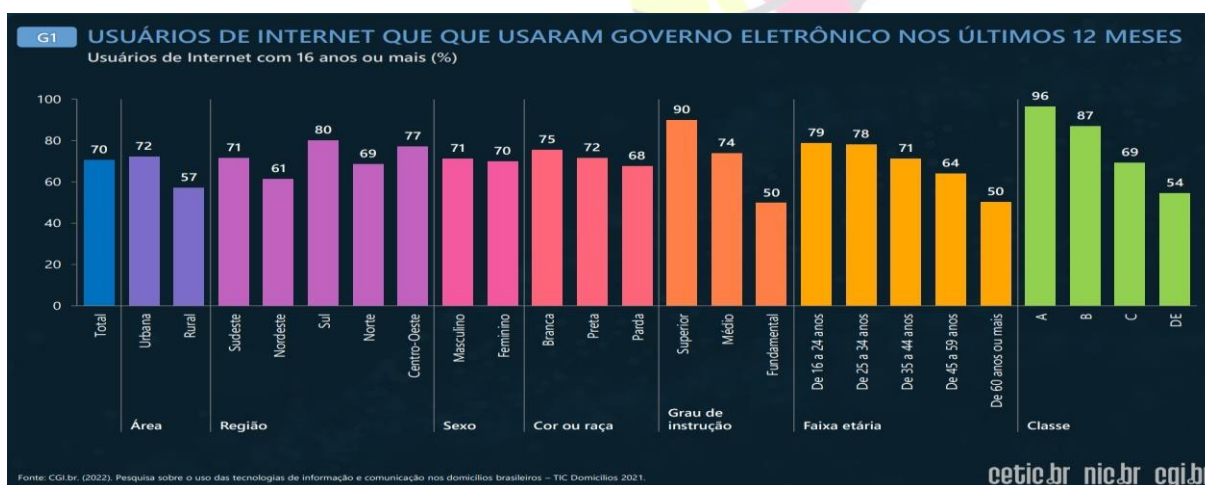
KLEIN E SANTOS (2019), tecendo severas críticas ao processo de virtualização do INSS, asseveram que:

A relação entre a Previdência Social e o segurado é assimétrica, devido à relação de poder inerente. Contudo, transformar o atendimento presencial em virtual, de forma instantânea, sem se preocupar com o entendimento dos segurados que representam um "nó" da relação de poder, resultará numa medida ineficaz à administração pública indireta e, excludente ao segurado que apesar de estar inserido no sistema, é excluído por desconhecimento digital e ausência de políticas públicas inclusivas.

A preocupação dos referidos autores pôde ser constatada na pesquisa TIC domicílios 2021. Tal pesquisa é realizada pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação – CETIC. O referido centro realiza a pesquisa desde 2005 com o objetivo de mapear o acesso às tecnologias nos domicílios urbanos e rurais do País e as suas formas de uso por indivíduos de 10 anos de idade ou mais. As pesquisas possuem a seguinte metodologia:

A pesquisa tem como unidades de análise os domicílios e indivíduos de 10 anos ou mais. O plano amostral utiliza informações do Censo Demográfico e da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) ou da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNADC) mais recente disponível, realizados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). As entrevistas são realizadas presencialmente, em domicílios em áreas urbanas e, a partir de 2008, também em áreas rurais. A amostra da pesquisa é estratificada e conglomerada em diversos estágios considerando os domínios de interesse para divulgação de resultados. (CETIC, 2021, on line)

Os dados coletados na TIC domicílios de 2021, no que tange a utilização das plataformas do INSS para o pedido de benefícios previdenciários, são extremamente importantes visto que, com a pandemia e todos os seus desdobramentos entre 2020 até o momento atual, o beneficiário do INSS, nesse período, só conseguia fazer os seus pedidos por meio desses canais digitais, dado a necessidade de distanciamento social.



V SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE DIREITOS HUMANOS E SOCIEDADE

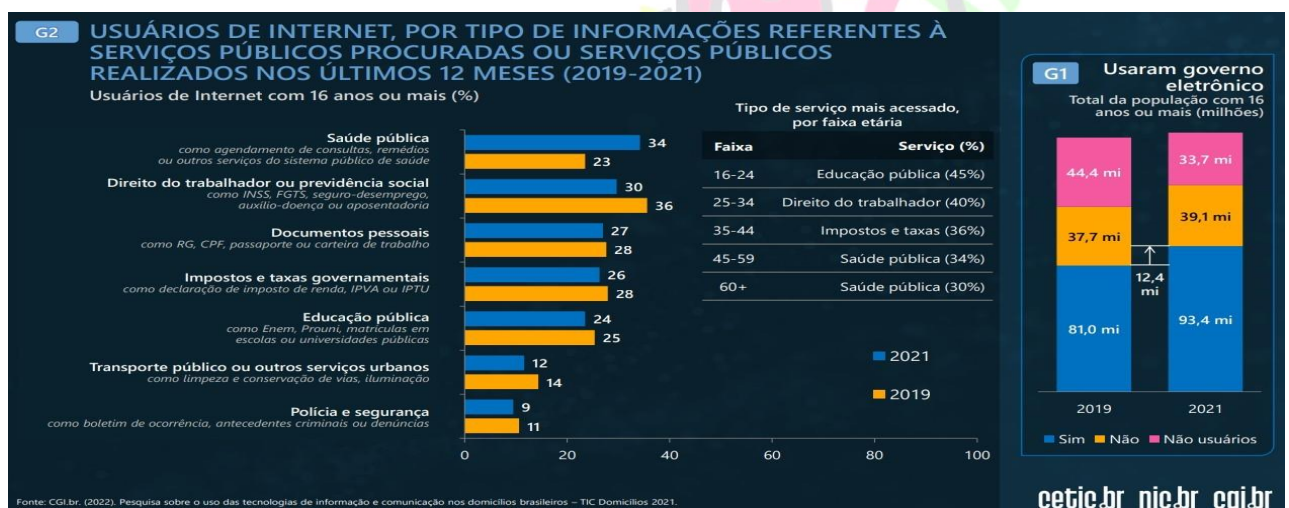
II Seminário em Direitos Humanos com a Sociedade 28ª Semana Acadêmica do Curso de Direito da Unesc
 II Seminário Nacional de Pesquisa Jurídica em Direitos Humanos

O gráfico acima mostra dados dos usuários que usaram o governo eletrônico, para alguma finalidade, nos 12 meses anteriores a pesquisa. É possível notar que, dentro do subcritério renda, 90% de quem tem nível superior afirma ter usado o Governo eletrônico, enquanto que apenas 50% de quem tem nível fundamental afirma ter feito essa utilização.

Um outro recorte possível de se observar também é com relação ao critério idade. Quanto mais idoso é o usuário, menor é a porcentagem daqueles que afirmam ter usado o Governo eletrônico, estando aí incluídos os serviços do INSS, nos últimos doze meses.

Os dados acima dizem muito a respeito da exclusão digital no INSS. O perfil do público atendido pela Autarquia é, em sua maioria, de pessoas mais simples e de mais idade. De tal modo que se torna preocupante constatar que, durante a pandemia, sem acesso as agências do INSS, a utilização de ferramentas eletrônicas criadas pelo Estado diminuiu para essas pessoas.

O gráfico abaixo, retirado da mesma pesquisa, trata especificamente da utilização da internet e de aplicativos do Governo para pedir benefícios relacionados com a previdência social.



Com esses dados é possível perceber que, exatamente quando deveria ter tido um avanço no uso dessas tecnologias em virtude da pandemia de covid-19 e do fechamento das agências, houve uma diminuição. Em 2019, 36% do público ouvido

disse ter usado a internet para requerer algum benefício relacionado a direito do trabalho ou previdência social. Já em 2021 esse número caiu para apenas 30% do público ouvido. Tal dado reflete uma constatação empírica muito simples de ser observada: a exclusão digital do público atendido pelo INSS faz com que esse tenha que terceirizar a defesa de seus direitos para outras pessoas, advogados e outros profissionais, que, dominando a tecnologia, pleiteiam o benefício pela população⁴.

CAVALCANTI e FREITAS (s.d.) são precisos em afirmar que “a exclusão digital é consequência da exclusão social e isto contribui para o aumento da desigualdade social.” A inclusão digital tem umbilical ligação com a inclusão social. Enquanto o Estado não perceber, ou fizer de contas que não percebe, o direito do cidadão ficará prejudicado. ALMEIDA (2015) defende que “a inclusão digital é meio para o exercício, por exemplo, da manifestação do pensamento, de participação política ou ainda como condição de exercício da cidadania em tempos de redes sociais e aplicativos de celular.” No âmbito do INSS o tema inclusão digital precisa ser visto como meio para promover, com a ajuda das tecnologias, a inclusão social e o reconhecimento dos direitos do cidadão, e não como um fim para reduzir filas desenfreadamente à custa dos direitos do cidadão.

A virtualização na administração pública é algo fundamental, uma vez que a tecnologia está no presente e no futuro, assim como a máquina de escrever estava no passado. A transição do papel (físico) para documento virtual (digitalização) é um processo pertencente a uma parcela significativa da sociedade, habituada com a cultura do papel, da fotocópia e do atendimento presencial. A mudança cultural realizada de forma vertical, sem promoção de capacitações direcionadas a todos os envolvidos, poderá transformar o INSS Digital em uma ferramenta inacessível, vez que o acesso ficará limitado àqueles que fazem uso e conhecem a tecnologia. (KLEIN; SANTOS, 2019)

⁴ Klein e Santos (2019) já se preocupavam com tal estado de coisas, tanto que afirmaram que: "A mudança cultural realizada de forma vertical, sem a promoção de capacitações direcionadas a todos os envolvidos, poderá transformar o INSS Digital em uma ferramenta inacessível, vez que o acesso ficará limitado àqueles que fazem uso e conhecem a tecnologia." A pesquisa apresentada acima escancara esse fato. Um serviço que é Constitucionalmente gratuito para o cidadão, se transforma em um produto comercial, uma vez que o advogado (ou outro profissional) precisa ser chamado não para socorrer o direito do cidadão, mas sim para ajudar o mesmo, cobrando para isso, em sua incapacidade de entender a complexidade das tecnologias estatais.

No âmbito do INSS o que a experiência, e agora os dados da pesquisa TIC domicílios, tem mostrado é que arcabouço tecnológico criado (Meu INSS, processo eletrônico, processo automatizado...) carecem de políticas públicas que busquem promover a inclusão digital do usuário e realmente conseguir ser uma ferramenta emancipadora que traga celeridade e eficiência para o Estado no reconhecimento dos direitos do cidadão.

Muito se fala na necessidade do reconhecimento do direito a inclusão digital como um direito fundamental. Para que, fora do campo das projeções e das ideias, possa se discutir verdadeiramente a inclusão digital como um direito fundamental é necessário constatar também como os interesses políticos convergem ou divergem para esse fim. A representatividade política, então, parece crucial para essa discussão. Nesse sentido, a próxima seção, visando evidenciar a importância da representatividade política para a construção legislativa de novos direitos, buscará distinguir “Grupos vulneráveis” de “Minorias” e discutir a importância de tal distinção para o tema “inclusão digital”, no recorte aqui proposto.

4 GRUPOS VULNERÁVEIS, EXCLUSÃO DIGITAL NO RGPS E PARTICIPAÇÃO POLÍTICA

Como bem asseveram CASTRO e SIQUEIRA (2017), para se compreender adequadamente a máxima Aristotélica de que “é preciso tratar os iguais de maneira igual e os desiguais de maneira desigual na medida de suas desigualdades” é necessário ter em mente que a mesma só poderá ser atingida no momento em que houver a compreensão de quem são os desiguais e de qual é a extensão dessa desigualdade.

No contexto da ampliação da desigualdade social, pela maior dificuldade de acessos a benefícios previdenciários causados pela criação das plataformas digitais, é necessário se solucionar nesse momento, uma divergência conceitual muito comum na sociedade. Divergência essa que consiste em saber a diferença entre “Minorias” e “Grupos vulneráveis”. A fim de trazer uma conceituação inicial singela, para início de discussão tem-se que:

Minorias: traço cultural comum presente em todos os indivíduos, originando grupos específicos, são sujeitos ligados entre si, daí a denominação “minorias” [como especificação]. Entretanto, nem sempre diz respeito a um grupo que possui o menor número de pessoas, pelo contrário, por vezes são numerosos. A exemplo, indígenas, homossexuais, negros, crianças, idosos. (CASTRO, SIQUEIRA, 2017)

Grupos vulneráveis: não há uma identidade, um traço em comum entre os indivíduos como fator que os atraem; são grupos compostos pela sociedade de uma maneira geral. A exemplo, consumidores, litigantes, sindicatos, deficientes, o acusado penal. Compreende-se que são indivíduos suscetíveis de ser feridos, ofendidos ou atacados. (AMORA, 2009, p. 778)

Há uma extrema dificuldade em se conceituar, precisamente, o que se entende por “Minorias” em virtude da complexidade da matéria e por envolver múltiplas dimensões entre os grupos étnicos. Levy (2009) entende que uma solução unívoca para o termo é, praticamente, impossível. Dado que o termo está coberto por características específicas do Estado em que a questão é colocada. Desse modo, sem objetivo de esgotar o assunto, e entendendo a sua importância na construção da tutela dos direitos das pessoas – aqui com especial foco para a inclusão digital – se pretende apontar alguns contornos do que se entende por “Minorias” para facilitar a sua diferenciação dos chamados “Grupos Vulneráveis”.

O Pacto dos Direitos Civis e Políticos de 1966 dispôs, em seu artigo 27 que:

Artigo 27: Nos Estados em que haja minorias étnicas, religiosas ou linguísticas, as pessoas pertencentes a essas minorias não poderão ser privadas do direito de ter, conjuntamente com outros membros de seu grupo, sua própria vida cultural, de professar e praticar sua própria religião e usar sua própria língua.

Francesco Capotorti, por determinação da Subcomissão para a Prevenção da Discriminação e Proteção das Minorias, criada pela Organização das Nações Unidas – ONU após o pacto já citado, foi o responsável por apontar uma possível definição para o termo “Minorias”.

Uma minoria é um grupo numericamente inferior ao resto da população de um Estado, em posição não dominante cujos membros – sendo nacionais

desse Estado – possuem características étnicas, religiosas ou linguísticas diferentes da do resto da população e demonstre, pelo menos de maneira implícita, um sentido de solidariedade, dirigido à preservação de sua cultura, de suas tradições, religião ou língua. (CAPOTORTI, 1977, p. 26)

Entretanto é preciso ter em mente que a definição do que seria “Minorias” não pode levar em conta apenas critérios étnicos, religiosos, linguísticos ou culturais. É preciso também observar a realidade jurídica e social de cada nação no momento histórica da observação. (SÉGUIN, 2002, p. 9) “Um grupo minoritário deve ser considerado como um grupo de pessoas, as quais, por integrarem tal grupo, tenham seus direitos negados ou reduzidos.” (FREITAS; LEHFELD; NEVES, 2022)

Outro ponto de crítica, e que muitas vezes leva o senso comum a fazer um falso juízo sobre o termo, refere-se ao fato de que nem sempre uma minoria irá representar um agrupamento numericamente inferior de indivíduos dentro de um território. Veja-se o exemplo da Apartheid, na África do Sul, com relação à população negra.” (FREITAS; LEHFELD; NEVES, 2022)

Quanto à diferenciação para os grupos vulneráveis, CASTRO e SIQUEIRA (2017) asseveram que “são, basicamente, os mesmos identificadores das Minorias, com exceção do vínculo subjetivo de solidariedade entre os membros que visam proteção do objeto de discriminação.” Os autores apresentam ainda três abordagens distintas para se compreender adequadamente a diferença entre os termos, quais sejam: a) quanto a sua ordem de classificação; b) quanto a sua natureza ou essência e c) quanto ao objetivo.

Quanto a sua ordem de classificação, os autores citados entendem que “Minoria” é uma espécie do gênero “Grupos vulneráveis”. (CASTRO; SIQUEIRA, 2017)

Quanto à natureza ou essência os autores ressaltam que enquanto nos “Grupos vulneráveis” não há um “culto” ao fator *discrímen*⁵, esse fator nas “Minorias”

⁵ Note-se que, assim como as minorias, grupos vulneráveis também sofrem exclusão, ainda que em menor ou em igual grau, o que se extrai é que não há uma relação de dependência e interesse com o objeto de discriminação, como, por exemplo, um cadeirante que, certamente, sendo possível deixar de ser cadeirante não se manteria nesta condição, destarte, nos grupos vulneráveis não se cultua o seu fator de *discrímen*, o que se busca é o respeito e o exercício de suas garantias. CASTRO, Lorena Roberta Barbosa; SIQUEIRA, Dirceu Pereira. Minorias e grupos vulneráveis: a questão terminológica como fator preponderante para uma real inclusão social. **Revista de direitos sociais e políticas**

é buscado como forma de respeito à identidade social ou cultural daquele grupo⁶. Um cadeirante, pessoa com deficiência, se pudesse deixar de estar nessa condição certamente assim o faria. Já um indígena busca o respeito a sua cultura e as suas tradições.

Quanto ao objeto “os grupos vulneráveis buscam exercer seus direitos, já as minorias buscam, primeiramente, o reconhecimento de que também possuem direito e, posteriormente, mas concomitante, o exercício destes [...]”(CASTRO; SIQUEIRA, 2017)

Feitas essa diferenciação entre “Grupos vulneráveis” e “Minorias”, interessante destacar as palavras de Jaime Brito, com relação à relevância da diferenciação:

Nesta senda, verifica-se que no momento da concretização de direitos inerentes tanto aos grupos vulneráveis como em relação às minorias, a diferenciação, mesmo que de maneira bem peculiar, trará efeitos concretos, visto que tal diferença pode influenciar no que tange as necessidades inerentes a cada grupo. Ora, imagine-se a importância que teria para um determinado grupo vulnerável a implementação de políticas públicas que visassem à manutenção dos seus traços culturais, visando manter sua identidade. Deve-se considerar que os grupos vulneráveis não apresentam essa característica, de modo que não traria benefício algum a este grupo. Já para as minorias, este traço lhe é essencial, apresenta-se como algo que lhe é peculiar, razão por que essa política trará claros benefícios de ordem prática. (BRITO, 2009)

Na presente discussão a relevância da diferenciação dos termos será explorada no que diz respeito ao tema exclusão digital e plataformização do atendimento do segurados do RGPS. Desse modo, antes de adentrar a temática sobre como a exclusão digital causada pela virtualização do INSS tem fragilizado o grupo

públicas. Vol. 5, n. 1, 2017. Disponível em: <https://portal.unifafibe.com.br/revista/index.php/direitos-sociais-politicas-pub/article/view/219> Acesso em: 19 jun. 2023.

⁶ Quanto às Minorias cumpre, ainda, salientar que querem guardar o traço objeto de discriminação, uma vez que estes traços são formadores da identidade de cada minoria, como, por exemplo, o índio que, muitas vezes, sofre discriminação, mas, ainda assim, pretende manter-se nessa qualidade, preservando seus traços culturais (língua, costumes, modos, danças). CASTRO, Lorena Roberta Barbosa; SIQUEIRA, Dirceu Pereira. Minorias e grupos vulneráveis: a questão terminológica como fator preponderante para uma real inclusão social. **Revista de direitos sociais e políticas públicas.** Vol. 5, n. 1, 2017. Disponível em: <https://portal.unifafibe.com.br/revista/index.php/direitos-sociais-politicas-pub/article/view/219> Acesso em: 19 jun. 2023.

vulnerável dos beneficiários com base em importante arcabouço teórico Americano apresentado por Eduardo Appio na obra “o direito das minorias”, é interessante abordar outro contorno da exclusão digital. O contorno da diminuição da autonomia do beneficiário causado pela mesma.

JAMBEIRO e STRAUBHAAR (2004, p. 26) asseveram que uma efetiva inclusão digital precisa assegurar a confluência de 3 “is”: infra-estrutura, informação e intermediação.

Uma efetiva inclusão digital, portanto, parece exigir a confluência de outros 3 “is”: infra-estrutura tecnológica, informação relevante e intermediação que propicie ao indivíduo a capacitação para acessar, compreender, assimilar e usar informações em seu benefício e de sua comunidade.

O presente trabalho parte do pressuposto que a exclusão digital promovida pelas plataformas digitais do INSS, acaba também por retirar a autonomia do sujeito em compreender e assimilar o que está acontecendo com os seus direitos previdenciários, vez que a exclusão digital gera a necessidade de o indivíduo terceirizar o direito à possibilidade de acesso aos benefícios para alguém que domine as tecnologias.

Esse estado de coisas causa um maior afastamento do cidadão com as discussões que envolvem os seus direitos previdenciários. Em outras palavras: quanto mais o cidadão é excluído, menos ele participa da coisa pública e das decisões que afetam o seu entorno. Nesse sentido FLAIN (2017), afirma que:

A inclusão digital ligada à dignidade da pessoa humana, fundamento maior do ordenamento jurídico brasileiro, irradia-se sobre todos os direitos fundamentais, atuando, como meio e condição necessária para autonomia pessoal e o pleno exercício e fruição da dignidade, na sociedade da informação.

A exclusão digital no INSS, não sendo esse meio irradiante para a autonomia pessoal, acaba por impactar negativamente na pessoa, em sua dignidade e em seus direitos previdenciários. Na mesma direção SARLET (2012, p. 174) ensina que “a ordem comunitária, poder público, instituições sociais e particulares, bem como a ordem jurídica que não toma a sério a dignidade da pessoa humana, como qualidade

atribuída e reconhecida ao ser humano" e, ademais, "como valor e princípio jurídico-constitucional fundamental, não trata com seriedade os direitos fundamentais e, acima de tudo, não leva a sério a própria humanidade que habita em cada uma e em todas as pessoas."

O Estado previdência, enquanto investe em políticas para a virtualização da prestação de seus serviços para a sociedade, desatreladas a necessária política pública de inclusão digital que tais serviços tinham que possuir, não leva a sério o cidadão e não leva a sério os seus direitos. Ajuda a excluir mais as pessoas, não só do ambiente virtual, mas também do seu próprio direito, das discussões que envolvem o mesmo. Essa exclusão, partindo do pressuposto de que os beneficiários do RGPS compõem um grupo vulnerável, se não tem razão de ser, se comunica com o fato de se estar falando de um grupo vulnerável, como se verá adiante.

Eduardo Appio afirma que na Suprema Corte dos Estados Unidos se busca identificar o que seriam as minorias de maneira muito interessante. O autor afirma que:

A Suprema Corte dos Estados Unidos, por meio de diversos precedentes, busca identificar as minorias a partir da consideração de que determinadas classes de pessoas não tem acesso à mesma representação política que os demais cidadãos ou, ainda, que sofrem histórica e crônica discriminação por conta de características essenciais a sua personalidade que demarcam a sua singularidade no meio social. (APPIO, 2007, p. 2001)

Caminha no mesmo sentido o posicionamento de FREITAS, LEHFELD e NEVES (2022) ao afirmarem que o termo minoria, na atualidade, "é entendido perante a uma visão ideológica doravante sua formação histórica, almeja o reconhecimento das diferenças grupais e à sua devida representatividade em uma conjuntura na qual outro grupo é quem predomina."

A importância de se diferenciar "Minorias" de "Grupos vulneráveis", no contexto da exclusão digital promovida pela transformação digital do INSS ganha novos contornos quando se constata a menor possibilidade de participação política dos integrantes de um grupo vulnerável. Pedro Demo (2006, p. 10) define politicidade como sendo "a habilidade humana de, dentro das circunstâncias dadas, tomar o destino em suas mãos e construir a autonomia relativa possível como sujeito."

Como já dito acima uma das facetas da inclusão digital é a promoção da autonomia e da dignidade da pessoa humana nas práticas de seus direitos. Em contraponto, a exclusão digital, ao não promover autonomia, afasta o cidadão das discussões que envolvem seus direitos. Esse afastamento, no contexto de um grupo vulnerável formado por uma população gigantesca de excluídos sociais e digitais sem nenhuma representação política direta, acaba sendo potencializado o que culmina com um aumento da exclusão social desses segurados.

Sem autonomia para entender, em plenitude, os desdobramentos dos seus direitos previdenciários em um ambiente digital. Sem representatividade política nos ambientes Estatais para levantar a bandeira, junto com o uso de tecnologias em políticas públicas, da necessidade da inclusão e da educação digital e em um ambiente de recessão econômica com necessidade de cortes de gastos por parte do Estado. Essa é atual posição dos usuários das plataformas digitais do Regime Geral de Previdência Social.

5 CONCLUSÃO

O presente artigo se propôs a apresentar uma reflexão sobre o tema exclusão digital nas plataformas de acesso aos benefícios previdenciários do RGPS por meio da dicotomia existente entre os termos “Minorias” e “Grupos vulneráveis”.

Para tanto, a primeira seção do texto se propôs a apresentar o ambiente de transformação digital do INSS nos últimos anos e pôde concluir que, sem o investimento humano, o uso de tecnologias por si só não foi suficiente para mitigar a condição dos já vulneráveis beneficiários. Conforme dados apresentados, ainda persiste a demora na entrega do direito ao cidadão.

A segunda seção do artigo se propôs a apresentar dados a respeito do uso das tecnologias por parte do cidadão para requerer seus benefícios previdenciários. A pesquisa desenvolvida pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação – CETIC, coletando diversos dados da população brasileira sobre a utilização de Tecnologias da Informação – TIC entre os anos de 2020 e 2021 evidencia que as pessoas de mais idade e as mais pobres são as que menos

utilizaram as plataformas digitais para pedir algum benefício ao Estado. Outro dado alarmante é um possível aumento na terceirização (utilização das plataformas por parentes ou pessoas contratadas) para a solicitação dos pedidos. Esse conjunto de dados, atrelado ao fato de que o RGPS é composto em sua maioria por pessoas de mais idade e carentes, evidenciam uma face nefasta da exclusão digital: a mesma potencializa a exclusão social e por ela é impactada.

Na terceira seção o objetivo foi estudar os conceitos de “Minorias” e “Grupos vulneráveis” e explorar esses temas à luz do que já havia sido produzido no presente artigo. Compreender a exclusão digital em um público que já é excluído social e economicamente é compreender que a mesma serve a um objetivo maior de afastar esse público das discussões a respeito dos seus direitos, vez que ela retira dos mesmos a sua autonomia, os deixam a mercê dos interesses do Estado. Compreender que se está falando de um “Grupo vulnerável” é compreender que a capacidade de organização e de representação política desse grupo é menor; inexistente.

Em um ambiente de fomento desenfreado no uso de tecnologias e de recessão econômica, não importa quem esteja no poder: o discurso de manutenção do Status quo irá prevalecer à revelia da discussão da necessidade de se buscar formas de promover educação e inclusão digital para uma maior inclusão social do povo pobre que precisa um benefício.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Leonardo Góes de. **A inclusão digital como direito fundamental não expresso**. 2015. Dissertação de Mestrado – Programa de Mestrado em Ciência Jurídica – Universidade Estadual do Norte do Paraná.

AMORA, Antônio Soares. **Minidicionário da língua portuguesa**. 19. Ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

APPIO, Eduardo. **Direito das minorias**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República [2022]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm Acesso em: 12 jun. de 2023.

BRASIL. **Resolução nº 627, de 21 de fevereiro de 2018**. Disponível em: <https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/4041617> Acesso em: 10 jun. 2023.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. **Auditoria operacional na lotação de pessoal do INSS**. Disponível em: <<https://portal.tcu.gov.br/biblioteca-digital/auditoria-operacional-na-lotacao-de-pessoal-do-inss.htm>> Acesso em: 10 jun. 2023.

BRASIL. **Instrução Normativa INSS nº 96 de 14 de agosto de 2018**. Disponível em: <<https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=360006>> Acesso em: 10 jun. 2023.

BRASIL. **Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação – CETIC**. TIC Domicílios 2021. Disponível em: <https://cetic.br/pt/pesquisa/domicilios/> Acesso em: 05 jun. 2023.

BRITO, Jaime Domingues. **Minorias e Grupos Vulneráveis**: Aquilatando as possíveis diferenças para os fins de implementação das Políticas Públicas. Revista do Programa de Mestrado em Ciência Jurídica da Fundinopi. v. 1, 2009. Disponível em: <http://seer.uenp.edu.br/index.php/argumenta/article/view/145> Acesso em: 20 jun. 2023.

CAPOTORTI, Francesco. **Study on the rights of persons belonging to ethnic, religious, and linguistic minorities**. New York; United Nations, 1979, E/CN4/SUB2/384/REV 1, UN Sales NoE91XIV2 at 96.

CAVALCANTI, Camila Martins; FREITAS, Ana Carla Pinheiro de. **Inclusão digital como norma de direito fundamental atribuída ao direito à educação no ordenamento jurídico brasileiro**. Disponível em: <https://red-idd.com/files/2019/GT3/GT3%20Camilla%20Martins%20Cavalcanti%20e%20Ana%20Carla%20Pinheiro%20Freitas.pdf> Acesso em: 05 jun. 2023.

CASTRO, Lorena Roberta Barbosa; SIQUEIRA, Dirceu Pereira. **Minorias e grupos vulneráveis**: a questão terminológica como fator preponderante para uma real inclusão social. Revista de direitos sociais e políticas públicas. Vol. 5, n. 1, 2017.

Disponível em: <https://portal.unifafibe.com.br/revista/index.php/direitos-sociais-politicas-pub/article/view/219> Acesso em: 19 jun. 2023.

DEMO, Pedro. **Pobreza política**: a pobreza mais intensa da pobreza brasileira. Campinas, SP: Armazém do Ipê (Autores Associados), 2006.

FLAIN, Valdirene Silveira. **A inclusão digital como direito fundamental passível de viabilizar a participação cidadã**. Dissertação (mestrado em direito). Universidade Federal de Santa Maria, Centro de ciências sociais e humanas, programa de pós graduação em direito, RS, 2017, p.150.

FREITAS, Jaqueline Costa Silva; LEHFELD, Lucas de Souza; NEVES, Yasmin Bussoletti. **Minorias e grupos vulneráveis**: compreendendo os conceitos para obter a devida tutela jurídica. Anais do Congresso Brasileiro de Processo Coletivo e Cidadania, n. 10, p. 98-112, out/2022. Disponível em: <https://revistas.unaerp.br/cbpcc/article/view/2794#:~:text=A%20tem%C3%A1tica%20envolvendo%20as%20minorias,tornam%20cada%20dia%20mais%20heterog%C3%AAs>. Acesso em: 17 jun. 2023.

G1. **Família de idoso morto em fila do INSS pede justiça**: Queremos respostas. Publicada em 21 de agosto de 2015. Disponível em <https://g1.globo.com/sp/santos-regiao/noticia/2015/08/familia-de-idoso-morto-em-fila-do-inss-pede-justica-queremos-respostas.html> Acesso em: 20 jun. 2023.

GUSMÃO, Rayssa Andrade. **A digitalização da previdência social**: os impactos para os segurados em relação ao acesso às plataformas digitais. 2020. 17f. Artigo (Especialização em Prática Previdenciária e Trabalhista) – Centro Universitário Fametro, Fortaleza, 2020. Disponível em: http://repositorio.unifametro.edu.br/bitstream/123456789/836/1/RAYSSA%20ANDRADE%20GUSM%c3%83O_TCC.pdf Acesso em: 10 jun. 2023.

JAMBEIRO, Othon; STRAUBHAAR, Joseph D. **Informação e Comunicação**: O local e o global em Austin e Salvador. Edufba, 2004.

Jornal Folha de São Paulo (2005). **Ministro contradiz Lula sobre filas do INSS**. Publicada em 25 de novembro de 2005. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/fsp/brasil/fc2511200505.htm>. Acesso em: 20 jun. 2023.

Jornal digital GZH. **Tempo de espera por perícia no INSS pode chegar a 89 dias**. Publicada em 25 de outubro de 2012. Disponível em <https://gauchazh.clicrbs.com.br/geral/noticia/2012/10/tempo-de-espera-por-pericia-no-inss-pode-chegar-a-89-dias-3929414.html> Acesso em: 20 jun. 2023.

KLEIN, Angelica Denise; SANTOS, Everton Rodrigo. **A utilização das tecnologias da informação no âmbito da Previdência Social:** a inclusão excludente da internet aos segurados previdenciários. Brazilian Journal of Development. Curitiba, v.5, n.1, p.1692-1701, jan. 2019. Disponível em: <https://brazilianjournals.com/ojs/index.php/BRJD/article/view/1164> Acesso em: 22 de abril de 2023.

LEVY, Maria Stella Ferreira. **O direito das minorias e as nações indígenas no Brasil.** Caderno CRH, Salvador, v. 22, n. 57, p. 493-505, Set./Dez. 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ccrh/a/KSqM6kGqkSyrHkQzV9YFgbx/?lang=pt#:~:text=Os%20ind%C3%ADgenas%20brasileiros%20se%20enquadram,quais%20somos%20si%20gnat%C3%A1rios%20desde%201966> Acesso em: 19 jun. 2023.

LLOYD, Paula Regine Wenceslau; WIVALDO, Jucilaine Neves Sousa. **Meu INSS:** inclusão ou exclusão? Revista Assistência Social em foco. São Cristóvão, SE. n.1, v.1, p.14-24, 2019. Disponível em: <https://andredoria.com.br/RASF-V01N01.pdf> Acesso em: 05 jun. 2023.

Repórter Brasil. **Rio tem fila de 6 meses para agendar aposentadoria.** Disponível em <https://aafbb.org.br/rio-tem-fila-de-6-meses-para-agendar-aposentadoria/>. Acesso em: 20 jun. 2023.

ROVER, A.J. **Governo Eletrônico e Inclusão Digital.** Disponível em: http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/livro_governo_eletronico_2.pdf Acesso em: 22 mai. 2023.

ROVER, A.J. **A democracia digital possível.** Revista sequência, n. 52, p. 85-104. jul. 2006. Disponível em: <http://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/15202/13827> Acesso em: 05 jun. 2023.

SARLET, I. W. **A eficácia dos direitos fundamentais:** uma teoria geral dos direitos fundamentais na perspectiva constitucional. 11. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

TAKAHASHI, T. **Sociedade de informação no Brasil.** Livro verde. Brasília: Ministério da ciência e tecnologia, 2000.

SÉGUIN, Elida. **Minorias e Grupos vulneráveis:** uma abordagem jurídica. Rio de Janeiro: Forense, 2002.

UNICEF. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. Disponível em: <https://www.unicef.org/brazil/declaracao-universal-dos-direitos-humanos> Acesso em: 12 jun. 2023.



V SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE DIREITOS HUMANOS E SOCIEDADE

II Seminário em Direitos Humanos com a Sociedade 28ª Semana Acadêmica do Curso de Direito da Unesc
II Seminário Nacional de Pesquisa Jurídica em Direitos Humanos