

QUANDO O ACESSO DIGITAL EXCLUI: BARREIRAS TECNOLÓGICAS AO BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA NO AMAZONAS EM 2025

**WHEN DIGITAL ACCESS EXCLUDES: TECHNOLOGICAL BARRIERS TO THE
CONTINUOUS SOCIAL ASSISTANCE BENEFIT IN AMAZONAS IN 2025**

Ciências Humanas, Ciências Sociais Aplicadas • 28/08/2026

REGISTRO DOI: [10.70773/revistatopicos/787889299](https://doi.org/10.70773/revistatopicos/787889299)

Andreia Jacob de Souza

Analice Cavalcante Pinto

Emerson Victor Hugo Costa de Sá

Glaucia Maria de Araújo Ribeiro

RESUMO

O artigo analisa os efeitos da exclusão digital sobre o acesso ao Benefício de Prestação Continuada (BPC/LOAS) no Amazonas em 2025, no contexto da digitalização dos serviços do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). O problema de pesquisa consiste em compreender de que modo barreiras de conectividade, letramento digital e autenticação eletrônica podem restringir o acesso administrativo a direitos assistenciais. A investigação adota abordagem qualitativa, com suporte em dados quantitativos, mediante pesquisa bibliográfica, documental e análise de dados secundários extraídos de fontes oficiais. Para tanto, confrontam-se indicadores da Pesquisa TIC Domicílios 2024 e 2025 com dados do Cadastro Único, da plataforma VIS DATA 3/SAGICAD e do Boletim Estatístico da Previdência Social. Os resultados apontam uma estimativa bruta de 191.362 pessoas pertencentes aos grupos potencialmente destinatários do BPC que, embora inscritas no CadÚnico, não figuravam como beneficiárias ativas no Amazonas. Conclui-se que a digitalização dos serviços públicos, quando desacompanhada de conectividade significativa, inclusão digital e canais de atendimento assistido, pode operar como barreira estrutural ao acesso ao benefício, especialmente em territórios amazônicos marcados por desigualdades regionais, limitações de infraestrutura e vulnerabilidade socioeconômica.

Palavras-chave: exclusão digital; benefício de prestação continuada; Cadastro Único; TIC Domicílios; Amazonas.

ABSTRACT

This paper analyzes the effects of digital exclusion on access to the Continuous Social Assistance Benefit (BPC/LOAS) in Amazonas in 2025, within the context of the digitization of services provided by the Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). The research problem

is to understand how barriers related to connectivity, digital literacy and electronic authentication may restrict administrative access to social assistance rights. The study adopts a qualitative approach supported by quantitative data, based on bibliographic and documentary research and the analysis of secondary data from official sources. It compares indicators from the TIC Domicílios 2024 and 2025 surveys with data from the Cadastro Único, the VIS DATA 3/SAGICAD platform and the Social Security Statistical Bulletin. The results indicate a rough estimate of 191,362 people belonging to the potential target groups of the BPC who, although registered in the Cadastro Único, were not listed as active beneficiaries in Amazonas. The article concludes that the digitization of public services, when not accompanied by meaningful connectivity, digital inclusion and assisted service channels, may operate as a structural barrier to access to the benefit, especially in Amazonian territories marked by regional inequalities, infrastructure limitations and socioeconomic vulnerability.

Keywords: digital exclusion; continuous social assistance benefit; Cadastro Único; TIC Domicílios Survey; Amazonas.

1. INTRODUÇÃO

A digitalização dos serviços públicos consolidou-se como uma das principais diretrizes da Administração Pública contemporânea, especialmente a partir da ampliação de plataformas eletrônicas destinadas à prestação de serviços estatais. No âmbito da seguridade social, esse processo adquiriu especial relevância com a adoção do Meu INSS e da conta Gov.br como meios prioritários para requerimento, acompanhamento e gestão de benefícios previdenciários e assistenciais (Instituto Nacional do Seguro Social, 2026; Ministério da Previdência Social, 2025a; 2025b). Embora tais

instrumentos sejam associados à modernização administrativa, à racionalização de procedimentos e ao aumento da eficiência estatal, seu funcionamento pressupõe acesso à internet, dispositivos adequados e domínio de competências digitais que não se encontram igualmente distribuídos entre a população brasileira.

Essa questão assume maior gravidade quando relacionada ao Benefício de Prestação Continuada (BPC), previsto no art. 203 da Constituição da República e regulamentado pela Lei nº 8.742/1993, a Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS (Brasil, 1988; Brasil, 1993). O benefício destina-se a pessoas idosas e pessoas com deficiência em situação de vulnerabilidade socioeconômica, grupos historicamente expostos a desigualdades de renda, escolaridade, território, acesso à informação, conectividade e letramento digital. Desse modo, a exigência prática de interação com plataformas digitais pode criar obstáculos justamente para o público que o benefício pretende proteger.

No contexto amazônico, essas dificuldades assumem contornos ainda mais complexos. As distâncias territoriais, a centralização de serviços públicos, as limitações de infraestrutura tecnológica e a precariedade da conectividade em áreas urbanas periféricas, rurais, ribeirinhas e interioranas tornam insuficiente uma leitura meramente formal do acesso digital. Não basta que o serviço esteja disponível em plataforma eletrônica; é necessário verificar se o público destinatário possui condições materiais e cognitivas de utilizar o canal digital de forma autônoma, contínua e eficaz.

No caso do Amazonas, a análise do acesso ao BPC deve ser realizada em diálogo com indicadores de exclusão digital e com dados socioassistenciais disponíveis. A Pesquisa TIC Domicílios evidencia

desigualdades relevantes no acesso à internet, na qualidade da conexão e nas habilidades digitais da população, especialmente entre pessoas de baixa renda, idosos e residentes em áreas rurais (Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2025; 2026). Ao mesmo tempo, dados do Cadastro Único, da plataforma VIS DATA 3/SAGICAD e do Boletim Estatístico da Previdência Social permitem dimensionar a distância entre o público potencialmente destinatário do benefício, a cobertura ativa registrada, o ritmo de concessões e a judicialização do acesso ao BPC no Estado.

Diante desse cenário, o presente artigo investiga de que modo barreiras tecnológicas podem interferir no acesso administrativo ao Benefício de Prestação Continuada no Amazonas, no contexto da digitalização dos serviços do INSS. Parte-se da hipótese de que a mediação digital do requerimento, quando desacompanhada de conectividade significativa, atendimento assistido e políticas efetivas de inclusão digital, pode funcionar como fator estrutural de restrição ao acesso ao BPC, especialmente em territórios marcados por desigualdades regionais e vulnerabilidade socioeconômica.

O objetivo geral da pesquisa consiste em analisar como a exclusão digital repercute no acesso ao Benefício de Prestação Continuada no Amazonas em 2025, considerando o processo de digitalização dos serviços do INSS e os dados oficiais disponíveis sobre conectividade, Cadastro Único, concessões administrativas, judicialização e cobertura ativa do benefício. Para alcançar esse objetivo, o estudo examina a digitalização do INSS e suas implicações para o requerimento de benefícios assistenciais; analisa indicadores de acesso à internet e de uso de tecnologias digitais no Amazonas e na Região Norte; confronta esses indicadores com dados

socioassistenciais e previdenciários; e dimensiona, a partir de bases oficiais, uma estimativa bruta de não cobertura do BPC no Estado.

A relevância da pesquisa decorre da necessidade de avaliar criticamente os efeitos da transformação digital do Estado sobre a efetividade dos direitos sociais. A digitalização pode ampliar a eficiência administrativa e reduzir custos de deslocamento, mas também pode produzir novas barreiras burocráticas quando transfere ao cidadão vulnerabilizado o ônus de dominar ferramentas tecnológicas complexas para acessar prestações essenciais à sua subsistência. No caso do BPC, essa tensão é particularmente sensível, pois envolve benefício destinado a pessoas em situação de maior fragilidade social, econômica e informacional. Assim, a investigação contribui para o debate sobre governo digital, inclusão social e acessibilidade administrativa na Amazônia.

2. DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, EXCLUSÃO DIGITAL E BARREIRAS DE ACESSO AO BPC

A consolidação das tecnologias digitais no cenário contemporâneo provocou alterações significativas na dinâmica social, econômica e institucional. A expansão dos recursos tecnológicos passou a influenciar diretamente os processos de comunicação, as relações interpessoais, a organização das atividades produtivas e a forma de prestação dos serviços públicos. Diante da velocidade dessas transformações, impõe-se à Administração Pública o desafio de estruturar modelos de governança capazes de incorporar ferramentas digitais sem desconsiderar as desigualdades que condicionam o acesso efetivo da população a tais recursos (Cristóvam; Saikali; Sousa, 2020).

Sob essa ótica, as inovações tecnológicas exigem do poder público o redesenho de seus arranjos regulatórios e institucionais. Não basta digitalizar processos internos: é necessário garantir que as ferramentas virtuais funcionem como vetores de inclusão e de mitigação de vulnerabilidades regionais e socioeconômicas (Souza; Xavier, 2023). A conectividade, nesse sentido, integra a própria forma contemporânea de relação entre Estado e administrados, pois a prestação digital de serviços públicos passa a depender do acesso efetivo à internet, da qualidade da conexão, do tipo de dispositivo utilizado e da capacidade concreta de navegação em plataformas digitais (Valle; Felisberto, 2022).

No cenário brasileiro, essa pretensão modernizadora ganhou contornos institucionais por meio do Decreto nº 10.609, de 26 de janeiro de 2021, que instituiu a Política Nacional de Modernização do Estado e estabeleceu a transformação digital da Administração Pública como diretriz prioritária da governança federal (Brasil, 2021). No campo previdenciário e assistencial, o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) intensificou esse movimento ao adotar o Meu INSS como plataforma de requerimento, acompanhamento e gerenciamento de benefícios (Instituto Nacional do Seguro Social, 2026).

Se, por um lado, a digitalização é apresentada como instrumento de modernização administrativa, racionalização de procedimentos e ampliação da eficiência estatal, por outro, suscita debates sobre a reprodução de desigualdades estruturais. A substituição ou redução do atendimento presencial por fluxos digitais desloca parte dos custos operacionais do acesso ao serviço público para o cidadão, que passa a necessitar de equipamento adequado, conexão estável,

documentos digitalizados, conta de acesso, autenticação eletrônica e domínio mínimo de navegação em ambientes virtuais.

No caso do Benefício de Prestação Continuada (BPC), regulamentado pela Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS (Brasil, 1993), essa problemática assume especial gravidade. O benefício é destinado a idosos e pessoas com deficiência em situação de vulnerabilidade socioeconômica, segmentos que tendem a apresentar maior exposição a desigualdades de renda, escolaridade, conectividade e letramento digital. Assim, o desenho digital do requerimento pode não apenas organizar o acesso ao benefício, mas também selecionar, de forma indireta, quem possui condições materiais e cognitivas de concluir o procedimento administrativo.

O requerimento digital do BPC pressupõe que o usuário consiga acessar a plataforma Meu INSS, autenticar-se por conta Gov.br, preencher informações sobre composição familiar e renda, acompanhar exigências e, quando necessário, anexar documentos digitalizados em formatos aceitos pelo sistema, como PDF ou JPEG (Instituto Nacional do Seguro Social, 2023; Ministério da Previdência Social, 2025a; 2025b). O manuseio de arquivos, a legibilidade das imagens e a estabilidade da conexão tornam-se etapas relevantes do próprio exercício do direito, especialmente para usuários que acessam a internet exclusivamente por telefone celular ou por pacotes móveis limitados.

Outro ponto crítico é a necessidade de compatibilização entre bases administrativas, especialmente entre INSS e Cadastro Único. Divergências cadastrais, ausência de atualização, inconsistências de renda ou composição familiar podem gerar exigências eletrônicas,

indeferimentos ou necessidade de complementação documental. Quando o usuário não sabe localizar a exigência no aplicativo, não compreende a notificação ou não consegue anexar documentos dentro do prazo, a barreira tecnológica converte-se em obstáculo concreto ao prosseguimento do processo administrativo.

A análise da exclusão digital no Amazonas demanda, portanto, considerar não apenas a existência formal de acesso à internet, mas também a qualidade da conexão, a estabilidade do serviço, o tipo de dispositivo utilizado e o repertório de habilidades digitais dos usuários. A noção de conectividade significativa permite superar a leitura binária entre “conectado” e “desconectado”, pois evidencia que o acesso precário, instável ou restrito ao telefone celular não assegura, por si só, capacidade real de utilização de serviços públicos digitais.

De acordo com a Pesquisa TIC Domicílios 2025, embora o acesso geral à rede venha se expandindo, o nível mais baixo de conectividade significativa ainda atinge parcela relevante da população brasileira, com maior concentração nas classes D/E e em áreas rurais (Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2026). No levantamento regionalizado da TIC Domicílios 2024, a Região Norte aparece entre os territórios com pior qualidade de conexão, e o Amazonas figura entre os estados com maior proporção de domicílios na faixa mais baixa de conectividade significativa (Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2025).

As barreiras tecnológicas relacionadas ao acesso a direitos sociais não se limitam à disponibilidade de conexão. Elas abrangem também habilidades digitais, como utilizar aplicativos, criar senhas, recuperar acesso a contas, preencher formulários eletrônicos,

digitalizar documentos, conferir notificações e cumprir exigências em ambiente virtual. Segundo a TIC Domicílios, usuários que acessam a internet exclusivamente por telefone celular apresentam menores níveis de habilidades digitais quando comparados àqueles que utilizam simultaneamente computador e celular.

Esse dado é relevante porque o requerimento de benefícios previdenciários e assistenciais demanda interações mais complexas do que o uso cotidiano de aplicativos de mensagens ou redes sociais. A dependência de planos móveis pré-pagos, a interrupção recorrente de pacotes de dados, a baixa qualidade da conexão e a inexistência de equipamentos adequados podem impedir o envio de documentos, o acompanhamento do processo e o cumprimento tempestivo de exigências administrativas.

No contexto amazônico, essas limitações ganham densidade territorial. Distâncias fluviais, concentração de serviços públicos nas sedes urbanas, menor capilaridade de atendimento presencial e desigualdades socioeconômicas tornam mais difícil a substituição plena do atendimento humano por plataformas digitais. A população idosa, as pessoas com deficiência e as famílias de baixa renda, que compõem o público potencial do BPC, tendem a estar mais expostas a esse conjunto de restrições.

A exclusão digital opera como problema de infraestrutura e de cidadania. Ao condicionar o acesso a um benefício de subsistência ao domínio de ferramentas digitais, o Estado pode reproduzir barreiras históricas de acesso a direitos sociais, especialmente quando não oferece canais assistidos, acessíveis e territorialmente adequados ao perfil dos usuários.

A literatura sobre governo digital e direitos sociais permite compreender, portanto, que a modernização tecnológica não é neutra. Ela pode ampliar eficiência, reduzir deslocamentos e simplificar procedimentos, mas também pode aprofundar assimetrias quando transfere ao cidadão vulnerável o ônus de possuir conexão estável, dispositivo adequado, letramento digital e disponibilidade para acompanhar processos eletrônicos complexos. Essa chave interpretativa orienta a análise desenvolvida nas seções seguintes, nas quais a exclusão digital é tratada não como dificuldade episódica ou meramente individual, mas como dimensão estrutural capaz de interferir na concretização administrativa do BPC no Amazonas.

3. METODOLOGIA

O estudo adota abordagem qualitativa, com suporte em dados quantitativos, mediante pesquisa bibliográfica, documental e análise de dados secundários extraídos de fontes oficiais. A pesquisa bibliográfica articula referências teóricas sobre governo digital, exclusão digital, conectividade significativa, vulnerabilidade socioeconômica e efetividade dos direitos sociais. Por sua vez, a pesquisa documental examina normas, serviços digitais e registros administrativos relacionados ao Benefício de Prestação Continuada (BPC), especialmente aqueles disponibilizados pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), pelo Ministério da Previdência Social e pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome.

A análise empírica foi estruturada em quatro etapas complementares. Na primeira, identificou-se o público potencialmente relacionado ao BPC no Amazonas, a partir de dados

do Censo Demográfico de 2022 e do Cadastro Único para Programas Sociais. Na segunda, esse universo foi comparado com o número de beneficiários ativos registrados nas bases administrativas do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, a fim de dimensionar a diferença entre população cadastrada em grupos potencialmente destinatários do benefício e cobertura ativa. Na terceira, examinou-se o ritmo de concessões mensais do BPC no estado, com base nos Boletins Estatísticos da Previdência Social referentes a 2025. Na quarta, esses dados foram confrontados com indicadores de conectividade, acesso à internet e habilidades digitais da Pesquisa TIC Domicílios 2024 e 2025, com o objetivo de avaliar a plausibilidade da exclusão digital como fator estrutural de restrição ao acesso administrativo ao benefício.

Para fins analíticos, utiliza-se a expressão “estimativa bruta de não cobertura” para designar a diferença aritmética entre o número de pessoas inscritas no CadÚnico pertencentes aos grupos potencialmente destinatários do BPC e o total de beneficiários ativos registrados nas bases administrativas. Essa categoria não corresponde à aferição individual de elegibilidade, pois as bases utilizadas não permitem verificar, caso a caso, o preenchimento simultâneo dos critérios de idade, deficiência, renda familiar per capita, composição familiar, atualização cadastral e demais requisitos legais e administrativos do benefício.

Por essa razão, os resultados devem ser interpretados com cautela metodológica. O Cadastro Único abrange famílias em faixa de renda mais ampla do que o critério ordinário do BPC, ao mesmo tempo em que parte da população potencialmente elegível pode sequer estar inscrita em bases administrativas. Além disso, os dados agregados disponíveis não permitem eliminar integralmente

sobreposições entre pessoas idosas e pessoas com deficiência, nem identificar as razões individuais de indeferimentos, arquivamentos ou ausência de requerimento. O estudo, portanto, não pretende demonstrar causalidade individual entre exclusão digital e cada situação de não acesso ao benefício, mas identificar associações estruturais plausíveis entre digitalização administrativa, desigualdades de conectividade e déficit de cobertura no contexto amazônico.

Por utilizar exclusivamente dados públicos, secundários e agregados, sem microdados identificáveis e sem realização de entrevistas ou intervenção com participantes humanos, a pesquisa não envolve tratamento de informações pessoais individualizadas. As conclusões apresentadas decorrem da interpretação conjunta das bases oficiais consultadas, dos indicadores de exclusão digital e da literatura especializada sobre governo digital e direitos sociais.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise dos efeitos da exclusão digital sobre o acesso ao BPC/LOAS no Amazonas exige, inicialmente, dimensionar a distância entre o público potencialmente alcançado pela política assistencial e a cobertura efetivamente registrada nas bases administrativas. Para isso, o estudo confronta dados demográficos, informações do Cadastro Único, registros de beneficiários ativos e indicadores de concessão do benefício no estado. Esse percurso permite identificar não apenas o volume de pessoas pertencentes aos grupos legalmente destinatários do BPC, mas também a existência de um contingente expressivo de pessoas cadastradas em situação de vulnerabilidade que não figuram como beneficiárias ativas.

O Censo Demográfico de 2022, realizado pelo IBGE, identificou no Amazonas 233.608 pessoas com 65 anos ou mais e 266.814 pessoas com deficiência, evidenciando que, já naquele ano, era expressivo o contingente populacional inserido nos grupos de referência do BPC (IBGE, 2025a). Com a estimativa populacional do IBGE projetando 4.321.616 habitantes para 2025, esse universo tende a ter se ampliado. Os dados censitários, contudo, não permitem identificar quantas dessas pessoas preenchem simultaneamente o critério socioeconômico previsto no artigo 20 da Lei nº 8.742/1993, consistente, em regra, na renda familiar per capita inferior a 1/4 do salário mínimo.

Para essa aproximação, o Cadastro Único para Programas Sociais constitui fonte administrativa relevante, pois registra famílias em situação de vulnerabilidade socioeconômica e abrange faixa de renda da qual o público do BPC é subconjunto. Embora o CadÚnico utilize critério mais amplo – famílias com renda per capita de até 1/2 salário mínimo –, sua utilização é pertinente porque a inscrição no cadastro constitui requisito legal para o requerimento do benefício, nos termos do artigo 20, § 11, da Lei nº 8.742/1993. Desse modo, a base permite observar, ainda que de forma aproximativa, a relação entre população vulnerável cadastrada, grupos potencialmente destinatários do BPC e cobertura ativa do benefício.

Segundo dados disponibilizados pela plataforma VIS DATA 3, do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social (MDS/SAGICAD), referentes a dezembro de 2025, o Amazonas registrava 177.926 pessoas com deficiência e 166.699 idosos com mais de 64 anos inscritos no CadÚnico, totalizando 344.625 pessoas pertencentes aos grupos potencialmente destinatários do BPC. No mesmo recorte, os registros de beneficiários ativos no Cadastro Único indicavam 90.806

peças com deficiência e 62.457 idosos beneficiários do BPC, totalizando 153.263 registros ativos. A comparação entre essas bases, sistematizada na Tabela 1, aponta uma estimativa bruta de 191.362 peças inscritas no CadÚnico, pertencentes aos grupos potenciais do BPC, que não estavam registradas como beneficiárias ativas no Amazonas.

Esse número não deve ser interpretado como aferição individual de elegibilidade, mas como indicador aproximativo de não cobertura no público vulnerável cadastrado. A cautela é necessária porque o CadÚnico abrange faixa de renda mais ampla que a regra ordinária do BPC, e as bases disponíveis não permitem verificar, caso a caso, o preenchimento cumulativo dos requisitos legais do benefício. Ainda assim, a magnitude do contingente identificado oferece parâmetro relevante para avaliar a existência de barreiras administrativas, territoriais e digitais que podem dificultar a conversão do público potencialmente destinatário em beneficiário efetivamente atendido.

Segundo dados disponibilizados pela plataforma VIS DATA 3, do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social (MDS/SAGICAD), referentes a dezembro de 2025, o Amazonas registrava 177.926 peças com deficiência e 166.699 idosos com mais de 64 anos inscritos no CadÚnico, totalizando 344.625 peças pertencentes aos grupos potencialmente destinatários do BPC. No mesmo recorte, os registros de beneficiários ativos no Cadastro Único indicavam 90.806 peças com deficiência e 62.457 idosos beneficiários do BPC, totalizando 153.263 registros ativos. A comparação entre essas bases, sistematizada na Tabela 1, aponta uma estimativa bruta de 191.362 peças inscritas no CadÚnico, pertencentes aos grupos potenciais do BPC, que não estavam registradas como beneficiárias ativas no Amazonas. Esse número não deve ser interpretado como aferição

individual de elegibilidade, mas como indicador aproximativo de não cobertura no público vulnerável cadastrado.

Tabela 1. Dimensionamento do público potencial cadastrado e estimativa bruta de não cobertura do BPC/LOAS no Amazonas (2022–2025)

Grupo	Censo 2022 (IBGE)	CadÚnico dez./2025 (MDS/SAGI)	Beneficiários ativos BPC 2025 (MDS)	Estimativa bruta de não cobertura
Pessoas com deficiência	266.814	177.926	90.806	87.120
Idosos com 65 anos ou mais	233.608	166.699	62.457	104.242
Total	500.422	344.625	153.263	191.362

Nota: A estimativa bruta de não cobertura resulta da diferença entre pessoas inscritas no CadÚnico nos grupos potenciais do BPC e beneficiários ativos, sem aferição individual de elegibilidade ou eliminação integral de eventuais sobreposições entre idosos e pessoas com deficiência.

Fonte: Elaborado pelos autores com base em IBGE (Censo Demográfico, 2022), Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social/SAGICAD, VIS DATA 3, 2025 e Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, 2025b.

Para relacionar essa estimativa à capacidade de resposta administrativa, foram utilizados os Boletins Estatísticos da Previdência Social (BEPS), publicados mensalmente pelo INSS. A Tabela 09A desses boletins apresenta as concessões de benefícios

assistenciais por unidade da federação, permitindo acompanhar o volume de concessões do BPC no Amazonas ao longo de 2025. A soma dos doze boletins mensais reúne as concessões administrativas e judiciais registradas no período, conforme sintetizado na Tabela 2.

Tabela 2. Concessões, estoque ativo e exercício aproximativo de absorção do BPC/LOAS no Amazonas em 2025

Indicador	Valor	Fonte
Total de concessões assistenciais em 2025	11.378	BEPS, 2025, Tab. 09A
Média mensal de concessões	948	BEPS, 2025, Tab. 09A
Benefícios ativos via administrativa	137.200	MDS, 2025b
Benefícios ativos via judicial	16.073	MDS, 2025b
Total de benefícios ativos na série por despacho	153.273	MDS, 2025b
Estimativa bruta de não cobertura no CadÚnico	191.362	Elaboração própria
Meses necessários para absorção aproximativa	201,9	Elaboração própria
Anos necessários para absorção aproximativa	16,8	Elaboração própria

Nota: O exercício divide a estimativa bruta de não cobertura (191.362) pela média mensal de concessões (948), sem considerar novos requerimentos, revisões, indeferimentos, alterações nas bases ou cessações de benefícios.

Fonte: Elaborado pelos autores com base em Ministério da

Previdência Social, BEPS 2025, Tabela 09A e Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, 2025b.

O ritmo médio de 948 concessões mensais, quando projetado sobre o estoque potencial de 191.362 pessoas inscritas no CadÚnico e não registradas como beneficiárias ativas do BPC, indica um período aproximado de 201,9 meses, ou 16,8 anos, para absorção desse contingente, desconsiderados novos requerimentos. Esse cálculo não constitui previsão administrativa, mas exercício analítico destinado a dimensionar a escala do descompasso entre o público potencial cadastrado e a capacidade corrente de incorporação ao benefício.

Esse descompasso deve ser compreendido também à luz do desenho digital do requerimento. Com a consolidação do Meu INSS como canal prioritário de atendimento e da conta Gov.br como meio de autenticação, o acesso ao BPC passou a depender de competências e recursos que nem sempre estão disponíveis ao público potencial do benefício. Atividades como criação e recuperação de senha, validação de identidade, navegação no aplicativo, anexação de documentos e acompanhamento de exigências eletrônicas podem constituir obstáculos relevantes para idosos, pessoas com deficiência e famílias de baixa renda, especialmente em territórios de baixa conectividade.

Os dados da TIC Domicílios reforçam essa hipótese. A pesquisa, realizada anualmente pelo CETIC.br, possui representatividade nacional e desagregação por região, renda, escolaridade, faixa etária e área. Seus indicadores demonstram que a desconexão digital e as limitações de uso da internet se concentram justamente nos grupos que compõem o público potencial do BPC. A Tabela 3 reúne

indicadores de exclusão digital por segmento populacional, considerando tanto o acesso domiciliar à internet quanto a não utilização da rede por desconhecimento de uso.

Tabela 3. Indicadores de exclusão digital por segmento populacional no Brasil: domicílios sem acesso à internet e pessoas que nunca usaram a internet por não saber usar (TIC Domicílios, 2024 e 2025)

Segmento	Domicílios sem acesso à internet (%)	Pessoas que nunca usaram a internet por não saber usar (%)
Região Norte	19	66
Renda familiar ≤ 1 salário mínimo	27	80
Classes D e E	32	81
Idosos (60 anos ou mais)	n.d.	87
Área rural	n.d.	84

Nota: n.d. = dado não disponível. Os percentuais combinam dados da TIC Domicílios 2024 sobre acesso domiciliar à internet e da TIC Domicílios 2025 sobre não uso da rede por desconhecimento. O recorte de idosos segue o critério da pesquisa: 60 anos ou mais.

Fonte: Elaborado pelos autores com base em Comitê Gestor da Internet no Brasil, TIC Domicílios 2024 e TIC Domicílios 2025.

Os indicadores da Tabela 3 revelam forte sobreposição entre os grupos mais expostos à exclusão digital e o público potencial do BPC no Amazonas: pessoas de baixa renda, idosos, pessoas com deficiência e moradores de áreas rurais ou de difícil acesso. Na

Região Norte, 66% das pessoas que nunca utilizaram a internet apontaram o desconhecimento de uso como principal motivo. Entre idosos com 60 anos ou mais, esse percentual chega a 87%; nas classes D e E, a 81%; na população rural, a 84%; e entre pessoas com renda familiar de até um salário mínimo, a 80% (Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2026).

Como o requerimento do BPC pelo Meu INSS pressupõe o uso de serviços governamentais digitais, com etapas de autenticação, identificação, anexação de documentos e acompanhamento eletrônico de exigências, os dados da TIC Domicílios reforçam a hipótese de que a exclusão digital atua como barreira estrutural ao acesso administrativo ao benefício. Essa correlação não permite afirmar que cada não concessão decorra diretamente de barreira tecnológica, mas oferece base consistente para interpretar o déficit de cobertura como fenômeno institucional associado à combinação entre vulnerabilidade socioeconômica, baixa conectividade e limitações de letramento digital.

Essa leitura contribui para compreender a judicialização do BPC no Amazonas. Quando o canal administrativo digital se torna pouco acessível, parte dos beneficiários potenciais que consegue apoio da Defensoria Pública, da advocacia popular, da rede socioassistencial ou de outros mecanismos de acesso à justiça tende a buscar a via judicial. Em 2025, segundo a série por despacho, dos 153.273 benefícios BPC ativos no Amazonas, 16.073 decorreram de decisão judicial, o equivalente a 10,5% do total estadual. Embora relevante, esse percentual médio encobre disparidades municipais mais acentuadas, sistematizadas na Tabela 4.

Tabela 4. Taxa de judicialização do BPC/LOAS nos municípios com maior dependência da via judicial no Amazonas (2025)

Município	Concessões via judicial (%)	Concessões via administrativa (%)
Apuí	90,9	9,1
Humaitá	63,6	36,4
Manicoré	63,5	36,5
Boca do Acre	59,4	40,6
Média estadual (Amazonas)	10,5	89,5

Fonte: Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social/SAGICAD, VIS DATA 3, 2025a.

Os municípios indicados na Tabela 4 apresentam condições compatíveis com as barreiras digitais examinadas neste estudo, como isolamento geográfico, limitações na infraestrutura de telecomunicações, menor capilaridade do atendimento presencial e população marcada por baixos níveis de renda e letramento digital. Em Apuí, por exemplo, 90,9% dos benefícios ativos do BPC decorreram de decisão judicial, o que sugere que a via administrativa tem desempenhado papel residual no acesso ao benefício naquele território. Embora esse dado não autorize atribuir a judicialização exclusivamente à digitalização dos serviços, ele indica que o modelo administrativo vigente não tem assegurado, de forma suficiente e regular, o acesso ao BPC em determinados municípios amazônicos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise desenvolvida permitiu identificar um descompasso expressivo entre o público potencialmente relacionado ao Benefício de Prestação Continuada (BPC) e a cobertura ativa registrada no Amazonas em 2025. A partir do confronto entre os dados do Cadastro Único e os registros de beneficiários ativos, constatou-se uma estimativa bruta de 191.362 pessoas inscritas no CadÚnico, pertencentes aos grupos potencialmente destinatários do benefício, mas não registradas como beneficiárias ativas no Estado. Esse número não corresponde à aferição individual de elegibilidade, tampouco autoriza concluir que todas essas pessoas teriam direito imediato ao benefício. Ainda assim, constitui indicador relevante de não cobertura e evidencia a magnitude do possível represamento do acesso administrativo ao BPC.

Os demais dados examinados reforçam a plausibilidade da hipótese central da pesquisa. O ritmo médio de 948 concessões mensais, os indicadores da TIC Domicílios sobre não utilização da internet por desconhecimento de uso, especialmente entre idosos, pessoas de baixa renda e residentes em áreas rurais, e os elevados índices de judicialização em municípios do interior amazônico sugerem que a digitalização dos serviços públicos, quando desacompanhada de conectividade significativa, letramento digital e atendimento assistido, pode funcionar como barreira estrutural ao acesso ao benefício. A exclusão digital, nesse sentido, não se apresenta apenas como dificuldade individual do usuário, mas como dimensão institucional capaz de interferir na efetividade de um direito assistencial de subsistência.

A implicação jurídica desse achado é relevante. O BPC é direito social assegurado pelo artigo 203 da Constituição Federal e regulamentado pela Lei nº 8.742/1993, destinado a pessoas idosas e

peças com deficiência em situação de vulnerabilidade socioeconômica. Sua concretização não pode depender, na prática, da capacidade do requerente de operar plataformas digitais, autenticar-se eletronicamente, digitalizar documentos, acompanhar exigências em aplicativo ou manter conexão estável à internet. Quando o desenho administrativo do acesso pressupõe competências digitais que parcela significativa do público destinatário não possui, a tecnologia deixa de operar apenas como instrumento de eficiência e passa a constituir obstáculo material ao exercício do direito.

Os resultados apontam, portanto, para a necessidade de compatibilizar a transformação digital do INSS com o perfil real dos usuários do BPC. Isso exige, de um lado, a simplificação das etapas digitais de requerimento, com redução de exigências incompatíveis com a condição socioeconômica e tecnológica do público destinatário. De outro, impõe a manutenção e o fortalecimento de canais presenciais e assistidos, especialmente em municípios do interior, áreas rurais, comunidades isoladas e territórios com baixa conectividade. O atendimento assistido deve ser tratado como parte necessária do próprio modelo de acesso ao BPC, e não como solução excepcional ou secundária. Para pessoas idosas, pessoas com deficiência, famílias de baixa renda e moradores de áreas com baixa conectividade, a presença de canais humanos de orientação, requerimento e acompanhamento é condição prática para que o serviço digital seja efetivamente acessível.

A pesquisa apresenta limitações. Por utilizar dados secundários, públicos e agregados, não identifica as razões individuais pelas quais cada pessoa inscrita no CadÚnico não recebe o BPC, nem permite atribuir cada situação de não acesso exclusivamente à exclusão

digital. Outros fatores podem contribuir para o déficit de cobertura, como ausência de documentação civil, desconhecimento do direito, divergências cadastrais, inconsistências de renda, endereço irregular, indeferimentos administrativos ou falta de atualização no Cadastro Único. Assim, a exclusão digital é apontada como fator estrutural relevante, com base na sobreposição entre vulnerabilidade socioeconômica, baixa conectividade, limitações de uso da internet e judicialização, sem afastar a existência de causas concorrentes.

Para pesquisas futuras, recomenda-se a realização de investigação empírica junto a pessoas inscritas no Cadastro Único que pertencem ao público potencial do BPC e não recebem o benefício, a fim de identificar diretamente as razões do não acesso. Também se mostra relevante acompanhar longitudinalmente os dados de concessões administrativas e judiciais no Amazonas, observando sua evolução em relação à ampliação do Meu INSS e às mudanças nos canais de atendimento. Esses caminhos podem permitir avaliação mais precisa sobre o impacto da mediação digital no acesso ao BPC e contribuir para o aperfeiçoamento de políticas públicas orientadas à inclusão digital, à acessibilidade administrativa e à efetividade dos direitos assistenciais na Amazônia.

DECLARAÇÃO DE DISPONIBILIDADE DE DADOS

Os dados utilizados neste artigo são públicos e foram extraídos de bases oficiais, especialmente Cadastro Único, VIS DATA 3/SAGICAD, Boletins Estatísticos da Previdência Social e Pesquisa TIC Domicílios. As tabelas foram elaboradas pelos autores a partir dos indicadores disponíveis nessas plataformas nas datas de acesso indicadas nas

referências. Não foram utilizados microdados individualizados nem informações pessoais identificáveis.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 7 maio 2026.

BRASIL. **Decreto nº 10.609, de 26 de janeiro de 2021**. Institui a Política Nacional de Modernização do Estado e o Fórum Nacional de Modernização do Estado. Brasília, DF: Presidência da República, 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/decreto/d10609.htm. Acesso em: 7 maio 2026.

BRASIL. **Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993**. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1993. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm. Acesso em: 7 maio 2026.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL (CGI.br). **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2024**. São Paulo: CGI.br/NIC.br, 2025. Disponível em: https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/pt-br/20251027170648/tic_domicilios_2024_livro_eletronico.pdf. Acesso em: 7 maio 2026.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL (CGI.br). **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos**

domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2025: resumo executivo e tabela de indicadores. São Paulo: CGI.br/NIC.br, 2026. Disponível em: <https://cetic.br/pt/pesquisa/domicilios/indicadores/>. Acesso em: 3 jun. 2026.

CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva; SAIKALI, Lucas Bossoni; SOUSA, Thanderson Pereira de. Governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direitos sociais no Brasil. **Seqüência Estudos Jurídicos e Políticos**, Florianópolis, v. 41, n. 84, p. 209–242, 2020. DOI: <https://doi.org/10.5007/2177-7055.2020v43n84p209>. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/2177-7055.2020v43n84p209>. Acesso em: 2 maio 2026.

IBGE. **Censo Demográfico 2022: pessoas com deficiência e pessoas diagnosticadas com transtorno do espectro autista: resultados preliminares da amostra.** Rio de Janeiro: IBGE, 2025a. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br>. Acesso em: 7 maio 2026.

IBGE. **Estimativas da população residente no Brasil e Unidades da Federação com data de referência em 1º de julho de 2025.** Rio de Janeiro: IBGE, 2025b. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br>. Acesso em: 7 maio 2026.

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL. **Meu INSS: Central de Serviços.** Brasília, DF: INSS, 2022. Atualizado em: 25 maio 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/apps/meu-inss-central-de-servicos>. Acesso em: 3 jun. 2026.

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL. **Saiba como anexar documentos no Meu INSS.** Brasília, DF: INSS, 2023. Disponível em:

<https://www.gov.br/inss/pt-br/noticias/saiba-como-anexar-documentos-no-meu-inss>. Acesso em: 3 jun. 2026.

MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL. **Boletins Estatísticos da Previdência Social (BEPS): edições jan./dez. 2025: tabelas 09A.** Brasília, DF: MPS, 2026. Disponível em: <https://www.gov.br/previdencia/pt-br/assuntos/previdencia-social/Dados-estatisticos-previdencia-social-e-inss/boletins-da-previdencia-social/BEPS-anteriores>. Acesso em: 3 jun. 2026.

MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL. **Solicitar Benefício Assistencial à Pessoa com Deficiência.** Brasília, DF: MPS, 2025a. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/solicitar-beneficio-assistencial-a-pessoa-com-deficiencia>. Acesso em: 3 jun. 2026.

MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL. **Solicitar Benefício Assistencial ao Idoso.** Brasília, DF: MPS, 2025b. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/solicitar-beneficio-assistencial-ao-idoso>. Acesso em: 3 jun. 2026.

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME (MDS). Secretaria de Avaliação, Gestão da Informação e Cadastro Único (SAGICAD). **VIS DATA 3 beta: Data Explorer – beneficiários do BPC no Cadastro Único, idosos beneficiários do BPC e pessoas com deficiência (PCD) beneficiárias do BPC – Estado do Amazonas (ano de referência: 2025).** Brasília, DF: MDS, 2025b. Disponível em: <https://aplicacoes.cidadania.gov.br/vis/data3/data-explorer.php>. Acesso em: 6 jun. 2026.

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME. **VIS DATA 3 beta: Benefício de**

Prestação Continuada (BPC) – por Despacho (Concessão Administrativa e Judicial): série histórica: Amazonas e municípios. Brasília, DF: SAGICAD, 2025a. Disponível em: <https://aplicacoes.cidadania.gov.br/vis/data3/>. Acesso em: 3 jun. 2026.

SOUZA, Alcian Pereira de; XAVIER, Vitor Luiz Maia da Silva. Tecnologias disruptivas, governança e sustentabilidade: os desafios regulatórios e institucionais na Amazônia. In: BADR, Eid (org.). **Direito, tecnologia e inovação na Amazônia.** Manaus: Editora Valer: UEA, 2023. p. 112–135. Disponível em: <https://pos.uea.edu.br/data/area/livrospub/download/9-2.pdf>. Acesso em: 3 jun. 2026.

VALLE, Vivian Cristina Lima López; FELISBERTO, Jéssica Heinzen. Administração Pública digital: limites e possibilidades em atenção à desigualdade social e ao custo dos direitos. **Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo**, Santa Fe, v. 9, n. 1, p. 151–179, jan./jun. 2022. DOI: <https://doi.org/10.14409/redoeda.v9i1.11333>. Disponível em: <https://doi.org/10.14409/redoeda.v9i1.11333>. Acesso em: 5 maio 2026.

¹ Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Direito Ambiental (PPGDA) da Universidade do Estado do Amazonas (UEA), turma de 2026. Lattes: <https://lattes.cnpq.br/5519342769920679>. ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-3096-2679>. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#). Endereço postal: Rua Major Gabriel, 767, Centro, Manaus-AM, CEP 69020-060, Brasil.

² Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Direito Ambiental (PPGDA) da Universidade do Estado do Amazonas (UEA), turma de 2026. Especialista em Direito Tributário pela PUC Minas. Lattes:

<http://lattes.cnpq.br/2827859866066049>. ORCID:
<https://orcid.org/0000-0002-6382-4862>. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#). Endereço postal: Rua Major Gabriel, 767, Centro, Manaus-AM, CEP 69020-060, Brasil.

³ Professor visitante da Universidade do Estado do Amazonas (UEA). Auditor-Fiscal do Trabalho no Ministério do Trabalho e Emprego. Doutor em Direito pela Universidade Federal do Pará (UFPA) e Mestre em Direito Ambiental pela UEA. Lattes: <https://lattes.cnpq.br/5540938214897728>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0367-3505>. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#). Endereço postal: Rua Major Gabriel, 767, Centro, Manaus-AM, CEP 69020-060, Brasil.

⁴ Professora de Direito da Universidade do Estado do Amazonas (UEA), do PPGSC/UEA e do PPGDA/UEA. Doutora em Saúde Coletiva (UERJ), Doutora em Direito (UFMG) e Mestre em Direito Ambiental (PPGDA/UEA). Coordenadora do PPGDA/UEA. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#). ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0695-5257>. Endereço postal: Rua Major Gabriel, 767, Centro, Manaus-AM, CEP 69020-060, Brasil.