

O impacto social do INSS fora do ar

Desde o dia 19 de janeiro, o sistema do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) enfrenta graves instabilidades. A digitalização dos serviços públicos é um caminho sem volta e, quando bem executada, representa eficiência, transparência e ampliação do acesso. No entanto, quando a tecnologia falha, o impacto não é apenas técnico: é humano, social e jurídico. A recente instabilidade dos sistemas do INSS escancara essa realidade.

Por dias consecutivos, usuários relataram dificuldades, ou mesmo impossibilidade total, de acesso ao site e ao aplicativo do órgão. Serviços essenciais ficaram indisponíveis: requerimentos de aposentadoria, pedidos de auxílio-doença, agendamentos de perícia, emissão de extratos e atualização cadastral. Não se trata de um mero inconveniente digital, mas de direitos sociais colocados em espera.

O INSS atende justamente quem não pode esperar. Aposentados, pensionistas, pessoas afastadas por doença, cidadãos em situação de vulnerabilidade e famílias que dependem daquele benefício mensal para sobreviver. Para esse público, previsibilidade não é luxo, é necessidade básica. Qualquer interrupção prolongada gera insegurança financeira, ansiedade e, em muitos casos, fome.

É preciso reconhecer que a modernização tecnológica do Estado é necessária. Digitalizar serviços amplia o alcance, reduz filas presenciais e pode tornar a gestão mais eficiente. O problema não está na digitalização em si, mas na ausência de estabilidade, planos de contingência e comunicação clara quando falhas ocorrem.

Chama atenção, inclusive, o fato de o governo ter noticiado que o sistema ficaria fora do ar entre os dias 27 e 30 de janeiro, quando, na prática, as instabilidades já vinham ocorrendo muito antes desse período.

Quando um sistema essencial fica indisponível, prazos administrativos continuam correndo? Os direitos dos segurados são automaticamente preservados? Há orientação objetiva ao cidadão sobre como agir? A falta de respostas claras transfere o custo da falha estatal para o indivíduo — justamente aquele que mais precisa da proteção pública.

Outro efeito colateral grave é o acúmulo artificial de demandas. Quando o sistema retorna, o volume de pedidos represados sobrecarrega ainda mais uma estrutura já tensionada. O resultado é conhecido: atrasos na análise, demora na concessão de benefícios e aumento da judicialização. Um problema técnico pontual transforma-se, assim, em crise institucional.

Há ainda o impacto silencioso sobre os profissionais que atuam na área

previdenciária. Advogados, contadores e empresas ficam impedidos de cumprir obrigações, orientar adequadamente seus clientes e dar andamento a procedimentos que dependem exclusivamente da plataforma digital. A insegurança se espalha por toda a engrenagem do sistema.

Nada disso exige acusações pessoais ou discursos inflamados. Exige responsabilidade institucional. Serviços previdenciários são, por natureza, essenciais. Ao optar por concentrá-los quase integralmente em ambiente digital, o Estado assume também o dever de garantir estabilidade, redundância e transparência.

A tecnologia deve servir para facilitar o acesso aos direitos, não para bloqueá-los. Quando falha, é indispensável haver resposta rápida, comunicação clara e mecanismos automáticos de proteção ao cidadão. Do contrário, corre-se o risco de transformar a inovação em barreira e a modernização em exclusão.

A Previdência Social não é apenas um sistema administrativo. É uma rede de proteção que sustenta milhões de brasileiros. Qualquer instabilidade que a atinja deve ser tratada com a seriedade que o tema exige. Porque, no fim, quando o sistema cai, caem expectativas, rendas e, em muitos casos, a própria dignidade de quem dele depende.

Modernizar é essencial. Proteger direitos, mais ainda.

*João Badari é advogado especialista em Direito Previdenciário e sócio do escritório Aith, Badari e Luchin Advogados

<https://gazetadasemana.com.br/noticia/265466/o-impacto-social-do-inss-fora-ar>

Veículo: Online -> Site -> Site Gazeta da Semana - São Paulo/SP