

AUTOMATION AND ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN THE NATIONAL INSTITUTE OF SOCIAL SECURITY: ETHICAL CHALLENGES AND IMPACTS ON THE RIGHT TO BENEFITS

A AUTOMAÇÃO E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO INSTITUTO NACIONAL DE PREVIDÊNCIA SOCIAL: DESAFIOS
ÉTICOS E IMPACTOS NO DIREITO AOS BENEFÍCIOS.

LA AUTOMATIZACIÓN E INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL:
DESAFÍOS ÉTICOS E IMPACTOS EN EL DERECHO A LOS BENEFICIOS

Pedro Augusto Bueno e Silva Simões ¹

Monica Wellen Santos da Cruz ²

Rairana Maria da Costa Cunha ³

DESCRIPTORS

Automation.
Artificial Intelligence.
INSS. Ethics.
Social Justice.

DESCRITORES

Automação.
Inteligência Artificial.
INSS. Ética.
Justiça Social.

DESCRIPTORES

Automatización.
Inteligencia Artificial.
INSS. Ética.
Justicia Social

ABSTRACT

Introduction: This article explores the ethical challenges and impacts of automation and artificial intelligence (AI) in the granting of social security benefits by the National Institute of Social Security (INSS). **Method:** Using a qualitative approach that incorporates a literature review, document analysis, and case studies, the study focuses on applying ethical standards and the General Data Protection Law (LGPD) within the social security context. **Objective:** The study aims to understand how these technologies influence decision-making effectiveness and beneficiaries' rights protection, as well as to investigate whether automation compromises transparency and justice in the decision-making process. **Results:** While automation has yielded significant gains in efficiency and reduced waiting times, concerns arise regarding the impartiality of decisions, digital exclusion of vulnerable groups, and a lack of transparency in algorithms. Complex cases often face automatic denials, potentially leading to increased litigation. **Conclusion:** To ensure automation is both effective and fair, it is crucial to implement ethical safeguards and regulatory measures that promote responsible, transparent, and inclusive use of AI within the INSS. This approach enables AI to evolve in the social security system in ways that respect beneficiaries' rights while improving service efficiency.

RESUMO

Introdução: Este artigo examina os desafios éticos e os impactos da automação e da inteligência artificial (IA) na concessão de benefícios previdenciários pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). **Método:** Utilizando uma abordagem qualitativa com revisão bibliográfica, análise documental e estudos de caso, o estudo se concentra na aplicação de normas éticas e na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no contexto previdenciário. **Objetivos:** O estudo visa entender como essas tecnologias afetam a efetividade das decisões e a proteção dos direitos dos beneficiários, além de investigar se a automação compromete a transparência e a justiça no processo decisório. **Resultados:** Embora a automação tenha proporcionado ganhos significativos em eficiência e redução de tempo de espera, surgem preocupações com a imparcialidade das decisões, a exclusão digital de grupos vulneráveis e a falta de transparência nos algoritmos. Casos complexos enfrentam indeferimentos automáticos, o que pode intensificar a judicialização dos processos. **Conclusão:** Para que a automação seja realmente eficaz e justa, é necessário implementar salvaguardas éticas e regulamentações, promovendo um uso responsável, transparente e inclusivo de IA no INSS. Assim o uso da inteligência artificial no sistema previdenciário poderá evoluir de forma a respeitar os direitos dos segurados, ao mesmo tempo em que aprimora a eficiência dos serviços oferecidos.

RESUMEN

Introducción: Este artículo examina los desafíos éticos y los impactos de la automatización y la inteligencia artificial (IA) en la concesión de beneficios de seguridad social por parte del Instituto Nacional del Seguro Social (INSS). **Método:** A través de un enfoque cualitativo que incluye revisión bibliográfica, análisis documental y estudios de caso, el estudio se centra en la aplicación de normas éticas y la Ley General de Protección de Datos (LGPD) en el ámbito de la seguridad social. **Objetivo:** Este estudio pretende comprender cómo estas tecnologías afectan la efectividad en la toma de decisiones y la protección de los derechos de los beneficiarios, además de investigar si la automatización compromete la transparencia y la justicia en el proceso de decisión. **Resultados:** Si bien la automatización ha mejorado notablemente la eficiencia y reducido los tiempos de espera, surgen preocupaciones sobre la imparcialidad de las decisiones, la exclusión digital de los grupos vulnerables y la falta de transparencia en los algoritmos. Los casos complejos suelen enfrentar denegaciones automáticas, lo que puede intensificar la judicialización de los procesos. **Conclusión:** Para que la automatización sea realmente eficaz y justa, es esencial implementar salvaguardas éticas y medidas regulatorias que promuevan un uso responsable, transparente e inclusivo de la IA en el INSS. Este enfoque permite que la IA evolucione en el sistema de seguridad social de manera que respete los derechos de los beneficiarios y mejore la eficiencia de los servicios ofrecidos.

¹ Discente do Curso de Bacharelado em Direito pelo Centro Universitário de Ciências e Tecnologia do Maranhão. E-mail: p.buenosimoes05@gmail.com

² Discente do Curso de Bacharelado em Direito pelo Centro Universitário de Ciências e Tecnologia do Maranhão. E-mail: mwellenn@gmail.com

³ Docente do Curso de Bacharelado em Direito. Centro Universitário de Ciência e Tecnologia do Maranhão Caxias, Maranhão Brasil E-mail: rairana.cunha@unifacema.edu.br

1. INTRODUÇÃO

A aplicação de automação e Inteligência Artificial (IA) no setor público tem ganhado relevância, uma vez que otimiza processos e aumenta a eficiência. No Brasil, o sistema previdenciário, aplicado pelo Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS), está sendo impactado pela modernização por meio do INSS Digital e de sistemas automatizados. Embora essas inovações prometam maior agilidade e celeridade, elas também apresentam desafios em termos de transparência, equidade e ética nas decisões automatizadas, levantando questionamentos sobre seus impactos nos direitos previdenciários dos beneficiários. (Sousa e Mendes, 2024, pg. 59)

Nesse contexto de modernização, surge o problema de pesquisa: até que ponto a automação e a IA, aplicadas ao processo de concessão de benefícios previdenciários, conseguem manter a imparcialidade e a transparência, sem comprometer os direitos dos segurados? A substituição de análises humanas por decisões automatizadas pode reduzir filas e aumentar a celeridade processual, mas levanta preocupações sobre a eficiência e a justiça das decisões. Questões como viés algorítmico, falta de explicabilidade e exclusão digital de populações vulneráveis são pontos críticos a serem investigados, especialmente considerando que o acesso aos benefícios previdenciários é um direito social fundamental garantido pela Constituição Federal.

O tema se justifica pela crescente relevância da automação e da IA na gestão previdenciária e pela lacuna na literatura sobre seus impactos no direito previdenciário. Embora áreas jurídicas como o Direito Penal e o Direito Tributário possuem estudos amplamente

consolidados, o Direito Previdenciário, que impacta milhões de pessoas, ainda carece de investigações mais aprofundadas sobre o processo de digitalização. É essencial analisar os riscos e benefícios dessa transição tecnológica no INSS, garantindo que a modernização dos serviços não comprometa a justiça e a proteção dos direitos sociais. Esta discussão é especialmente relevante em um país onde a previdência social é um pilar de proteção, com o INSS responsável pela concessão de benefícios essenciais à sobrevivência da população.

O foco do estudo se dá em analisar os desafios éticos e os impactos da automação e da IA na concessão de benefícios previdenciários. O objetivo é compreender como essas inovações influenciam na efetividade das decisões, a proteção dos direitos dos beneficiários e a transparência no processo decisório. A pesquisa busca refletir sobre como o INSS pode implementar essas tecnologias de forma ética, assegurando que a automação não comprometa o devido processo legal e a justiça social. Ao abordar essas questões, espera-se contribuir para o debate sobre o uso da IA no sistema previdenciário brasileiro, oferecendo implicações práticas que ajudem na formulação de políticas mais adequadas ao contexto brasileiro.

Ao preencher lacunas no conhecimento existente e fornecer uma análise crítica sobre a automação no INSS, a pesquisa contribuirá para a academia e o setor público, promovendo uma implementação responsável da IA no sistema previdenciário brasileiro e destacando a necessidade de garantias éticas e jurídicas para proteger os cidadãos mais vulneráveis.

2. METODOLOGIA

Para uma fundamentação metodológica

robusta, baseada nos princípios de Marconi e Lakatos (2022), a metodologia deste estudo adota uma abordagem qualitativa, com um caráter exploratório e descritivo, e se estrutura em duas fases: uma revisão bibliográfica e documental e uma análise de estudos de caso. A revisão bibliográfica examina uma seleção criteriosa de artigos e publicações científicas sobre o uso de automação e inteligência artificial (IA) no direito previdenciário, sendo orientada para identificar e sintetizar os principais marcos normativos e regulatórios que governam essas tecnologias no contexto da gestão previdenciária, com foco na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e em diretrizes éticas estabelecidas para a implementação de IA.

Complementando a revisão bibliográfica, a análise documental envolve o exame detalhado de legislações, decretos e regulamentos que orientam o uso da IA nos processos de concessão de benefícios pelo INSS. Essa análise inclui também normas internacionais que servem de referência para as diretrizes éticas da IA, oferecendo uma visão comparativa e contextualizada. Na segunda fase, serão realizadas análises de estudos de caso selecionados para avaliar o impacto prático da automação em processos previdenciários, especialmente em situações que exigem sensibilidade humana e que podem sofrer com indeferimentos automáticos.

A metodologia adota uma abordagem interpretativa para identificar os desafios éticos, jurídicos e operacionais relacionados ao uso de IA no INSS. Ao final, a pesquisa propõe soluções que assegurem a proteção dos direitos dos segurados e promovam uma automação mais justa e transparente, alinhando os ganhos de eficiência à responsabilidade ética e à qualidade das decisões.

3. RESULTADOS

A crescente automação dos processos no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) tem proporcionado melhorias notáveis em termos de eficiência e celeridade. Contudo, o uso de algoritmos no setor público, como destacado por Lloyd e Wivaldo (2019), pode reforçar desigualdades sociais preexistentes, ao falhar em considerar a complexidade dos casos de muitos beneficiários. Essa tendência de fragmentação e seletividade nas políticas sociais demonstra o risco de decisões comprometidas, seja por falhas tecnológicas, uso inadequado de dados ou ausência de supervisão humana.

Nesse sentido, os desafios éticos da automação incluem a necessidade de garantir transparência e a proteção de dados pessoais dos segurados. A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), conforme destacado por Cardoso (2021), é fundamental para assegurar que os direitos dos cidadãos sejam resguardados durante a análise automatizada de benefícios, especialmente no tratamento de informações sensíveis. A supervisão humana, portanto, é indispensável para assegurar que a agilidade proporcionada pela automação não comprometa a equidade nas decisões.

A transformação tecnológica no INSS também impactou significativamente a atuação dos servidores públicos, que precisaram adaptar-se à introdução do INSS Digital e à automação dos processos decisórios. Carvalho (2023) observa que essa nova realidade exige não apenas a incorporação de ferramentas digitais, mas também uma reconfiguração das funções tradicionais dos servidores, que passaram a desempenhar papéis mais supervisionados e orientados por sistemas de inteligência artificial. A adaptação a essa nova dinâmica nem sempre

foi tranquila, dado que a resistência à mudança e as dificuldades em dominar os sistemas tecnológicos tornaram o processo lento e desafiador.

Conforme apontado por Zeni (2024), a transição digital revelou barreiras operacionais, como a integração entre sistemas digitais e procedimentos tradicionais. A modernização da infraestrutura tecnológica em regiões com conectividade limitada demonstrou-se uma barreira importante, criando desigualdades no acesso e atendimento aos beneficiários do INSS. Além disso, falhas no sistema nos primeiros meses de implementação comprometeram a eficiência prometida, gerando atrasos e a necessidade de ajustes no processo de automação.

Como consequência, tem-se observado um aumento da judicialização, com segurados recorrendo ao Poder Judiciário para rever decisões automatizadas que consideram injustas. Esse aumento se deve à insatisfação com os indeferimentos automáticos e à falta de supervisão humana nos processos, o que gera um volume maior de litígios. A judicialização cresce porque os cidadãos, ao não verem suas demandas atendidas pelos sistemas automatizados, buscam na justiça uma alternativa para reverter essas decisões. Em muitos casos, os tribunais acabam revertendo os indeferimentos, reforçando a importância de um controle humano mais robusto no processo decisório do INSS para evitar falhas e injustiças.

A judicialização também sobrecarrega o sistema judicial, retardando a resolução dos casos e gerando mais custos, o que acaba por comprometer a agilidade pretendida pela automação. Portanto, é essencial que o INSS busque um equilíbrio entre automação e supervisão humana, garantindo que a tecnologia

sirva para agilizar, mas sem comprometer a justiça e a equidade no tratamento dos segurados (Almeida e Martins, 2023).

Ademais, a digitalização trouxe à tona preocupações relacionadas à segurança dos dados dos segurados. A LGPD, Lei nº 13.709/2018, impõe diretrizes rigorosas para o tratamento de dados pessoais, exigindo que instituições como o INSS implementem mecanismos de proteção contra o uso indevido de informações e vazamento de dados. A conformidade com a LGPD é essencial para garantir que os segurados possam exercer seus direitos de privacidade, segurança e controle sobre suas informações pessoais na era digital (Brasil, 2018).

4. DISCUSSÃO

4.1. INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL: DEFINIÇÕES E PERSPECTIVAS

A Inteligência Artificial (IA) é um campo interdisciplinar que se ocupa da criação e do estudo de sistemas computacionais capazes de executar tarefas que, tradicionalmente, requerem a intervenção da inteligência humana. John McCarthy (2007, pg.14) define a IA como “a ciência e a engenharia de fazer máquinas inteligentes, especialmente programas de computador inteligentes”. Essa definição enfatiza a relação intrínseca entre a IA e a compreensão da inteligência, destacando que a IA não se limita a métodos que são biologicamente observáveis, permitindo a exploração de abordagens inovadoras na construção de máquinas inteligentes.

De acordo com Lugere Stubblefield (1998), a IA pode ser entendida como uma disciplina cujo objetivo é estudar e construir entidades artificiais que possuam capacidades cognitivas

superiores às dos seres humanos. Essa concepção amplia a visão da IA, que não apenas busca imitar a inteligência humana, mas também transcender suas limitações. Novais e Freitas, 2018, pg. 14)

Além disso, a IA se apresenta como um ramo da engenharia que visa desenvolver instrumentos e sistemas para auxiliar o ser humano na execução de tarefas complexas. Russell e Norvig (1995) afirmam que os sistemas inteligentes têm como um de seus propósitos habilitar computadores a realizar funções que são habitualmente desempenhadas pelos seres humanos, utilizando conhecimento e raciocínio lógico. Assim, a capacidade de agir de maneira inteligente está frequentemente associada ao conhecimento que esses sistemas conseguem adquirir e processar. (Novais e Freitas, 2018, pg. 13)

Dessa forma Paulo Novais e Pedro Miguel Freitas (2018, pg. 14) pacificam esses entendimentos em sua Obra *“Inteligência Artificial e Regulação de algoritmos”*:

A IA é, por um lado, uma ciência que procura estudar e compreender o fenômeno da inteligência e, por outro, um ramo da engenharia, na medida em que procura construir instrumentos para apoiar o homem (Russell & Norvig, 1995). Os sistemas inteligentes têm como um dos seus propósitos habilitar o computador para que este execute funções que são desempenhadas pelo ser humano, fazendo uso do conhecimento e do raciocínio. A capacidade inerente aos humanos de agir inteligentemente é habitualmente associada ao conhecimento que estes detêm. O conhecimento é, pois, um requisito essencial para a construção desses sistemas. (NOVAIS e FREITAS 2018, pg. 14).

Assim, a medida que a IA continua a evoluir, sua aplicação se torna cada vez mais relevante em diversas áreas do cotidiano, trazendo consigo novos desafios éticos e

tecnológicos que devem ser constantemente analisados e regulamentados para garantir seu uso responsável e benéfico.

4.2. ORGANIZAÇÃO DO INSS COM BASE NA CONSTITUIÇÃO:

O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) é uma autarquia federal brasileira responsável pela operacionalização dos direitos previdenciários dos segurados do Regime Geral de Previdência Social (RGPS). Sua missão é garantir a proteção dos cidadãos por meio do reconhecimento de direitos e da execução de políticas sociais, sendo sua função central a concessão de benefícios previdenciários, como:

Aposentadoria por idade, aposentadoria por invalidez, Aposentadoria por tempo de contribuição, aposentadoria especial, auxílio-doença, auxílio-acidente, auxílio-reclusão, pensão por morte, pensão especial (Síndrome da Talidomida), salário-maternidade e salário-família (Santos, 2024). (SOUSA E MENDES, 2024, pg. 61)

O artigo 194 da Constituição Federal define a Seguridade Social como um conjunto de ações destinadas a garantir os direitos à saúde, à previdência e à assistência social. Nesse contexto, o INSS desempenha um papel crucial, uma vez que a Previdência Social é um dos pilares da Seguridade Social, ao lado da saúde e da assistência social. O INSS atua como órgão responsável por assegurar que os trabalhadores tenham acesso aos benefícios previdenciários, promovendo a proteção social e a dignidade do cidadão.

O financiamento da Seguridade Social, conforme o artigo 195 da Constituição, é de responsabilidade compartilhada entre Estado, cidadãos e empregadores. As contribuições dos trabalhadores, baseadas em um percentual de seus salários, são fundamentais para o

funcionamento do INSS, garantindo o acesso a benefícios como aposentadorias, pensões e auxílios, enquanto os empregadores também contribuem conforme a legislação vigente. O Estado, por sua vez, pode complementar o sistema com recursos do orçamento público. A Previdência Social, organizada pelo artigo 201, opera como um regime geral, contributivo e de filiação obrigatória, abrangendo a maioria dos trabalhadores no Brasil. O acesso aos benefícios previdenciários depende das contribuições feitas ao longo da vida laboral, com a filiação ao INSS sendo compulsória para trabalhadores remunerados. Segundo Sousa e Mendes (2024, pg. 61), a principal função da Previdência Social é prover suporte financeiro ao trabalhador em situações que inviabilizem a continuidade de suas atividades, como idade avançada, enfermidades, acidentes ou encarceramento, os chamados riscos sociais. Para garantir esse amparo, é necessária a contribuição mensal ao INSS, descontada diretamente dos salários.

Portanto, a previdência social constitui um elemento essencial para assegurar a segurança e o bem-estar da sociedade, proporcionando apoio financeiro e proteção social em diversas etapas da vida (Sousa e Mendes, 2024, pg. 63).

Dentro desse contexto, tem-se discutido amplamente o papel da Inteligência Artificial (IA) no âmbito da previdência social, especialmente em relação à concessão de benefícios. Essa discussão abrange como a IA pode otimizar os processos de análise e decisão, tornando-os mais eficientes e precisos.

4.3. AUTOMATIZAÇÃO DO INSS:

A aplicabilidade da IA na operacionalização do INSS é vislumbrada na figura do sistema INSS Digital, sistema utilizado atualmente pelo órgão para concessão dos benefícios como meio de maior agilidade e

celeridade. É composta por um conjunto de ferramentas tecnológicas que visam modernizar o atendimento e a gestão dos benefícios previdenciários no Brasil. Seu funcionamento é baseado em três pilares fundamentais: a Plataforma GOV, o Meu INSS e a automação de processos.

Encontra-se ainda o aplicativo meu INSS que é o principal canal de interação dos segurados com o Instituto, permitindo que eles acompanhem seus processos, solicitem benefícios e consultem extratos, tudo de forma remota e simplificada. A combinação dessas plataformas garante que os cidadãos possam realizar grande parte das suas solicitações sem precisar comparecer fisicamente às agências.

No que se refere à automação de processos, essa inovação é uma das mais significativas dentro do INSS Digital. Por meio da implementação do "Robô do INSS", uma ferramenta de inteligência artificial, o Instituto conseguiu automatizar a análise de documentos e requisitos para a concessão de benefícios. Essa automação agiliza a triagem e verificação dos dados, reduzindo o tempo de espera dos segurados e minimizando a incidência de erros humanos. O Robô realiza a conferência automática dos documentos e aplica os critérios normativos de forma uniforme, o que promove maior precisão e segurança jurídica nas decisões (Almeida e Martins, 2024, pg. 19).

[...] o INSS utiliza a Inteligência Artificial para analisar pedidos de benefícios como aposentadorias, pensão por morte e benefício assistencial ao idoso e ao deficiente (BPC/LOAS). Para tanto, o "robô" do INSS analisa se o requerente tem direito ou não ao benefício utilizando o banco de dados da própria Autarquia. (Almeida E Martins, 2024, pg. 19).

Paralelamente, a Dataprev, empresa

pública que processa e analisa dados relacionados a benefícios sociais e previdenciários no Brasil, desempenha um papel crucial ao fornecer toda a infraestrutura tecnológica que sustenta o INSS Digital. Como responsável pelo processamento de dados, a Dataprev viabiliza a integração das bases de informações e assegura a segurança e confiabilidade dos sistemas (Sousa e Mendes, 2024, pg. 71). Seu suporte técnico garante que as inovações tecnológicas, como o "Robô", possam operar de maneira eficiente e integrada com as demais plataformas governamentais.

Conforme discutido por Ortiz (2022), a análise de dados desempenha um papel essencial na capacidade da Dataprev de oferecer serviços personalizados aos segurados, possibilitando recomendações sobre aposentadoria e benefícios, o que aprimora a experiência e satisfação dos usuários. Além disso, o uso de Big Data facilita a identificação de necessidades específicas entre diferentes grupos de segurados, contribuindo para a formulação de políticas e programas mais direcionados.

Embora a automação e a implementação de ferramentas de inteligência artificial, como o "Robô do INSS", tenham promovido avanços significativos no atendimento e na análise de benefícios, ainda há controvérsias em torno do uso dessas tecnologias não humanas. A utilização dessas ferramentas para analisar e conceder benefícios previdenciários levanta questões sobre a precisão das decisões automatizadas, a falta de sensibilidade em casos mais complexos e a potencial exclusão de segurados que não conseguem acompanhar a digitalização dos serviços.

4.4. DOS IMPACTOS DA AUTOMAÇÃO NO PROCESSO DE CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS:

No contexto da automação no Instituto

Nacional do Seguro Social (INSS), a digitalização dos processos de concessão de benefícios trouxe profundas mudanças, especialmente em termos de celeridade e eficiência (Galindo, 2021). Ferramentas como o INSS Digital e o "Robô do INSS" permitiram uma aceleração significativa no processamento das solicitações, resultando em uma redução substancial no tempo de espera para os beneficiários. No entanto, essa agilidade não vem sem desafios, principalmente em relação à precisão e justiça nas decisões automatizadas, questões que continuam a ser centrais no debate (Zeni, 2024).

Historicamente, o processamento manual de benefícios gerava longas filas e atrasos, impactando especialmente os cidadãos mais vulneráveis. Com a digitalização, houve um ganho inegável em rapidez. No entanto, segundo Paula Regina Wenceslau Lloyd e Jucilaine Neves Sousa Wivaldo, em "Meu INSS: inclusão ou exclusão", o risco de desumanização do atendimento tornou-se uma preocupação. A automação, impulsionada por políticas neoliberais, pode tratar os beneficiários como meros "consumidores" de serviços, priorizando eficiência em detrimento de uma análise mais qualitativa e humana. Esse foco excessivo em rapidez pode, assim, comprometer a justiça social, transformando a concessão de benefícios em um processo predominantemente quantitativo.

Além disso, o uso de inteligência artificial no processo decisório levanta preocupações sobre a qualidade das decisões. A análise de benefícios previdenciários frequentemente requer a interpretação de contextos socioeconômicos complexos, e a capacidade dos algoritmos de capturar essas nuances ainda é limitada. Isso pode resultar em decisões automatizadas inadequadas, como o indeferimento de pedidos justos ou a aprovação

de benefícios indevidos (Zeni, 2024). Lloyd e Wivaldo (2019) ressaltam que essa precarização das políticas sociais reflete uma fragmentação seletiva, onde os algoritmos podem reforçar desigualdades, agravando a vulnerabilidade de certos grupos.

Um dos impactos mais evidentes dos indeferimentos automáticos é a sobrecarga do sistema judiciário. Almeida e Martins (2023) apontam que, diante de decisões automatizadas equivocadas, muitos beneficiários recorrem à judicialização para contestar indeferimentos que consideram injustos. Esse aumento nos litígios sobrecarrega o Judiciário, que precisa lidar com um número crescente de ações relacionadas ao INSS, tornando o processo de revisão de benefícios ainda mais complexo e demorado. Essa situação reflete uma falha no equilíbrio entre celeridade e justiça, onde a rapidez dos processos automatizados acaba gerando consequências adversas tanto para os beneficiários quanto para o sistema judicial.

Os desafios éticos relacionados à automação também são evidentes. A transparência e a proteção de dados tornaram-se aspectos cruciais nesse processo, especialmente com a promulgação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). A LGPD é essencial para assegurar que as informações dos beneficiários sejam tratadas de maneira ética e segura, evitando o uso indevido de dados sensíveis. A supervisão humana, nesse contexto, continua sendo indispensável para equilibrar a rapidez dos processos com a proteção dos direitos individuais e a equidade nas decisões (Cardoso, 2021).

Embora a automação tenha, sem dúvida, acelerado os processos do INSS, é fundamental garantir que essa eficiência não comprometa a qualidade das decisões. O uso da tecnologia precisa ser acompanhado de uma governança

eficiente e de uma infraestrutura adequada, que garanta a confiabilidade dos sistemas e o acesso equitativo aos serviços, independentemente da localização geográfica. As transformações digitais também desafiam os servidores, exigindo deles não apenas a adaptação a novas ferramentas, mas uma redefinição de seus papéis no processo decisório, muitas vezes sob a supervisão da tecnologia (Carvalho, 2023).

Por fim, a implementação dessas tecnologias no setor público traz à tona preocupações relacionadas à privacidade e segurança de dados. A conformidade com a LGPD é essencial para garantir que o INSS atue de forma transparente e segura, protegendo as informações dos beneficiários e garantindo que eles tenham controle sobre seus dados (Brasil, 2018). Assim, a automação no INSS representa um avanço significativo, mas exige uma atenção contínua aos desafios éticos, tecnológicos e sociais que surgem com essa nova realidade.

5. CONCLUSÃO



Ademais, outro grande desafio da automação é a questão da inclusão e exclusão digital. Embora a digitalização tenha trazido melhorias significativas na celeridade dos processos, ela também criou uma barreira de acesso para uma parcela da população. O uso de plataformas digitais para o requerimento de benefícios previdenciários pressupõe que os segurados tenham acesso à internet e habilidades tecnológicas básicas, o que nem sempre é o caso. (Lloyd e Wivaldo, 2019, pg. 18)

Diversos indivíduos, especialmente as que vivem em áreas rurais ou afastadas dos grandes centros urbanos, não têm acesso regular à internet ou mesmo dispositivos adequados para navegar nas plataformas do INSS. Além disso, há uma exclusão geracional, em que segurados mais

velhos ou com baixa escolaridade encontram dificuldades em utilizar as ferramentas digitais para requerer seus benefícios. Dessa forma, a digitalização pode ampliar as desigualdades e gerar exclusão digital, deixando desassistidos aqueles que mais precisam de suporte previdenciário (Lloyd e Wivaldo, 2019, pg. 19).

A transparência e imparcialidade nas decisões automatizadas é outro ponto central. No caso da automação do INSS, muitos segurados têm suas solicitações de benefícios processadas e decididas por algoritmos. No entanto, é fundamental que os beneficiários entendam como as decisões são tomadas, e que o processo seja o mais transparente possível (Cardoso, 2024, pg. 04).

Um dos grandes riscos do uso de IA no setor público é o viés algorítmico, que pode influenciar negativamente as decisões automatizadas. Se os algoritmos forem treinados com dados enviesados ou mal estruturados, podem perpetuar discriminações ou desigualdades preexistentes. Um exemplo é a concessão de benefícios por incapacidade, onde erros de avaliação pelo sistema podem resultar em negações injustas. Nesse sentido, é essencial que o INSS garanta transparência no funcionamento de seus sistemas, permitindo que os segurados compreendam como seus dados estão sendo utilizados e quais critérios estão sendo aplicados para a concessão ou negação de benefícios. (Zeni, 2024, pg. 08)

Além disso, a imparcialidade nas decisões automatizadas deve ser monitorada continuamente, com a inserção de mecanismos de controle e supervisão humana para evitar que os algoritmos reproduzam injustiças. Um sistema justo e eficiente de automação deve ser constantemente auditado e revisado para minimizar possíveis erros ou falhas éticas. (Lima

e Sá, 2020, pg. 06).

Sendo assim, resulta-se que a implementação da automação e da IA no INSS trouxe ganhos significativos em termos de eficiência, reduzindo o tempo de espera na concessão de benefícios. No entanto, surgiram desafios críticos, como a precisão das decisões automatizadas, especialmente em casos que exigem análise mais complexa. A falta de transparência nos critérios utilizados pelos algoritmos também gera insegurança entre os segurados, que têm dificuldade em entender o processo decisório. Além disso, a exclusão digital afeta grupos vulneráveis, como idosos e pessoas sem acesso à internet, dificultando seu acesso aos serviços previdenciários

Outrossim vê-se importante ressaltar que a proteção dos dados pessoais dos segurados, conforme estabelecido pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). O INSS lida com grandes volumes de informações sensíveis, e garantir sua segurança é fundamental para manter a confiança dos cidadãos no sistema. Portanto, embora os avanços da automação sejam evidentes, é crucial equilibrar a agilidade com a qualidade das decisões, promover a inclusão digital e reforçar a proteção de dados para assegurar que os direitos dos segurados sejam plenamente respeitados.

Por fim, embora os avanços sejam notáveis, é necessário equilibrar a eficiência com a qualidade das decisões, assegurar a inclusão digital e reforçar a proteção de dados.

6. REFERÊNCIAS

1. BRASIL. CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/co

- nstituicao/constituicao.htm. Acesso em: 06 de out. 2024.
2. BRASIL. LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018. LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS. Diário Oficial da União, Brasília, 15 ago. 2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2018/L13709.htm. Acesso em: 06 de out. 2024.
 3. CARDOSO, Oscar Valente. A PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS EM SITUAÇÕES NÃO DISCRIMINATÓRIAS. Revista de Direito e as Novas Tecnologias. 2021. Disponível em: Envio | Revista dos Tribunais. Acesso em: 06 de out. 2024.
 4. CARVALHO, Fernanda Domelas. DA (IM)POSSIBILIDADE DE UTILIZAÇÃO DA INTERLIGÊNCIA ARTIFICIAL NA CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS NO ÂMBITO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL. A Ordem Das Ideias: O Direito Em Tempos De Transformação. Revista OAB/MG Subseção Juiz de Fora. ORG. ALMEIDA, Ivone Juscelina; MARTINS, Guilherme Madeira. 2023. 07 de out. 2024.
 5. LIMA, Taisa Maria Macena; Sá, Maria de Fátima Freire. INTERLIGÊNCIA ARTIFICIAL E LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS: O DIREITO À EXPLICAÇÃO NAS DECISÕES AUTOMATIZADAS. RBDCivil/BH. 2020. Disponível em: 584-Texto do Artigo-2099-1992-10-20210203.pdf. Acesso em: 06 de out. 2024.
 6. LLOYD, Paula Regina Wenceslau; WIVALDO, Jucilaine Neves Sousa. MEU INSS: INCLUSÃO OU EXCLUSÃO. ASSISTÊNCIA SOCIAL EM FOCO. Revista trimestral sobre política de assistência social. ORG. DÓRIA, André. Ano 01, vol 01, nº01. São Cristóvão/SE. 2019.
 7. MARCONI, Marina de A.; LAKATOS, Eva M. METODOLOGIA CIENTÍFICA. 8th ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2022. E-book. p.viii. ISBN 9786559770670. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559770670/>. Acesso em: 03 nov. 2024.
 8. NOVAIS, Paulo; FREITAS, Pedro Miguel. INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E REGULAÇÃO DE ALGORITMOS. Projeto TICS0110. Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, Brasil. Relatório final. Universidade do Minho, 30 de maio de 2018. 03 de out. 2024.
 9. NULLE, Andressa Lopes; MOREIRA, Cássio Silva. A PREVIDÊNCIA SOCIAL: REFORMA OU HÁ ALTERNATIVAS. Economia e Sociedade. 2019. Disponível em: SciELO - Brasil - A Previdência Social: reforma ou há alternativas? A Previdência Social: reforma ou há alternativas. Acesso em: 06 de out. 2024.
 10. SOUSA, Fernanda Messias de; MENDES, Raianne dos Santos Mendes. IMPACTOS DO INDEFERIMENTO AUTOMÁTICO NA CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS EM ÂMBITO ADMINISTRATIVO: ANÁLISE DOS EFEITOS DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NA JUDICIALIZAÇÃO PREVIDENCIÁRIA. Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação – REASE, pg. 57 - 77. 2024. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/15112/7843>. Acesso em 05 de out. 2024.
 11. ZENI, Bruno Giovanni. A UTILIZAÇÃO DA INTERLIGÊNCIA ARTIFICIAL NO JULGAMENTO DE PROCESSOS. Revista de Direito e as Novas Tecnologias. 2024. Disponível em: Envio | Revista dos Tribunais. Acesso em: 05 de out. 2024.