

1 INTRODUÇÃO

Recentemente as mídias nacionais noticiaram sobre um novo procedimento de análises automáticas de benefícios previdenciários perante o Instituto Nacional do Seguro Social, que tem implicado em diversos indeferimentos indevidos e o aumento na interposição de recursos administrativos, incorrendo em prejuízos incalculáveis aos segurados, pessoas idosas e necessitadas.

Tais notícias foram veiculadas pela Controladoria Geral da União com dois relatórios de avaliação os quais demonstraram alguns impasses na implementação no sistema de análises automáticas de benefícios previdenciários, reconhecendo a necessidade de participação da alta administração do INSS e das demais instâncias de governança no procedimento, além da falta de pessoal qualificado para o atendimento das demandas, o aumento significativo de indeferimentos automáticos de requerimentos e também a necessidade de orientação aos segurados para o acesso ao sistema.

Tendo em vista todo esse conteúdo, nos interessou saber o que se trata tal sistema de análise automática de benefícios, sem intervenção humana, e especialmente, quais os riscos a serem observadas no momento da implantação.

Utilizamos assim, alguns relatórios dispostos pela Controladoria Geral da União, visto que informações previdenciárias sobre essa temática não são entregues ao público de maneira oficial.

Assim, baseados em um método qualitativo e utilizando procedimento bibliográfico, objetivou se demonstrar que o procedimento deve ser melhorado, pois na forma como se encontra, causa prejuízos de natureza fundamental aos segurados do regime geral da previdência.

2 A AUTOMAÇÃO DE ANÁLISES DE BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS

A reorganização da cultura em torno de novos processos comunicacionais aponta para novas configurações sociais, correspondendo à alteração de uma cultura analógica para a digital (Maria, 2005, p. 115)

A passagem ao novo milênio (2000) trouxe inúmeras transformações sociais, especialmente após a digitalização das relações sociais, sendo que estas se tornaram líquidas, passageiras e superficiais, o próprio direito se alterou.

Com o aparecimento da sociedade da informação ocorreram grandes e significativas alterações nos suportes de memórias, nas noções de tempo e de espaço, o que se reflete, sobremaneira, na relação sujeito/informação/conhecimento. (Barreto, 2005, p. 118)

As necessidades de um mundo dinâmico, moderno e exigente culminaram na necessidade de procedimentos virtuais e a automação de processos, bem como, a inteligência artificial nos últimos anos para atender essa demanda.

Essas alterações também ocorreram no âmbito trabalhista, onde “se han destruido muchos puestos de trabajo que no han podido adaptarse a las nuevas tecnologías” (Insua, 2023, p. 224), sendo que aqueles que possuem mais dificuldades, especialmente idosos e pessoas que não possuem condição financeira para obter bons aparelhos e instrumentos, acabam sendo excluídos.

Nesse momento se fala em “Governo Eletrônico”, que para a OCDE (2003), é definido como o uso das TIC, e particularmente a internet, como ferramenta para levar a um melhor governo.

Relatório da Organização das Nações Unidas (2002) sobre o assunto governo eletrônico, de forma ampla, inclui virtualmente todas as aplicações e plataformas de TIC usadas no setor público. De forma mais restrita, refere-se ao “uso da internet e da Web para disponibilizar informação serviços aos cidadãos(Braga et. all, 2014)

Os sistema governamentais não passaram impunes sobre essas alterações - e em verdade não poderiam - visto que tais mudanças foram primordiais para a consecução de diversos serviços como de comunicações, serviços bancários, requerimento administrativos de órgãos de governo e, recentemente, com a criação de uma “página” na internet em que o cidadão poderá resolver praticamente todos seus problemas sem comparecer em um estabelecimento físico, o chamado “Gov.br”.

Mesmo que essas alterações estejam longe de serem uma marca predominante na maioria dos governos, a preocupação com o tema vai rapidamente superando estágios da simples retórica passando a ocupar lugar mais destacado na formulação das estratégias, na adoção de práticas de trabalho e no lançamento de produtos e serviços. (Agune; Carlos, 2017, sem paginação)

Perante o órgão da União voltado à concessão de benefícios previdenciários, denominado Instituto Nacional do Seguro Social, não foi diferente, o acesso à requerimento de

benefícios tem sido gradativamente virtualizado e automatizado, seguindo a mesma tendência da modernidade, sendo criado, v.g, o site do “MEUINSS”, com a possibilidade de que todos os cidadãos possam requerer benefícios sem comparecimento pessoal em agências.

A utilização de tal serviço depende do amplo acesso de internet e de dispositivos que suportem tais sites, além do conhecimento geral com informática, sendo que os “iletrados digitais”, o que, salientamos, pode corresponder em regra ao público alvo que buscam benefícios previdenciários que são idosos ou inválidos, e possuem certa dificuldade no uso de novas tecnologias, a burocratização exacerbada de procedimentos e a virtualização dos mesmos pode incorrer em prejuízos ditos “sociais” a estes segurados.

Essas modernizações - salientamos - são importantes e necessárias, mas, isso não deve estar dissociado de estudos de risco e monitoramento contínuo pelos órgãos competentes, visando melhorias no sistema e identificando e solucionando impasses.

Foi com base nessa preocupação - e outras - que em 04 de novembro de 2020 a Controladoria Geral da União publicou o relatório de avaliação nº 201902459, apresentando uma análise acerca do procedimento de reconhecimento automático de benefícios previdenciários que passou a ser utilizado pelo Instituto Nacional do Seguro Social a partir de setembro de 2017.

Referido sistema consiste na análise automática de procedimentos administrativos, sem a participação de qualquer servidor, ocorrendo especificamente em determinados casos em que as informações necessárias relacionadas ao requerente e ao seu período contributivo estavam disponíveis no Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS).

A análise automática, ou seja, desde a fase de requerimento até a concessão, tudo é feito sem qualquer interferência humana, onde o próprio sistema automatizado cuida de eventuais questões ocorridas que de alguma maneira causavam impasses no procedimento.

Segundo informações adquiridas pela União (2020, p. 11), a previsão de automação das concessões de benefícios previdenciários existia desde 1999, com o projeto denominado “Sistema Integrado de Benefícios (SIBE).

Após isso, no ano de 2007, foi implantado em nível nacional o sistema de Acompanhamento de Benefício por Incapacidade, sendo feita a primeira concessão de benefício sem qualquer análise humana.

No entanto, foi com o Decreto de nº 6.722 de 30 de dezembro de 2008, que alterou alguns dispositivos do regulamento da previdência social, passou-se a permitir de maneira efetiva a ampliação do sistema de automação de concessão de benefícios previdenciários.

Posteriormente, inclusive com o incentivo do Tribunal de Contas da União, o sistema de análise automática foi sendo gradualmente implantado, até alcançar o estágio atual, com o reconhecimento de diversas espécies de benefícios de maneira automática. (União, 2020)

A Controladoria Geral da União escolheu tal tema em razão da relevância e do crescimento de automação das análises de requerimentos administrativos automáticos pelo INSS, ampliando sobremaneira as espécies de benefícios que passaram a ser objeto de análises automática, bem como, o percentual dessas análises automáticas e especialmente os indeferimentos.

Entre setembro de 2017, data em que ocorreram as primeiras concessões de forma automática, e 2019, houve aumento do percentual de benefícios concedidos dessa forma, sendo que em 2019, aproximadamente 21,5% dos requerimentos de salário maternidade urbano tiveram o benefício concedido de forma automática. No caso dos requerimentos de aposentadoria por idade urbana, no mesmo ano, aproximadamente 18,4% dos requerimentos tiveram seus benefícios concedidos de forma automática. (União, 2020, p 12)

No momento da elaboração do relatório, foi informado pelo INSS que não havia intenção de se aumentar de forma quantitativa as análises automáticas. No entanto, o novo sistema implantado alterou de maneira significativa a tratativa como era dada essas concessões e também as análises, visto que, conforme novas informações adquiridas pela CGU, o percentual de indeferimentos e concessões expandiu sobremaneira.

Ao passo que houve esse aumento nas análises, sequer ocorreu atividade planejadora ou análise de eventuais riscos que o novo sistema de análise poderia passar aos segurados. Mesmo assim, apenas no ano de 2019 foram concedidos 233.758 mil benefícios automaticamente, isso levando em consideração os poucos benefícios que eram verificados naquele momento.

Antes porém, de ver os impasses advindos de tal procedimento de análises automática, necessário entender como é feito o referido procedimento, o qual se inicia por um requerimento administrativo pelo site do “MEUINS (salvo casos especiais), que se resume em algumas etapas:

a) O Sistema Meu INSS (no caso de o requerimento ter sido feito pela Central de Serviços Meu INSS) ou o Sistema de Agendamentos (SAG) – no caso de o requerimento ter sido feito pela Central Telefônica 135 – avaliam, no ato do

requerimento, se o requerente possui os requisitos mínimos para a concessão (Exemplo: se possui idade mínima e cumpriu a carência, no caso da espécie aposentadoria por idade). Assim, essa etapa consistiria em uma análise simples, sem a aplicação de todas as regras de reconhecimento de direito, e visa selecionar minimamente os requerimentos com potencial de serem concedidos automaticamente, evitando o desperdício de processamento em tentativas impossíveis (casos em que o segurado não cumpre sequer os requisitos básicos);

b) Caso o benefício seja selecionado pelo Sistema Meu INSS ou pelo SAG para a tentativa de reconhecimento automático de direito, é gerada uma tarefa de concessão automática no Sistema Gerenciador de Tarefas (GET); c) Assim, o GET envia ao Sistema Prisma os dados do requerimento;

d) Com isso, o Prisma processa as regras de reconhecimento do direito e, caso o segurado reúna todos os requisitos e não seja identificada nenhuma inconsistência, o benefício é concedido e implantado automaticamente. No caso de algum requisito não ter sido alcançado, o sistema “desiste” de analisar o requerimento (nesse caso o requerimento entraria para a fila de análise manual por servidor);

e) Por fim, o Prisma notifica o Sistema GET acerca do resultado do processamento, para que a situação da tarefa seja atualizada e o requerente notificado. (União, 2020, p 26)

Após a apresentação do relatório supra narrado, e em face das novas tratativas que eram dadas à análise automática de benefícios previdenciários, especialmente o auto dos indeferimentos indevidos por erros do sistema, a Controladoria Geral da União publicou novo relatório de nº 1205147, visando apresentar os resultados das avaliações acerca do processo de análises automáticas de requerimentos de benefícios previdenciários e assistenciais que passaram a ser previsto ao Instituto Nacional do Seguro Social na portaria DIRBEN/INSS nº 1.087/2022 de 15 de dezembro de 2023.

Esse novo relatório datado de 2023 foi necessário pois por meio do Boletim Estatístico da Previdência Social, foram contados um total de 5.212.631 novos benefícios, o que correspondia a um montante anual de aproximadamente R\$ 8,3 bilhões, dos quais 455.829 (8,75%) foram concedidos de maneira automática, um incremento de 59,4% comparado com 2021 (285.989 mil, 6,05% dos benefícios concedidos em 2021), sendo indeferidos automaticamente 869.558 requerimentos, um acréscimo de 325,7% comparado com o ano anterior (204.275). (União, 2023, p. 8)

Ocorre que no relatório anterior de nº 201902459 a CGU havia identificado diversos problemas e fragilidade no sistema de automação de reconhecimento de benefícios, como a formalização incipiente das responsabilidades das unidades em nível operacional, considerando que não havia disposição expressa sobre as necessidades de formalização, também foram identificadas lacunas no planejamento e identificação prévia dos riscos relacionados, falta de

indicadores e metas e insuficiência de documentos que dariam publicidade a decisão administrativa.

Nesse sentido, a portaria DIRBEN/INSS nº 1.087/2022 de 15 de dezembro de 2022 estabeleceu algumas diretrizes e orientações quanto às rotinas de automação da análise dos requerimentos e serviços prestados pelo INSS, dando transparência ao procedimento.

Nesse novo relatório, a CGU identificou uma tendência de aumento na análise de aumento na análise dos benefícios previdenciários, passando de 7 milhões em 2006 para aproximadamente 10 milhões em 2022 (União, 2023).

Nesse cenário, houve uma tendência de queda de indeferimentos entre os anos de 2006 a 2015, com uma média de 41%, tendo tendência de aumento em 2017, onde praticamente metade dos benefícios analisados são indeferidos.

Essa porcentagem de indeferimento após o ano de 2017, segundo a Controladoria Geral da União pode estar associado ao início do projeto INSS digital em inovou “ um novo modelo de atendimento centrado na digitalização dos serviços em substituição aos processos físicos, fazendo com que não houvesse mais fila para requerer o benefício, pois estes passaram a ser realizados de maneira digital.” (União, 2023, p. 14)

Com a expansão das análises automáticas, no ano de 2022 cerca de 1.325.587 dos requerimentos administrativos seguiram essa técnica, ou seja, mais do que o dobro do ano de 2021, quando foram registrados 490.264 requerimentos, tendo um incremento.

Na mesma lógica, 869.558 mil benefícios foram indeferidos de maneira automática e 455.829 mil foram concedidos no ano de 2022, logo, cerca de 65% dos benefícios foram indeferidos no procedimento de análise automática de benefícios.

Dessa monta de indeferimentos aproximadamente 25,2% dos segurados interpuseram recurso administrativo, e assim, faz com que seja necessário novo trabalho por servidores, dessa vez pessoas físicas, para analisarem os recursos.

Verifica-se, a partir dos dados apresentados, que a quantidade de decisões automáticas vem crescendo, principalmente no que tange à decisão pelo indeferimento. Em que pese o indeferimento automático permitir que os servidores deixem de analisar processos que resultariam em indeferimento, o aumento recente na quantidade de recursos interpostos junto ao CRPS referente a esse tipo de negativa faz com que seja necessário avaliar os riscos associados a essa automatização, assim como medidas que possam, eventualmente, mitigar esses riscos. (União, 2023, p. 16)

Logo, podemos atestar que a tendência de análise automáticas tem sido gradativamente aumentada. Levando em conta que 25% dos requerimentos administrativos analisados pelo Instituto Nacional do Seguro Social foram concedidos ou negados sem interferência humana.

No entanto, conforme será observado infra, existem diversos riscos de indeferimentos indevidos, também aumento significativo dos mesmos por questões meramente burocráticas, perguntas de formulário mal redigidas que possibilitam ambiguidade de entendimentos, má configuração do simulador e indeferimentos sumários por informação unicamente levadas em conta pelo Cadastro Nacional de Informações.

3 FRAGILIDADES ENCONTRADAS NA AUTOMAÇÃO DE BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS

Em que pese essa mudança drástica nos procedimentos de análise automáticas, consistindo na situação que em um período curto praticamente dobrou as análises sem relação humana, se faz necessário um estudo sobre quais os riscos que tais procedimentos podem ocasionar aos segurados e especialmente quais foram identificadas e não solucionadas.

Aqueles que atuam na esfera administrativa previdenciária têm conhecimento de que para adquirir quaisquer informações perante o INSS seja de tramitações internas ou até mesmo de decisões de recursos é algo extremamente difícil ou praticamente impossível.

Nada é publicado de forma expressiva, o que dificulta eventual estudo ou análise de situações específicas objetivando o melhoramento da autarquia, como seria o objetivo do presente trabalho, com a análise sobre as decisões automáticas e suas eventuais problemáticas para o cidadão.

Desta maneira, a essência do presente estudo se trata de relatórios de Avaliação mencionados no item supra, advindos da Controladoria Geral da União, onde teria ficado reconhecidos alguns pontos que merecem ser destacados e corrigidos.

Importante mencionar que em hipótese alguma somos contra a modernização, sendo algo necessário para a consecução dos serviços, com facilidade e também evitando deslocamentos e filas que são prejudiciais àqueles que buscam celeridade e efetividade no recebimento de benefícios previdenciais que podem custar-lhe a vida como o caso de benefícios assistenciais.

Porém, toda evolução deve estar acompanhada dos referidos estudos técnicos sobre as viabilidades, riscos e eventuais problemas, não podendo simplesmente abolir o sistema anterior sem essa análise.

Nesse sentido, ao ocorrer a auditoria realizada pela CGU com o objetivo de avaliar o processo de automação das análises de requerimentos administrativos implementados pelo Instituto Nacional do Seguro Social, se observou um aumento desse procedimento, sendo observados diversos problemas, conforme veremos.

O primeiro problema que merece ser destacado se trata da “ausência de participação de instância de governança no fluxo decisório com vistas a definir o risco a ser assumido com as inovações relativas à análise automática de benefícios”. (União, 2023, p. 27)

No referido tópico foi identificado que o Instituto Nacional do Seguro Social por intermédio da Portaria de nº 3.213 de 10 de dezembro de 2019, apresentou o Sistema de Governança e por meio da Resolução de nº 5 de 28 de maio de 2020 instituiu a Política de Gestão de Riscos.

Tinha objetivo estabelecer os “níveis de apetite a riscos”, sendo estes o “nível de risco que uma organização está disposta a aceitar para atingir seus objetivos organizacionais” (União, 2023, p. 27)

Ocorre que, em que pese as competências operacionais estarem bem definidas, a CGU concluiu que “não se identificou no Sistema de Governança estabelecido pela Autarquia, uma estrutura responsável por subsidiar as ações do Comitê de Governança (CEGOV) quanto às questões finalística, sejam previdenciárias ou assistenciais, ao contrário do que ocorre em relação às áreas de meio, nas quais foram criados diversos comitês temáticos, a exemplo dos comitês de Governança Digital de Integridade e de Gestão de Contratações” (União, 2023, p. 28).

Assim, levando em conta que a automação dos benefícios consistiria em um novo procedimento dentro do INSS, com efeitos sociais amplos e que atingem a população integral do Brasil, como o aumento inesperado de indeferimentos de determinados tipos de requerimentos processados automaticamente, o que tende a ocasionar aumento no quantitativo de recursos, se faria necessário um procedimento de gestão no âmbito das análises automáticas, sendo necessário mecanismos de governança, visando maior envolvimento por parte da administração da Autarquia no acompanhamento e na tomada de decisões estratégicas

Outro impasse de ordem altamente importante está na “estrutura reduzida para identificação, desenvolvimento e acompanhamento de cenários, considerando a relevância estratégica do projeto referente à análise automática de requerimentos no âmbito do INSS”. (União, 2023, p. 30)

A CGU identificou que existiam apenas duas servidoras públicas efetivas alocadas diretamente nas atividades relativas ao processo de concessão automática, ora, o risco dessa falta de pessoal capacitado e governança não deve ser suprimido.

Se considerarmos que mais de um milhão de benefícios foram analisados automaticamente, a presença de unicamente duas servidoras se trata de medida quase que imoral, sendo no mínimo inaceitável .

A designação de apenas duas servidoras para as referidas unidades pode acarretar riscos associados à perenidade do processo, além de dificuldades operacionais no caso de eventual indisponibilidade das mencionadas servidoras. Tal situação também é verificada nas coordenações que exercem papéis gerenciais no contexto da automação, a Coordenação geral de Sistemas e Automação (CGAUT) e a Coordenação de Sistemas de Atendimento e Automação (CSAA), compostas por um servidor cada. (União, 2023, p. 30)

Ainda existem 8 colaboradores que indiretamente compõem o procedimento de automação, envolvendo as atividades de atendimento relacionadas aos CNIS, especificação e homologação das regras de reconhecimento de benefícios, atuação junto ao DATAPREV e na correção de eventuais problemas do sistema.

Constata-se então que sequer existe um balanceamento entre os servidores, não existe pessoal qualificado nem efetivamente atuante no sistema de automação de benefícios, pois se trata de um sistema novo, sendo necessário ações coordenadas para se identificar a real necessidade de força de trabalho e incrementar e capacitar equipes.

Aliás, conforme verificamos supra, no momento da produção do relatório, cerca de 25% dos benefícios analisados pelo Instituto Nacional do Seguro Social são feitos sem qualquer interferência humana, e a meta, seria a de que em breve (aproximadamente um ano do relatório) o objetivo seria de que cinquenta por cento dos pedidos fossem analisados automaticamente, e isso, com 10 servidores no âmbito nacional para cuidar de eventuais erros do sistema.

Por outro lado, o INSS informa que existem dificuldades na captação de novos servidores que tenham conhecimento relativo ao procedimento de automação em razão do nível requerido de conhecimento para esses procedimentos.

A CGU identificou que essa falta de servidores se trata de um risco com o potencial de prejudicar a curto e longo prazo a continuidade e evolução dos serviços relacionados a automação dos benefícios, “considerando o quantitativo de colaboradores atualmente alocados, devidos a complexidade e ao volume das atividades exercidas, além das demandas crescentes com a expansão para mais espécies de benefícios.

A solução dessa problemática não depende unicamente dos servidores do INSS ou da própria Instituição, “direitos custam dinheiro” e em face disso, sem financiamentos governamentais e a contratação efetiva de pessoal capacidade, pouco se poderá fazer para solucionar esse problema.

Por outro lado, merece destaque a “Fragilidade dos processos de acompanhamento da implementação de procedimentos automáticos”, tendo sido encontrado diversos problemas de ordem técnica (União, 2023, p. 33).

O Decreto de nº 9.203/2017, conta como diretriz de governança pública a monitorar o desempenho, a implementação e os resultados das políticas e das ações para assegurar que as diretrizes estratégicas sejam observadas e também implementar controles internos fundados na gestão de risco.¹

No INSS, a CGU observou que a Portaria nº 1.087/2022, que estabelece as rotinas quanto à automação das análises dos requerimentos de benefícios e serviços prestados pelo INSS, menciona unicamente uma ferramenta de controle e monitoramento de eventuais erros e comportamentos indevidos do sistema de automação.

Trata-se do “Formulário de *Feedback* do Automático”, previsto no artigo 36 da portaria DIRBEN/INSS nº 1.087/2022 que busca informar eventuais intempéries do procedimento.

O procedimento funciona com uma planilha a ser completada pelos servidores do INSS que apontam erros e propõem melhorias, as informações e requerimentos são registradas em ordem cronológica e formam uma planilha de controle, que, a princípio, parece ser efetiva.

No entanto, a CGU constatou que apenas um único servidor acompanha as manifestações e de forma não sistemática ou periódica, sendo que, em determinado período de

¹ Art. 4º São diretrizes da governança pública: III - monitorar o desempenho e avaliar a concepção, a implementação e os resultados das políticas e das ações prioritárias para assegurar que as diretrizes estratégicas sejam observadas; VI - implementar controles internos fundamentados na gestão de risco, que privilegiará ações estratégicas de prevenção antes de processos sancionadores;

2024 foram observadas 348 manifestações, de relatos diversos como solicitação de exigência automática de documentos presentes no procedimento, erros na contagem de tempo de contribuição facultativo ou de regimes próprios de previdência social, e que não foi possível concluir se foram adotadas medidas de implementação de correções e monitoramentos.

No mesmo sentido é o sistema de controle da qualidade das decisões automáticas e de acompanhamento e supervisão do processo, existindo um painel, que dispõe de variados indicadores e estatísticas, *v.g.*, “cenários ativos e inativos, cenários mais recorrentes, quantidade de cenários com ação automática de atribuição de exigência ou ação de encaminhar para indeferimento”, sendo registrado até 04/2023 cerca de 715 cenários totais cadastrados.

No entanto, apenas um único servidor acessava tal ferramenta de forma regular, o que “limita a capacidade de acompanhamento e de análise quanto à implementação dos cenários” (União, 2023, p. 35)

Dentro do contexto da fragilidade dos processos de acompanhamento do procedimento automático de reconhecimento de benefícios ainda tem sido observado pelo CGU que faltam indicadores que avaliem o procedimento.

Sendo que, o que foi implementado (Percentual de Benefícios Concluídos de Maneira Automática) se trata de instrumento insuficiente para medir todas as dimensões das análises automáticas.

Também foram observados outros problemas como a concessão automáticas com indicativos de irregularidades, que são advindos da falta de controle e monitoramento quando é feita a análise em outra base de dados.

Foram observados 144 casos de benefícios concedidos automaticamente com indicativo de óbito do titular anterior à data do benefício, outros 17 casos de benefícios concedidos com CPF não encontrado na base de dados oficial, acumulação indevida de benefícios em 63 casos, além de 233 casos de concessão automática com mais de um número de benefício para o mesmo requerimento.

Assim, mesmo tendo o INSS disposto de iniciativas para o controle dos procedimentos, ficou reconhecido fragilidades no monitoramento dos resultados decorrentes do processo de automação, indicando por um lado falta de servidores apoiando o monitoramento e por outro lado fragilidades relativas aos sistemas e aos indicadores existentes.

Com base nessas problemáticas, a CGU reconheceu a necessidade de “aperfeiçoamento das orientações relacionadas à análise de requerimento de benefícios no que tange à elaboração de manuais, à localização das orientações e ao ajuste nas comunicações das decisões aos segurados”.

Inicialmente se faria necessário a implementação de boas práticas no que tange às orientações, informações e comunicações disponibilizadas para realização do requerimento, visto que, o processo de requerimento de benefícios previdenciários, conforme narrado anteriormente, considerando o público-alvo, pode ser considerado complexo.

Com isso, torna-se importante a existência de ferramentas direcionadas ao auxílio e à orientação desse público, além da utilização de linguagem simples e compreensível nos sistemas, com perguntas objetivas e que evitem interpretações equivocadas, pois, do contrário, pode haver indeferimentos indevidos ou concessões em valores inferiores, como os riscos mencionados em itens anteriores (União, 2023)

Seria importante tutoriais, manuais ou vídeos direcionados a esse público, explicando passo a passo para acesso ao sistema e utilização de sistema, “mitigando erros no preenchimento ou na confirmação de informações pelos usuários e evitando problemas nas etapas posteriores”.

Isso também se faz necessário pois o “Simulador” no INSS “não se encontra preparado para realização de cálculos mais precisos quando envolver tempo especial, requisitos diferenciados, qualificação como pessoa com deficiência e consideração de contribuições”, onde deve ser exigida uma análise mais especial e manual, visto que, o simulador é utilizado para fins de decisão, podendo incorrer em indeferimento.

Esses são apenas alguns dos problemas identificados pela Controladoria Geral da União ao analisar como se ocorre os procedimentos de análises automáticas de benefícios, o que, por si só, causa preocupação para aqueles que sabem dos diversos erros do sistema.

A despeito da evolução identificada, principalmente em relação ao verificado quando da realização do trabalho de auditoria que deu origem ao Relatório nº 201902459, ainda existem pontos de melhoria no que tange à transparência do processo, considerando-se seu dinamismo, especialmente em relação às ferramentas de orientação aos segurados e beneficiários, em todas as espécies de benefícios, assim como naquilo que diz respeito a ajustes nas comunicações das decisões aos segurados. (União, 2023, p.

Ou seja, ante todo o narrado, podemos verificar que o sistema de automação de análises de benefícios previdenciários não está preparado para atuar de forma independente, sendo necessário a correção de diversos procedimentos.

No entanto, o Instituto Nacional do Seguro Social, ao que parece, implantou um teste, mas de modo efetivo a todos os brasileiros que buscam por um benefício, não se importando com as consequências que tal procedimento irá causar no âmbito dos direitos previdenciários e assistenciais dos segurados, o que, merece um estudo mais aprofundado antes de sua aplicação efetiva.

4 CONCLUSÃO

Podemos concluir então que a virtualização da vida social contemporânea têm permeado diversas relações sociais, seja na vida pessoal ou comercial, incorrendo também na relação entre cidadãos e Estado.

Não foi diferente com as relações previdenciárias, que, iniciando no ano de 1999 com o projeto de Sistema Integrado de Benefícios (SIBE), passando ao ano de 2007, momento que foi implantado em nível nacional o sistema de Acompanhamento de Benefício por Incapacidade, com a primeira concessão sem análise humana e de forma experimental, após isso, com a publicação do Decreto de nº 6.722 de 30 de dezembro de 2008 passou a ter a efetiva possibilidade de ampliação do sistema de automação de concessão de benefícios previdenciários, o que, com o incentivo do Tribunal de Contas da União, o sistema de análise automática chegou ao estágio atual.

Ocorre que não houve estudo de impacto do uso recorrente de tal sistema como regra, com o objetivo de que 50% dos benefícios sejam analisados sem a interferência humana.

No entanto, foi identificado pela Controladoria Geral da União, que seria necessária uma participação efetiva da alta administração e das demais instâncias de governo na definição dos riscos aceitáveis quanto à implementação desse sistema de análise automática.

Seria necessário desenvolver ações voltadas a mitigar os riscos operacionais, sendo observado significativo incremento de indeferimentos por motivos específicos, onde as regras seguidas pela inteligência podem ocasionar indeferimentos indevidos com o aumento na busca pela esfera superior.

Outrossim, foi identificada a necessidade de instrumentos de melhoria e monitoramento e controle das automações, visto que, mesmo tendo alguns procedimentos, sequer podem ser considerados efetivos.

Constatamos que o INSS vem passando por diversas transformações no seu âmbito, trazendo desde o ano de 2017 a inovação de análises automáticas de benefício previdenciários

e que hoje tem tido papel importante pois é responsável pela análise de um quantitativo significativo.

No entanto, antes que o procedimento seja efetivamente aplicado na esfera previdenciária, é necessário mais estudo sobre os riscos causados, e especialmente, como ocorre as correções antes que os segurados sofram mais do que estão sofrendo.

Repetimos, não somos contra o sistema de automação de análises de benefícios, desde que ele seja efetivo, e permita que seja feito a análise manual de casos mais complexos e que envolvem apuração detalhada.

REFERÊNCIAS

BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República,. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 14 de ago. 2023.

UNIÃO, Controladoria Geral da. **Relatório de Avaliação**: ordem de serviço 201902459. Brasília: Ministério da Economia, 2020. 63 p. Disponível em: <https://eaud.cgu.gov.br/relatorios/download/1171177>. Acesso em: 23 jan. 2024.

UNIÃO, Controladoria Geral da. **Relatório de Avaliação**: 1205147. Brasília: Ministério da Economia, 2023. 59 p. Disponível em: <https://eaud.cgu.gov.br/relatorios/download/1205418>. Acesso em: 23 jan. 2024.

VERONESE, Osmar; LYRA, Jose Francisco Dias da Costa; PREIS, Marco Antônio. Deveres Humanos Fundamentais: um olhar sobre a face oculta da era dos direitos. **Joaçaba**, [s. l], v. 21, n. 1, p. 19-38, 2020. Disponível em: <https://periodicos.unoesc.edu.br/espacojuridico/article/view/17594/14283>. Acesso em: 23 jan. 2024.

SARLET, Ingo Wolfgang. OS DIREITOS FUNDAMENTAIS SOCIAIS NA CONSTITUIÇÃO DE 1988. **Revista Diálogo Jurídico**, Salvador, v. 1, n. 1, p. 1-46, abr. 2001.

SARLET, Ingo Wolfgang. Os Direitos Sociais como Direitos Fundamentais: contributo para um balanço aos vinte anos da Constituição Federal de 1988. Disponível em < http://www.stf.jus.br/arquivo/cms/processoAudienciaPublicaSaude/anexo/artigo_Ingo_DF_sociais_PETROPOLIS_final_01_09_08.pdf>. Acesso 23 de janeiro 2024.

HOLMES, Stephen; SUNSTEIN, Cass Robert. **The cost of rights**: why liberty depends on taxes. New York: W.W Norton & Company, 1999

ALEXY, Robert. Direitos fundamentais no Estado Constitucional Democrático. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, v. 217, p. 55-66, ago. 1999.

INSUA, Belén del Mar López. La digitalización de las relaciones laborales y los mecanismos de protección social. **VII Congreso Internacional y XX Congreso Nacional de La Asociación Española de Salud y Seguridad Social**, p. 219-242, 2023.

BARRETO, A. M.. Informação e conhecimento na era digital. *Transinformação*, v. 17, n. 2, p. 111–122, maio 2005.

BRAGA, L. V.; ALVES, W. S.; FIGUEIREDO, R. M. da C.; SANTOS, R. R. dos. O papel do Governo Eletrônico no fortalecimento da governança do setor público. *Revista do Serviço Público*, [S. l.], v. 59, n. 1, p. p. 05-21, 2014. DOI: 10.21874/rsp.v59i1.137. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/137>. Acesso em: 27 fev. 2024.

AGUNE, R.; CARLOS, J. A.. Radar da Inovação – O que os governos precisam enxergar. *Estudos Avançados*, v. 31, n. 90, p. 143–157, maio 2017.