

IX ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

**DIREITO, GOVERNANÇA E NOVAS TECNOLOGIAS
III**

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria - CONPEDI

Presidente - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - FMU - São Paulo

Diretor Executivo - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

Vice-presidente Norte - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa - Pará

Vice-presidente Centro-Oeste - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG - Goiás

Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos - Rio Grande do Sul

Vice-presidente Sudeste - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio - Rio de Janeiro

Vice-presidente Nordeste - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

Representante Discente: Prof. Dr. Abner da Silva Jaques - UPM/UNIGRAN - Mato Grosso do Sul

Conselho Fiscal:

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - SKEMA/ESDHC/UFMG - Minas Gerais

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UFERSA - Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Fernando Passos - UNIARA - São Paulo

Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP - São Paulo

Secretarias

Relações Institucionais:

Prof. Dra. Claudia Maria Barbosa - PUCPR - Paraná

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Profa. Dra. Daniela Marques de Moraes - UNB - Distrito Federal

Comunicação:

Prof. Dr. Robison Tramontina - UNOESC - Santa Catarina

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

Relações Internacionais para o Continente Americano:

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto - UPM - São Paulo

Relações Internacionais para os demais Continentes:

Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará

Profa. Dra. Sandra Regina Martini - UNIRITTER / UFRGS - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Claudia da Silva Antunes de Souza - UNIVALI - Santa Catarina

Educação Jurídica

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba - PR

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - SP

Profa. Dra. Livia Gaigher Bosio Campello - UFMS - MS

Eventos:

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - FDF - São Paulo

Profa. Dra. Norma Sueli Padilha - UFSC - Santa Catarina

Prof. Dr. Juraci Mourão Lopes Filho - UNICHRISTUS - Ceará

Comissão Especial

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UFRJ - RJ

Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB - PB

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec - MG

Prof. Dr. Rogério Borba - UNIFACVEST - SC

D597

Direito, governança e novas tecnologias III [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Luiz Alberto Pereira Ribeiro; Regina Vera Villas Boas; Paulo Campanha Santana – Florianópolis: CONPEDI, 2026.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-590-3

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Constituição, Processo e Justiça Social: o papel da jurisdição constitucional na efetivação de direitos

2. Direito. 3. Governança e novas tecnologias. IX Encontro Virtual do CONPEDI (2: 2026: Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



Conselho Nacional de Pesquisa
e Pós-Graduação em Direito Florianópolis
Santa Catarina – Brasil
www.conpedi.org.br

IX ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

DIREITO, GOVERNANÇA E NOVAS TECNOLOGIAS III

Apresentação

Texto de apresentação do livro do GT 52 - DIREITO, GOVERNANÇA E NOVAS TECNOLOGIAS III

O “IX Encontro Virtual do CONPEDI – Sociedade Científica do Direito no Brasil” foi realizado de forma virtual entre os dias 22 e 26 de junho de 2026. Este evento exemplar foi um marco de excelência acadêmica e colaboração científica, reunindo pesquisadores e estudiosos de diversas áreas do Direito.

Destacamos especialmente o Grupo de Trabalho – GT 52, intitulado “Direito, Governança e Novas Tecnologias III”, que se destacou pela profundidade e relevância dos temas abordados. Sob a coordenação dos Professores- Drs. Luiz Alberto P. Ribeiro (UEL e PUC/PR), Paulo Campanha (Mackenzie/Brasília) e Regina Vera Villas Bôas (PUC/SP), o GT proporcionou um espaço privilegiado para a discussão de questões fundamentais no campo do direito, governança e das novas tecnologias.

Neste GT foram apresentados trabalhos de elevada qualidade e importância crítica, sob os seguintes títulos:

1 MODERAÇÃO DE CONTEÚDO, GOVERNANÇA DE PLATAFORMAS DIGITAIS E DIREITOS FUNDAMENTAIS: PARÂMETROS CONSTITUCIONAIS PARA O BRASIL.

2 MERCADOS DE CARBONO E O NOVO SISTEMA BRASILEIRO DE COMÉRCIO DE EMISSÕES (SBCE).

6 GOVERNANÇA E REGULAÇÃO DA INFRAESTRUTURA PARA VEÍCULOS ELÉTRICOS EM CONDOMÍNIOS NO BRASIL: RISCOS, RESPONSABILIDADE CIVIL E DESIGUALDADE DE ACESSO

7 ENTRE O VIÉS HUMANO E O ALGORÍTMICO: DESAFIOS DA RACIONALIDADE PROCESSUAL NA ERA DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL.

8 ENTRE A CELERIDADE E A EFICÁCIA: OS DESAFIOS DA AUTOMAÇÃO NO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL.

9 EMPRESAS TRANSNACIONAIS, RELAÇÕES DE TRABALHO E GOVERNANÇA DIGITAL NAS CONTRATAÇÕES PÚBLICAS: ANÁLISE CRÍTICA À LUZ DA LEI Nº 14.133/2021.

10 ECONOMIA DOS DADOS E GOVERNANÇA ALGORÍTMICA: PERFILAMENTO E VULNERABILIDADE DIGITAL DO CONSUMIDOR NA SOCIEDADE INFORMACIONAL.

11 DEMÔNIO DE LAPLACE, PREVISIBILIDADE E CONTROLE: PROBLEMÁTICAS EPISTEMOLÓGICAS, ÉTICAS E DE JUSTIÇA NAS DECISÕES JURÍDICO ADMINISTRATIVAS BASEADAS EM BIG DATA, ALGORITMOS E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL.

12 DIREITO FUNDAMENTAL À PROTEÇÃO DE DADOS E A TUTELA ESPECIAL NO TRATAMENTO DOS DADOS SENSÍVEIS: DA ESFERA DA PRIVACIDADE À DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA E AUTODETERMINAÇÃO INFORMATIVA.

13 DIREITO PROCESSUAL E HOMOTRANSFOBIA ALGORÍTMICA: POR UM DEVER DE CUIDADO JURISDICIONALIZADO.

16 AUTOMAÇÃO DAS DECISÕES JUDICIAIS E OS LIMITES CONSTITUCIONAIS DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO ESTADO DEMOCRÁTICO DE DIREITO.

17 AUTORIA E ORIGINALIDADE NA ERA DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL: DESAFIOS JURÍDICOS DA PROTEÇÃO AUTORAL DIANTE DAS CRIAÇÕES AUTOMATIZADAS E DA AUTOPUBLICAÇÃO DIGITAL.

18 CAPITALISMO DE VIGILÂNCIA E DIREITOS FUNDAMENTAIS SOCIAIS: OS LIMITES JURÍDICOS DA EXPLORAÇÃO ECONÔMICA DE DADOS PESSOAIS NO BRASIL.

19 CAPITALISMO DE VIGILÂNCIA E HIPERCONSUMO: REFLEXÕES SOBRE A CRISE DA AUTONOMIA NA SOCIEDADE DIGITAL.

20 ADVOCACIA PÚBLICA E GOVERNANÇA INFORMACIONAL NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: PROTEÇÃO DE DADOS, POLÍTICAS PÚBLICAS E CONTROLE DE JURIDICIDADE.

A qualidade dos trabalhos apresentados neste GT 52 foi notável, refletindo o compromisso dos participantes com a pesquisa de alto nível e a inovação acadêmica. As contribuições dos estudiosos trouxeram insights significativos e promoveram um debate enriquecedor sobre os desafios contemporâneos e as perspectivas futuras nessas áreas cruciais que envolvem o Direito.

O IX Encontro Virtual do CONPEDI não apenas consolidou seu papel como um canal de referência no cenário acadêmico nacional e internacional, como também reafirmou o compromisso com a qualidade científica e a excelência na produção do conhecimento jurídico.

Os coordenadores do GT 52 deixam aqui abraços fraternos e cumprimentos a todos os participantes do CONPEDI e aos leitores dos presentes textos.

Prof. Dr. Luiz Alberto P. Ribeiro (UEL e PUC/PR)

Prof. Dr. Paulo Campanha (Mackenzie/Brasília)

Profa. Dra. Regina Vera Villas Bôas (PUC/SP)

ENTRE A CELERIDADE E A EFICÁCIA: OS DESAFIOS DA AUTOMAÇÃO NO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

BETWEEN CELERITY AND EFFICACY: THE CHALLENGES OF AUTOMATION AT THE NATIONAL SOCIAL SECURITY INSTITUTE (INSS)

André Augusto Cella ¹
Giovanna Duarte Fighera ²

Resumo

O presente estudo analisa a implementação de tecnologias digitais e de inteligência artificial (IA) na Administração Previdenciária brasileira, com foco no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). A pesquisa busca compreender em que medida a digitalização dos processos e o uso de sistemas automatizados, como o Robô Isaac, contribuem para a celeridade e eficiência administrativa, sem comprometer a transparência, a equidade e a proteção dos direitos fundamentais dos segurados. Parte-se da constatação de que a modernização tecnológica, embora necessária para enfrentar a morosidade histórica do INSS, tem produzido novos desafios, como a padronização excessiva de decisões, a opacidade algorítmica e o consequente limbo da insegurança jurídica, que atinge, especialmente, segurados vulneráveis. Adota-se o método de abordagem dialético, aliado ao procedimento monográfico e às técnicas de pesquisa bibliográfica e documental, confrontando os benefícios da automação com seus riscos éticos e jurídicos. O trabalho está estruturado em três capítulos: o primeiro analisa a automação como resposta à morosidade do INSS, enquanto o segundo examina os riscos e obstáculos da decisão automatizada. Por fim, o terceiro apresenta as conclusões da pesquisa, propondo o equilíbrio entre celeridade e justiça, demonstrando que a eficiência técnica deve permanecer subordinada à dignidade humana e à eficácia da proteção previdenciária. Conclui-se, assim, que a automação deve ser vista como um meio de gestão, e não um fim em si, para que a celeridade técnica se harmonize com a equidade, a humanização e a efetiva garantia dos direitos previdenciários.

Palavras-chave: Administração pública, Inteligência artificial, Instituto nacional do seguro

virtual assistant 'Helô'—contribute to procedural speed and administrative efficiency without undermining transparency, equity, and the fundamental rights of insured citizens. It proceeds from the premise that, although technological modernization is necessary to address the historical delays of the INSS, it has also produced new challenges, such as the excessive standardization of decisions, algorithmic opacity, and a resulting 'limbo of legal uncertainty' that particularly affects vulnerable claimants. The study adopts a dialectical approach combined with the monographic method and bibliographic and documentary research techniques to confront the benefits of automation with its ethical and legal risks. The work is structured into three chapters: the first analyzes automation as a response to INSS delays; the second examines the risks and obstacles of automated decision-making; and the third presents the study's conclusions, proposing a balance between speed and justice. Finally, it demonstrates that technical efficiency must remain subordinate to human dignity and the effectiveness of social protection, concluding that artificial intelligence in the INSS should serve as a management tool rather than a replacement for human decision-making, thereby harmonizing promptness, justice, and social responsibility.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Administrative law principles, Algorithmic opacity, Artificial intelligence, National social security institute (inss), Public administration

1 INTRODUÇÃO

A transformação tecnológica no âmbito da Administração Pública tem se consolidado como instrumento relevante para a melhoria da eficiência e celeridade dos serviços estatais. No Brasil, essa modernização assume especial importância no contexto previdenciário, em razão do papel central da Previdência Social na garantia de direitos fundamentais relacionados à subsistência, à proteção social e à dignidade humana. Nesse cenário, o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) enfrenta desafios históricos ligados à morosidade na análise de requerimentos, cujos atrasos impactam diretamente a vida dos segurados.

A implementação de tecnologias digitais, especialmente por meio do portal “Meu INSS” e da utilização de sistemas de inteligência artificial, como o Robô Isaac, surge como resposta a essas dificuldades, promovendo maior agilidade, padronização e ampliação do acesso aos serviços previdenciários. Contudo, a adoção de tais ferramentas também revela desafios éticos e jurídicos relevantes, na medida em que decisões automatizadas, baseadas em algoritmos e em bases de dados como o Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS), podem desconsiderar particularidades individuais e comprometer princípios constitucionais como transparência, motivação, publicidade, contraditório e ampla defesa.

Diante desse contexto, formula-se o seguinte problema de pesquisa: em que medida o uso da inteligência artificial e da automação na análise dos requerimentos administrativos do INSS, embora voltado à celeridade processual, pode comprometer os direitos fundamentais dos segurados e a eficácia da proteção previdenciária? O objetivo geral deste estudo, por sua vez, consiste em analisar de que forma a aplicação de sistemas de inteligência artificial e automação nos requerimentos administrativos do INSS impacta a celeridade processual e a eficácia da proteção previdenciária, verificando se tais tecnologias promovem ou comprometem os direitos fundamentais dos segurados.

Para a realização da pesquisa, adota-se o método dialético, a fim de examinar a tensão entre os avanços tecnológicos e os desafios éticos, jurídicos e sociais decorrentes de sua aplicação. Como procedimento, utiliza-se o método monográfico, com base em pesquisa bibliográfica e documental. Ainda, destaca-se que o trabalho está estruturado em três capítulos: o primeiro analisa a automação como resposta à morosidade do INSS; o segundo examina os riscos da decisão automatizada, especialmente quanto à opacidade algorítmica e à desumanização; e o terceiro apresenta as conclusões, propondo o equilíbrio entre inovação tecnológica, supervisão humana e justiça social.

2 O VALOR DA CELERIDADE: AUTOMAÇÃO PROCESSUAL COMO RESPOSTA À MOROSIDADE DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Com a promulgação da Constituição da República de 1988, houve uma verdadeira reformulação do sistema de proteção social, com a transformação dos direitos à previdência, à assistência social e à saúde em direitos fundamentais sociais, conforme prevê o artigo 6º ao estabelecer que “são direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição” (Brasil, 1998).

Nesse ínterim, transformou-se a Seguridade Social em instrumento para a realização de tais direitos sociais, a partir de sua conformação como um conjunto integrado de ações, de iniciativa do Poder Público e de toda a sociedade, destinados a assegurar os direitos à Previdência, à Saúde e à Assistência Social (Brasil, 1998). Logo, tem-se que a Previdência Social assume um duplo papel – figurando tanto como um direito fundamental em si (artigo 6º), quanto como um dos principais instrumentos da seguridade social brasileira (artigo 194 da Constituição da República) (Fabris, 2025, p. 73).

Para tanto, a Constituição da República organiza a proteção previdenciária em três sistemas, sendo dois deles os regimes básicos: o Regime Geral de Previdência Social (RGPS), previsto nos artigos 201 e seguintes, e os Regimes Próprios de Previdência Social (RPPS), previstos nos artigos 40 e seguintes, destinados aos servidores ocupantes de cargos efetivos – incluindo os vitalícios – e militares. Em complemento a esses regimes, há o regime complementar, de natureza pública (§§ 14 a 16 do art. 40) ou privada (arts. 202 e seguintes), cujo objetivo principal é ampliar os rendimentos previdenciários futuros dos beneficiários.

O Regime Geral de Previdência Social (RGPS) é o que abrange o maior número de segurados, sendo obrigatório para todos os indivíduos que exercem atividades remuneradas na iniciativa privada, ou seja, fora do âmbito da Administração Pública, estando, portanto, automaticamente vinculados a ele (Kertzman, 2015, p. 731). Para administrar este amplo sistema, foi criado, em 1990, o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), por meio da Lei nº 8.029/1990, resultante da fusão do Instituto Nacional de Previdência Social (INPS) com o Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social (IAPAS) (Kertzman, 2015, p. 731).

Assim, o acesso à aludida proteção se faz por meio de requerimentos administrativos, formulados de forma presencial ou eletrônica, ao Instituto Nacional do Seguro Social que, por lei, tem o prazo de 45 (quarenta e cinco) dias para analisar o pedido, implementá-lo e, ao fim,

realizar a disponibilização do primeiro pagamento (Brasil, 1991). Dessa forma, demonstra-se possível perceber que o processo administrativo previdenciário se afigura como principal forma de reconhecimento e efetivação do direito à Previdência Social, garantindo, ao mesmo tempo, a validade e juridicidade da prestação previdenciária, bem como o respeito aos princípios do contraditório e da ampla produção de provas pelo beneficiário (Fabris, 2025, p. 75).

A função do processo administrativo previdenciário é regular a prática de atos da Administração perante os segurados e contribuintes, no que se pode chamar de acertamento da relação jurídica de benefício e de custeio (Horvath Júnior, 2020, p. 778), isto é, por meio do processo administrativo previdenciário que ocorre o contato do segurado com o INSS. Ainda, conforme decisão do Supremo Tribunal Federal (STF), no Recurso Extraordinário nº 631240, o prévio requerimento administrativo de concessão do benefício é condição para que se possa, em caso de indeferimento pelo INSS, partir para a tutela do Poder Judiciário, ainda que não seja necessário o esgotamento da via administrativa (Brasil, 2014).

Resumidamente, a finalidade do processo administrativo é proteger os direitos dos administrados e, quando se trata de prestações de natureza alimentar, como é no caso do processo administrativo previdenciário (PAP), o Estado precisa ser ainda mais eficiente e célere, pois está lidando com a vida dos segurados (Araújo, 2019, p. 19). Por tal razão, o processo administrativo previdenciário se submete aos princípios insculpidos no artigo 37 da Constituição da República – legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, e àqueles contidos na Lei nº 9.784/99 – legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, ampla defesa, contraditório e eficiência (Araújo, 2019, p. 27).

Assim, especificamente quanto à eficiência administrativa, destaca-se que essa se manifesta em dimensões internas e externas. Internamente, refere-se à gestão de recursos, organização institucional e planejamento, buscando reduzir desperdícios e aumentar a produtividade, tratando-se, assim, do modo de atuação do agente público (Di Pietro, 2025, p. 96). Externamente, trata da prestação de serviços à população, garantindo atendimento ágil, seguro e adequado às necessidades sociais (Moreira Neto, 2008, p. 101). Logo, no âmbito da Previdência Social, a eficiência significa que os requerimentos de benefícios sejam analisados de forma tempestiva, evitando atrasos que possam gerar prejuízos financeiros e sociais graves.

Por sua vez, o princípio da celeridade, previsto no artigo 5º, inciso LXXVIII, da Constituição, assegura a todos o direito à razoável duração do processo e aos meios que garantam celeridade na tramitação de demandas (Brasil, 1988). Logo, a celeridade processual é, especialmente, relevante no Instituto Nacional do Seguro Social, cujo atraso na análise de benefícios impacta – diretamente – a vida de segurados e dependentes. Demonstra-se

incontroverso que, o não cumprimento de diligências ou providências úteis, castigam injustificadamente o beneficiário (De Souza, 2023, p. 11). Antes da modernização tecnológica, processos como aposentadorias especiais ou revisões de benefícios podiam levar meses ou anos para serem concluídos, gerando insegurança econômica e emocional às famílias.

Nessa seara, tem-se, também, a razoável duração do processo, pois que justiça atrasada não é justiça, senão injustiça qualificada e manifesta (Barbosa, 1999, p. 40). Assim, a razoável duração do processo indica que a tramitação processual não deve se dar em um prazo excessivamente alongado, em especial quando envolver a tutela dos direitos previdenciário e assistenciais, de forma que, se não resolvido de imediato, deve ser o mais breve possível – por se tratar de verbas alimentares e de subsistência.

Ocorre que, devido à consagração da Previdência Social, junto com a criação do INSS, o número de demandantes vem crescendo de forma considerável ao longo dos anos e, com isso, a Autarquia Federal vem enfrentando diversos empasses devido à grande “fila” de processos administrativos pendentes de conclusão (Costa; Pestana; Pinto, 2023, p. 7). Isso porque, com a implementação da reforma da previdência e com as mudanças nas regras previdenciárias, muitos segurados buscaram antecipar suas solicitações de benefícios, temendo eventuais restrições impostas pela reforma. Além do cenário pós-reforma, tem-se também o pós-pandemia, bem como o envelhecimento da população brasileira e o aumento na expectativa de vida – o que resultou em um maior número de pessoas requerendo aposentadorias, pensões, auxílios-doença e outros benefícios (Costa; Pestana; Pinto, 2023, p. 7).

Diante de tal problemática, a Dataprev – empresa pública responsável tanto pela administração e processamento do banco de dados do INSS, como por soluções de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) para o âmbito da Previdência e Assistência Social – vem desenvolvendo iniciativas de digitalização da Previdência Social, especialmente a partir do progressivo implemento do portal digital “Meu INSS”, a partir do qual o segurado pode obter uma série de informações, ter acesso à serviços e realizar requerimentos administrativos de forma digital.

Nesse contexto, a plataforma “Meu INSS” configura-se como uma central de serviços digitais do INSS, implementada em 2018 com o propósito de agilizar a concessão de benefícios, tais como aposentadorias, salários-maternidade e benefícios por incapacidade, entre outros. Tanto o site, quanto o aplicativo, foram concebidos para reduzir o volume de requerimentos presenciais, permitindo que o segurado realize solicitações de forma totalmente online, sem a necessidade de deslocamento até uma agência. A principal inovação da plataforma reside na digitalização do requerimento de benefícios previdenciários (Vieira, 2021, p. 71).

Como parte do aprofundamento da política de implementação das TICs no âmbito da Previdência, o aplicativo “Meu INSS” faz uso de inteligência artificial de decisão automatizada, desenvolvida pela mencionada empresa pública, denominada “Robô Isaac”, com o objetivo de agilizar a análise dos processos administrativos previdenciários pelo INSS. (Fabris, 2025, p. 77). O Relatório de Gestão, especificamente quanto ao ano de 2019, aponta o fato de que o modelo de análise automatizada permite que o requerimento seja processado e decidido eletronicamente, sem interação humana, em certos casos, em poucos minutos após a sua formalização (Brasil, 2019). Por sua vez, em 2022 foi informado que o uso intensivo de ferramenta que possibilita a conclusão automática de requerimentos e a emissão automática de exigência, também contribuiu para a agilidade da análise e aumento das conclusões automatizadas (Brasil, 2022).

Nesse sentido, a inovação quanto à automação de processos é uma das mais significativas dentro do INSS digital, eis que, após a implementação do “Robô do INSS”, o Instituto conseguiu automatizar a análise de documentos e requisitos para a concessão de benefícios, tendo em vista que a automação agiliza a triagem e verificação dos dados, reduzindo o tempo de espera dos segurados e minimizando a incidência de erros humanos (Simões; Cruz; Cunha, 2024, p. 6). Além disso, o emprego da automação atingiu níveis de escala que mostram o impacto prático no volume de decisões: entre 2022 e 2023, o índice de benefícios analisados automaticamente subiu de 17% para 23% - o que significa que quase três em cada dez processos passaram por sistema automatizado (R7, 2023).

Ainda quanto às benfeitorias trazidas pela implementação da Inteligência Artificial no âmbito previdenciário, destaca-se que essa tecnologia oferece ferramentas capazes de reformular a forma como o Estado presta serviços e administra informações, contribuindo para uma gestão mais célere e racional. Nesse sentido, os sistemas automatizados do INSS alcançaram patamares elevados de decisão automática de requerimentos, permitindo maior rapidez e menor acúmulo de processos. Assim, a IA tem permitido que o instituto identifique padrões que podem indicar fraudes ou irregularidades, reforçando a confiabilidade do sistema previdenciário e reduzindo riscos operacionais ao Estado (Brasil, 2024). Além da detecção de irregularidades, a IA pode ser utilizada para aprimorar o processo de verificação de identidade, aplicando técnicas avançadas de reconhecimento facial e biometria, assegurando que os benefícios sejam direcionados exclusivamente aos destinatários corretos, eliminando fraudes e reforçando a transparência e a integridade do sistema (Peixoto, 2020, p. 143).

A automatização dos requerimentos previdenciários também se mostra benéfica no âmbito técnico. Os sistemas de inteligência artificial podem automatizar a análise de

requerimentos de benefícios previdenciários, incluindo a verificação de documentos, validação de informações e identificação de inconsistências, o que torna o processo mais ágil e eficiente (Barbosa, 2019, p. 2). Ainda, a IA vem auxiliando o processamento de grandes volumes de dados relacionados a contribuições e períodos de trabalho, garantindo maior precisão e eficiência no cálculo de benefícios (Magrani, 2019, p. 25).

Portanto, percebe-se que a implementação da Inteligência Artificial no INSS representa um avanço expressivo na modernização da administração previdenciária. Ferramentas como o “Robô Isaac” e a assistente virtual “Helô” demonstram que a automação permite decisões mais precisas e confiáveis, além de reduzir erros humanos e otimizar o processamento de requerimentos. Ao mesmo tempo, essas tecnologias tornam o acesso aos serviços mais eficiente e acessível, permitindo que os segurados consultem informações, acompanhem processos e realizem solicitações de forma digital, sem necessidade de deslocamento até as agências. A modernização tecnológica, portanto, confirma-se como um instrumento estratégico para melhorar a experiência do segurado e promover eficiência no serviço público.

3 A EFICÁCIA EM RISCO: A CONFIANÇA CEGA NO ISAAC E OS OBSTÁCULOS DA AUTOMATIZAÇÃO NO INSS

Arquimedes escreveu ao rei Hieron, afirmando que poderia mover qualquer peso com a força adequada e até levantar outra Terra, se esta existisse. Impressionado, Hieron pediu uma demonstração prática, e Arquimedes, utilizando um sistema complexo de polias, conseguiu mover um navio pesado apenas com um gesto da mão. Maravilhado com o poder da ciência, o rei contratou Arquimedes para desenvolver máquinas para fins bélicos, seja para defesa ou ataque (Brochado; Porto; Santos, 2024).

A história de Arquimedes mostra como objetos técnicos mediam a relação entre Estado e cidadãos (Latour, 1994, p. 108-109). Entretanto, se no passado as máquinas expandiam a força física a serviço de objetivos tangíveis, na contemporaneidade, os sistemas de inteligência artificial ampliam capacidades cognitivas e decisórias – mas também potencializam erros, vieses e desigualdades, revelando que o progresso técnico não é, necessariamente, sinônimo de justiça. No contexto previdenciário brasileiro, por exemplo, a inteligência artificial, embora busque a eficiência, pode falhar em sua eficácia – que é a busca por melhores resultados (Di Pietro, 2025, p. 379). Isso, porque o Robô Isaac realiza a análise automática de requerimentos administrativos a partir do cruzamento de informações constantes no Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS), base de dados oficial que reúne os vínculos, remunerações e

contribuições de todos os segurados do Regime Geral de Previdência Social, no entanto, nem sempre fidedigna, expondo o sistema à falha em seu propósito final (Fabris, 2025, p. 87).

Dessa forma, o segurado, que já enfrenta barreiras administrativas e linguagens complexas do Estado (Das; Poole; 2004, p. 9), passa a depender de sistemas que obedecem a algoritmos sem capacidade de discernimento humano, evidenciando que a tecnologia, quando mal calibrada, não apenas automatiza processos, mas também reproduz falhas e injustiças. Nesse sentido, tem-se que a opacidade assume especial relevância pois que, por mais sofisticada que seja uma ferramenta de automatização, ela ainda pode apresentar resultados imprecisos, incompletos ou tendenciosos (Fabris, 2025, p. 176). Tal questão se torna ainda mais relevante quando a tarefa incumbida à inteligência artificial é, não apenas de apoiar o decisor humano, mas de tomar decisões – e, no âmbito previdenciário, a problemática da opacidade se torna evidente quando se analisa a forma como o INSS implementa o Robô Isaac.

Isso, porque não há quaisquer informações nos portais oficiais acerca da utilização da ferramenta, tampouco há norma regulamentadora que regule sua implementação e utilização. Não obstante, não há compreensão sobre a estruturação técnica, não há informação ao usuário sobre quais os tipos de requerimentos de benefícios serão analisados e decididos pela IA, não há explicação sobre os passos lógicos adotados pelo Robô Isaac para a produção da decisão – o que compromete sua compreensão pelos usuários e, conseqüentemente, acarreta empecilhos à contestação da decisão (Fabris, 2025, p. 178).

Assim, tem-se que a inteligência artificial “Isaac” se configura como um exemplo de “caixa preta algorítmica”, à medida em que há opacidade no percurso lógico, bem como em aspectos elementares da ferramenta como seu modelo técnico, seu funcionamento, critérios de utilização e existência de supervisão/revisão humana das decisões, o que compromete sobremaneira os princípios constitucionais processuais que regulam a tomada de decisão no âmbito da Administração (Fabris, 2025, p. 180). Ocorre que se está diante de uma clara violação constitucional, eis que a lei só poderá restringir a publicidade dos atos processuais quando a defesa da intimidade ou o interesse social o exigirem (Brasil, 1988) – o direito fundamental à publicidade está assegurado no artigo 5º, inciso LX, da Constituição da República de 1988.

Nesse contexto, o princípio da transparência, embora possua um conceito amplo e flexível, manifesta-se no processo administrativo como o direito dos cidadãos de compreender os critérios e fundamentos – tanto fáticos quanto jurídicos – que embasam as decisões públicas. A transparência, portanto, vai além do simples acesso às informações processuais, exigindo que essas sejam apresentadas de maneira clara e compreensível, de modo a possibilitar o pleno exercício do controle social sobre a atuação administrativa. (Cunha; Stamile; Gruppenmacher,

2024, p. 1-15). A transparência processual, dessa forma, consiste em disponibilizar peças e atos que permita ao segurado identificar premissas fáticas, critérios normativos e consequências práticas de deliberações administrativas, possibilitando comparação, contestação e fiscalização efetivas. Afinal, a publicidade é a regra, e o sigilo é a exceção (Barbosa, 2023, p. 11). Nesse contexto, quando se analisa o uso da inteligência artificial “Isaac” pelo INSS, depreende-se – completamente – o desrespeito aos princípios da transparência e publicidade, à medida em que a opacidade que cerca sua constituição e modo de funcionamento inviabiliza o exercício pleno do controle social sobre a atuação administrativa (Fabris, 2025, p. 181).

Não suficiente, além de ferir, de forma grave, os princípios da transparência e publicidade, a opacidade no funcionamento e na constituição da inteligência artificial “Isaac” viola igualmente o princípio da motivação, o qual consiste na apresentação explícita dos fundamentos que sustentam a decisão, de modo que não se limite à simples indicação da base legal, mas inclua, também, as razões de fato e de direito que induziram ao resultado. Assim, a motivação não constitui mera formalidade, mas um elemento essencial para assegurar a legitimidade e a confiança no sistema jurídico, permitindo o controle efetivo das decisões, tanto por parte dos interessados, quanto pela sociedade em geral (Fabris, 2025, p. 181). Como resultado, o cidadão permanece sem subsídios para compreender a estrutura da análise realizada e, conseqüentemente, fica impedido de exercer qualquer fiscalização, obscuridade essa que configura violação flagrante ao dever de motivar os atos públicos. Diante disso, as decisões, emanadas unicamente pela inteligência artificial podem ser prejudiciais no sentido de empobrecer a decisão de razoável e pormenorizada motivação (Barbosa, 2023, p. 12).

Nesse sentido, o artigo 20 proíbe que, na esfera administrativa, decida-se com base em valores jurídicos abstratos, sem que sejam consideradas as consequências práticas. A atuação da Administração Previdenciária, todavia, tem manifestado vicissitudes quanto ao respeito de todos os princípios constitucionais, eis que, a base de dados armazenados nos sistemas do INSS não conta, necessariamente, com todas as informações laborais e previdenciárias que compõem o patrimônio jurídico do segurado, o que revela a incapacidade do sistema de inteligência artificial de fundamentar, de maneira adequada, uma decisão que culmina em um ato administrativo (Santos, 2024, p. 154).

Além disso, o artigo 50 da Lei nº 9.784/99, estabelece a obrigatoriedade de motivação, com indicação dos fatos e fundamentos jurídicos, quando “neguem, limitem ou afetem direitos ou interesses” (Brasil, 1999), de forma que as hipóteses em que a motivação é obrigatória, em regra, dizem respeito a atos que, de alguma forma, afetam direitos ou interesses individuais – o

que demonstra que a preocupação sempre foi com os destinatários dos atos administrativos, do que com o interesse da própria Administração (Di Pietro, 2025, p. 95).

Ainda, percebe-se uma afronta à Constituição da República ao estabelecer que a decisão de um processo seja delegada, por completo, a uma máquina, haja vista que a competência para tal está delimitada no artigo 5º da Carta Magna. A automação de decisões administrativas, ainda que tecnicamente eficiente, não afasta a responsabilidade do Estado sobre os atos praticados em seu nome, configurando violação ao princípio da indelegabilidade da função administrativa, previsto de forma implícita na própria estrutura constitucional. A função de decidir, especialmente quando envolve direitos fundamentais como a Previdência Social, não pode ser transferida integralmente a sistemas automatizados, pois o artigo 37, caput, da Constituição da República, estabelece que a Administração Pública deve obedecer aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (Di Pietro, 2025, p. 378), exigindo sempre juízo de valor humano e ponderação ética.

Essa perspectiva encontra reforço no artigo 170 da Constituição da República, que estabelece que a ordem econômica deve se orientar pelos valores da valorização do trabalho humano, da justiça social e da função social da propriedade, colocando a pessoa e a solidariedade no centro das políticas públicas (Brasil, 1988). No contexto previdenciário, o exemplo do Robô Isaac evidencia os riscos de um modelo puramente maquinista: ao indeferir automaticamente pedidos de aposentadoria rural com base em registros desatualizados do CNIS – como no caso em que o sistema interpretou incorretamente a participação do segurado em uma associação escolar inativa como vínculo empresarial – o INSS transfere a decisão de um juízo humano responsável para um algoritmo que não distingue nuances sociais e jurídicas (Barbosa, 2023, p. 12).

Portanto, a própria Constituição, ao estruturar o sistema econômico e social, expressa uma visão humanista, na qual o progresso técnico deve estar subordinado aos valores éticos e à proteção de direitos. A indelegabilidade das funções decisórias reforça que a técnica, por mais sofisticada que seja, não substitui a ponderação humana, a avaliação ética e o juízo de responsabilidade, elementos essenciais à Administração Pública democrática e à concretização de direitos fundamentais (Di Pietro, 2025, p. 518).

Ademais, uma vez desrespeitados os princípios da publicidade, da transparência e da motivação, fica evidente o prejuízo quanto ao princípio do contraditório, eis que, a falta de clareza sobre os critérios adotados pelos sistemas automatizados dificulta que os cidadãos compreendam as decisões e apresentem contestação adequada (Fabris, 2025, p.200). Nesse sentido, o princípio constitucional do contraditório e da ampla defesa, previsto no artigo 5º,

incisos LIV e LV, exige que o segurado tenha conhecimento suficiente sobre os fundamentos das decisões administrativas para poder exercer seus direitos (Brasil, 1988).

No âmbito previdenciário, os segurados, frequentemente, enfrentam dificuldades significativas para formalizar requerimentos de concessão de benefícios, pois raramente têm oportunidade de apresentar as provas que julguem pertinentes. Muitas vezes, são submetidos a juízo de indeferimento com base em informações produzidas unilateralmente, sem qualquer análise humana, e recebem respostas administrativas desvinculadas de uma motivação precisa quanto aos fatos e ao direito (Savaris, 2022, p. 213).

Um exemplo emblemático ocorre na aferição de fraudes pela autarquia previdenciária. Apesar de inicialmente ter sido apresentado como um uso eficiente da inteligência artificial, o sistema na prática gera quebra do sigilo pessoal dos segurados, especialmente daqueles em situação de vulnerabilidade social. O artigo 124-B da Lei nº 8.213/91 prevê o cruzamento de dados com o objetivo de identificar irregularidades, mas, em muitos casos, a ferramenta presume a má-fé do cidadão e permite que o INSS suspenda cautelarmente benefícios previdenciários sem a prévia oportunidade de manifestação ou contraditório (Fabris, 2025, p. 207).

Outro exemplo ocorre com o Robô Isaac, utilizado para analisar pedidos de aposentadoria rural. Em situações nas quais registros do CNIS apresentam inconsistências – como vinculação equivocada a uma pessoa jurídica – o algoritmo pode indeferir automaticamente o benefício. O segurado, nesse contexto, não tem acesso aos critérios adotados pelo sistema, tampouco pode apresentar justificativas ou corrigir dados antes da decisão final, o que inviabiliza o exercício do contraditório e obriga o recurso judicial para reparação de um erro que poderia ter sido evitado com supervisão humana (Kauss, 2021, p. 116).

A ausência de contraditório, portanto, não se limita a uma falha formal, mas representa prejuízo substancial ao direito de defesa e à justiça distributiva, afetando de maneira desproporcional segurados em situação de vulnerabilidade social, como idosos, analfabetos ou trabalhadores rurais, que têm menor acesso a recursos administrativos ou judiciais. A automação sem mecanismos claros de explicabilidade, revisão humana e participação do segurado transforma decisões complexas em atos mecânicos, desumanizando a função administrativa e comprometendo a legitimidade das deliberações (Kauss, 2021, p. 128).

Não suficiente, a seguridade social, conforme estabelece a Constituição da República, deveria representar o ponto mais humanizado da atuação estatal, voltada para a proteção da dignidade da pessoa humana e a efetivação de direitos sociais, especialmente aqueles de natureza alimentar, como aposentadorias, pensões e benefícios assistenciais (Brasil, 1988).

Entretanto, a introdução de sistemas automatizados, como o Robô Isaac e o “Atestmed”, tem gerado processos cada vez mais despersonalizados, nos quais decisões de grande impacto na vida de cidadãos vulneráveis são tomadas sem o envolvimento direto de servidores públicos capazes de ponderar circunstâncias individuais (Fabris, 2025, p. 178-182).

Essa ausência de humanização revela-se especialmente preocupante no contexto de segurados em situação de vulnerabilidade social, como trabalhadores rurais, idosos e pessoas com baixa escolaridade, que muitas vezes não têm familiaridade com sistemas digitais ou capacidade técnica para contestar decisões automatizadas. O Robô Isaac, ao cruzar dados do CNIS sem supervisão adequada, pode indeferir benefícios com base em registros inconsistentes, desconsiderando a realidade social do requerente e transformando o direito à previdência em um ato puramente mecânico, desprovido de sensibilidade e justiça distributiva (Kauss, 2021, p. 116).

Ademais, a eficiência administrativa deve estar sempre a serviço da cidadania, e não da despersonalização dos processos (Araújo, 2019, p. 27). Quando a automação elimina o contato humano, há risco de que o Estado passe a tratar os cidadãos como números ou dados, e não como sujeitos de direitos, afastando-se do humanismo constitucional previsto no art. 170, que valoriza o trabalho humano e a justiça social como fundamentos da ordem econômica e social (Brasil, 1988). O mundo jurídico é permeado de aspectos subjetivos, de forma que o direito não é a mera interpretação da lei ou a colheita de dados objetivos, então, a aplicação da inteligência artificial na solução dos conflitos, principalmente os previdenciários, por lidarem diretamente com a vida e a sobrevivência das pessoas, precisa do cuidado humano (Kauss, 2021, p. 128).

A desumanização do processo administrativo também se manifesta na incapacidade de avaliar particularidades fáticas de cada caso. Por exemplo, um pedido de aposentadoria rural pode ser indeferido pelo Robô Isaac devido a suposta vinculação empresarial, mesmo que o segurado exerça atividades de agricultura familiar e não tenha vínculo com pessoa jurídica, gerando prejuízo imediato e necessidade de recorrer à via judicial para correção (Fabris, 2025, p. 210). Nessa perspectiva, a automatização sem supervisão humana representa um retrocesso em termos de justiça social, convertendo a seguridade, que deveria ser protetiva e solidária, em um processo mecanizado e impessoal.

Sob o ponto de vista ético, o rosto do outro impõe responsabilidade antes de qualquer conhecimento (Lévinas, 1988, p. 56), ou seja, a decisão automatizada substitui o encontro humano pelo processamento de dados, retirando do servidor público a oportunidade de ponderar fatores sociais, familiares ou econômicos que podem ser determinantes para a concessão de direitos. Ocorre que os sistemas de inteligência artificial operam em “infraestruturas de poder

invisíveis”, nas quais vieses e limitações técnicas podem perpetuar desigualdades, especialmente quando os beneficiários mais vulneráveis são afetados, como é o caso dos segurados da Previdência (Crawford, 2021, p. 77).

A implementação de sistemas de inteligência artificial no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) levanta questões éticas significativas, sobretudo quando essas ferramentas substituem a análise humana e decidem sobre direitos fundamentais dos cidadãos, como aposentadorias, pensões e benefícios assistenciais (Kauss, 2021, p. 111). A ética administrativa impõe que toda tecnologia a serviço do Estado seja orientada pela dignidade humana e pela justiça social, em consonância com o artigo 3º da Constituição da República, que estabelece como objetivos fundamentais da República a erradicação da pobreza, a redução das desigualdades e a promoção do bem de todos (Brasil, 1988).

No contexto previdenciário, o uso do Robô Isaac evidencia um relevante dilema ético e jurídico. Em diversos casos, o sistema indeferiu automaticamente pedidos de aposentadoria por tempo de contribuição ao identificar supostas inconsistências no histórico laboral do segurado – como vínculos ausentes, contribuições duplicadas ou divergências no Cadastro Nacional de Informações Sociais – sem considerar documentos comprobatórios anexados ou particularidades do caso concreto. Tais decisões padronizadas, resultantes da interpretação estritamente objetiva dos dados pelo algoritmo, têm ocasionado prejuízos imediatos aos segurados, que se veem obrigados a recorrer à via judicial para obter o reconhecimento de direitos legítimos. Esse cenário revela o risco de que a automação, quando não acompanhada de supervisão humana e de mecanismos de transparência, converta a eficiência técnica em obstáculo à efetividade da proteção previdenciária (Kauss, 2021, p. 122).

Outro exemplo envolve o sistema “Atestmed”, que cruza dados de atestados médicos e informações do CNIS para identificar indícios de fraude. Embora apresentado como medida de eficiência, o mecanismo tem provocado a quebra do sigilo pessoal de segurados vulneráveis, especialmente aqueles com baixa inclusão digital ou acesso limitado a informações administrativas, presumindo a má-fé do cidadão e podendo levar à suspensão cautelar de benefícios sem prévia oportunidade de defesa (Brasil, 2024).

Além disso, a ética é comprometida quando sistemas automatizados operam sobre informações incompletas ou inconsistentes do CNIS, como datas de nascimento divergentes, vínculos trabalhistas incorretos ou contribuições atribuídas a outros segurados. Tais erros resultam em indeferimentos automáticos, mesmo quando o direito do segurado está plenamente amparado por lei, como ocorreu em casos de aposentadorias por tempo de contribuição em que

vínculos rurais não foram reconhecidos devido a falhas de registro, obrigando o cidadão a recorrer judicialmente (Fabris, 2025, p. 209-210).

Nesse sentido, a eficiência administrativa deve estar a serviço da cidadania, e não da despersonalização dos processos (Araújo, 2019, p. 27). Quando decisões automatizadas substituem o contato humano, o Estado passa a tratar os cidadãos como dados ou números, e não como sujeitos de direitos. Esse fenômeno desumaniza a seguridade social, que constitucionalmente deveria ser o ponto mais humanizado da atuação estatal, protegendo especialmente indivíduos em situação de vulnerabilidade (Kauss, 2021, p. 129). Sob a ótica ética, a supervisão humana é indispensável para avaliar particularidades de cada caso e corrigir erros do algoritmo. Por exemplo, um pedido de aposentadoria por invalidez pode ser indeferido automaticamente se o histórico contributivo no CNIS estiver incompleto, mesmo que o segurado comprove incapacidade mediante documentação médica apresentada pessoalmente. Sem intervenção humana, a máquina não consegue ponderar esses elementos, comprometendo a justiça distributiva e a proteção do direito à seguridade (Fabris, 2025, p. 182).

Tem-se, ainda, que a aplicação da equidade no âmbito previdenciário não se limita à correção de falhas técnicas, mas conecta-se diretamente à ética administrativa e aos princípios constitucionais que orientam a função do Estado. No entendimento aristotélico, a equidade como uma forma especial de justiça, capaz de corrigir o erro decorrente do caráter absoluto da lei, garantindo que a aplicação normativa se adeque às circunstâncias concretas de cada caso (Fernandes, 2019, p. 6). No contexto do INSS, tal perspectiva se revela essencial, visto que sistemas automatizados, como o Robô Isaac, podem indeferir benefícios com base em registros do CNIS desatualizados ou inconsistentes, sem considerar a realidade social e econômica do segurado, especialmente em casos de trabalhadores rurais, idosos ou pessoas com baixa escolaridade, que enfrentam maiores barreiras para contestar decisões administrativas (Fabris, 2025, p. 210).

O artigo 3º da Constituição da República (Brasil, 1988) estabelece como objetivos fundamentais da República a erradicação da pobreza, a redução das desigualdades e a promoção do bem de todos, enquanto o artigo 170 impõe que a ordem econômica observe valores como a valorização do trabalho humano, a justiça social e a função social da propriedade (Brasil, 1988). Esses dispositivos refletem uma concepção humanista do Estado, que reconhece que a eficiência técnica deve estar subordinada à dignidade da pessoa humana e à proteção de direitos sociais (Di Pietro, 2025, p. 378). Quando sistemas automatizados substituem a análise humana, há risco de decisões desumanizadas, mecânicas e que não consideram elementos fáticos, sociais

e econômicos particulares de cada segurado, configurando uma violação da função protetiva da seguridade social.

A supervisão humana torna-se, portanto, indispensável para corrigir falhas de algoritmo e para garantir que a motivação das decisões, princípio fundamental do direito administrativo, seja respeitada. A motivação não consiste apenas na indicação da base legal, mas na explicitação dos fundamentos fáticos e jurídicos que justificam a decisão, permitindo que o segurado compreenda e, se necessário, conteste o ato (Kauss, 2021, p. 128). Sem essa ponderação, a automatização compromete não apenas a equidade, mas também o contraditório e a ampla defesa, direitos assegurados pelo artigo 5º, incisos LIV e LV, da Constituição da República (Brasil, 1988). Exemplos práticos demonstram os riscos dessa desumanização.

Portanto, a automatização no INSS não pode ser encarada como um fim em si mesma, mas como uma ferramenta a serviço da cidadania. O desafio consiste em equilibrar a celeridade e a eficiência administrativa com a efetividade dos direitos previdenciários, garantindo que o progresso tecnológico seja acompanhado de mecanismos de controle, supervisão e explicabilidade que assegurem decisões justas, transparentes e socialmente responsáveis. Só assim a inteligência artificial poderá ser efetivamente incorporada à Administração Pública sem comprometer os valores constitucionais e a confiança dos cidadãos na proteção social.

4 CONCLUSÃO

O presente trabalho teve como objetivo analisar de que forma a aplicação de sistemas de inteligência artificial e automação nos requerimentos administrativos do Instituto Nacional do Seguro Social impacta a eficiência administrativa e a eficácia da proteção previdenciária, verificando se tais tecnologias comprometem ou promovem os direitos fundamentais dos segurados. Partindo do problema de pesquisa – em que medida o uso da inteligência artificial e da automação na análise dos requerimentos administrativos do INSS, ainda que voltado à celeridade processual, pode comprometer os direitos fundamentais dos segurados e a eficácia da proteção previdenciária – buscou-se compreender se a eficiência técnica, promovida pela automação, é capaz de coexistir com a justiça e a humanização das decisões administrativas.

Nesse sentido, o desenvolvimento da pesquisa permitiu enfrentar o problema proposto, por meio da análise dialética entre os benefícios trazidos pela automação e os riscos de padronização e opacidade algorítmica. Ao longo dos capítulos, examinou-se, primeiramente, como a inteligência artificial se consolidou como resposta à histórica morosidade do INSS, promovendo ganhos em celeridade e redução de filas de análise de benefícios. Em seguida,

foram investigados os desafios éticos e jurídicos decorrentes da utilização de sistemas automatizados – como o Robô Isaac e o portal “Meu INSS” – que, embora representem avanços administrativos, suscitam preocupações quanto à transparência, à motivação das decisões e à preservação da dignidade dos segurados. Por fim, buscou-se demonstrar a necessidade de equilibrar inovação tecnológica e supervisão humana, de modo que a eficiência técnica permaneça subordinada à eficácia dos direitos previdenciários e aos princípios constitucionais da Administração Pública.

Por um lado, a adoção de tecnologias de automação, em especial o Robô Isaac e o portal “Meu INSS”, trouxe ganhos expressivos em celeridade processual, enfrentando a morosidade histórica do sistema. Assim, a automatização permitiu reduzir atrasos, padronizar critérios de avaliação, agilizar a tramitação de processos e ampliar o acesso remoto aos serviços, sobretudo em regiões com menor presença física de agências.

Contudo, a velocidade proporcionada pela automação, por si só, não garante a eficácia integral do serviço público. A efetividade das decisões depende não apenas da rapidez, mas também da qualidade, da equidade e da observância da dignidade humana. O uso de sistemas automatizados revela limitações estruturais significativas, como inconsistências e incompletude de bases de dados – a exemplo do CNIS – erros cadastrais ou dados conflitantes que podem comprometer a precisão das decisões. Dessa forma, quando não há supervisão humana adequada, essas limitações podem gerar impactos negativos diretos sobre a vida dos cidadãos, exigindo posteriormente a intervenção judicial para correção de falhas que desconsideram a realidade concreta do segurado. Nesse contexto, a eficiência técnica precisa ser acompanhada de mecanismos que assegurem decisões corretas, fundamentadas e justas, de modo a preservar a confiança da população no sistema previdenciário.

A opacidade algorítmica, que cerca o funcionamento do Robô Isaac, configura um cenário de déficit de transparência dos sistemas automatizados, violando frontalmente os princípios constitucionais da transparência e publicidade. A ausência de informações oficiais sobre sua estruturação, os tipos de requerimentos analisados e os passos lógicos adotados pelo Robô Isaac comprometem a compreensão do segurado e inviabilizam o pleno exercício do controle social sobre a atuação administrativa.

Mais grave ainda, a opacidade viola o princípio da motivação, que exige a apresentação explícita e pormenorizada dos fundamentos fáticos e jurídicos que sustentam a decisão. As decisões emanadas unicamente pela IA empobrecem a fundamentação, ferindo o artigo 50 da Lei nº 9.784/99, que obriga a motivação em atos que neguem, limitem ou afetem direitos. Adicionalmente, o sistema demonstra incapacidade de fundamentar adequadamente, pois a base

de dados CNIS não conta, necessariamente, com todas as informações laborais e previdenciárias do segurado. Logo, sem a devida motivação e transparência, resta prejudicado o princípio do contraditório e da ampla defesa, pois o segurado não tem subsídios para contestar o ato administrativo.

A delegação de poder decisório a um sistema desprovido de capacidade discricionária e humanista, como o Robô Isaac, configura, também, uma clara violação ao princípio da indelegabilidade da função administrativa, prevista de forma implícita na própria estrutura constitucional. A função de decidir, especialmente quando envolve direitos fundamentais de natureza alimentar, não pode ser transferida integralmente a sistemas automatizados.

O resultado dessa automação “cega” é a despersonalização do atendimento, que transforma o processo administrativo de um instrumento de proteção social em uma nova barreira digital. A seguridade social, que constitucionalmente deveria representar o ponto mais humanizado da atuação estatal, voltado para a proteção da dignidade da pessoa humana, passa a tratar o cidadão como mero dado ou número. Essa ausência de humanização revela-se especialmente preocupante no contexto de segurados em situação de vulnerabilidade social – como trabalhadores rurais, idosos e pessoas com baixa escolaridade – cujas particularidades fáticas e provas materiais são desconsideradas pela rigidez do algoritmo. O indeferimento automático com base em inconsistências do CNIS, sem análise humana, configura um ato puramente mecânico, desprovido de sensibilidade e justiça distributiva.

O princípio da equidade, no sentido aristotélico de corrigir o rigor absoluto da lei, torna-se essencial. No entanto, no INSS, a inteligência artificial falha em aplicar a equidade ao indeferir benefícios com base em registros incompletos ou inconsistentes, sem considerar a realidade social e econômica do segurado. O mundo jurídico é permeado de aspectos subjetivos e o direito previdenciário, por lidar diretamente com a vida e a sobrevivência das pessoas, precisa do cuidado humano e da ponderação.

Portanto, a inteligência artificial deve ser inequivocamente compreendida como um instrumento de apoio à decisão, e não como substituta da análise humana, garantindo que a proteção previdenciária permaneça justa, equitativa e sensível às peculiaridades de cada indivíduo. A superação desse impasse exige a adoção de medidas de governança algorítmica e controle. É imperativo que o INSS implemente mecanismos robustos de auditabilidade e rastreabilidade, garantindo a transparência dos critérios algorítmicos. Além disso, demonstra-se igualmente fundamental que se estabeleça a revisão humana obrigatória em todos os casos de indeferimento ou limitação de benefícios, sobretudo para segurados vulneráveis.

É possível concluir, assim, que a utilização da inteligência artificial na administração previdenciária representa um marco relevante na modernização da gestão pública, ao combinar inovação tecnológica com a busca por maior celeridade, acessibilidade e eficácia na análise dos requerimentos administrativos. Contudo, os benefícios dessa transformação somente poderão ser plenamente alcançados se houver compromisso constante com a transparência algorítmica, a governança ética dos dados e a supervisão humana nas decisões automatizadas. A inteligência artificial, por si só, não é neutra nem imune à reprodução das desigualdades já existentes no mundo analógico, refletindo, muitas vezes, as assimetrias sociais que deveria corrigir.

Por isso, sua aplicação em contextos sensíveis, como o “Meu INSS”, exige atenção redobrada às implicações sociais, jurídicas e morais. O equilíbrio entre inovação tecnológica e intervenção humana é a condição essencial para que a automação sirva efetivamente à proteção social, uma vez que, sem esse filtro humano e ético, o Robô Isaac corre o risco de ser um obstáculo digital opaco que desconsidera a vulnerabilidade do segurado e transforma o direito social em uma linha de código. A celeridade só é virtuosa quando está, incondicionalmente, a serviço da justiça, da equidade e da dignidade.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Gustavo Beirão. Processo administrativo previdenciário: uma análise visando à efetividade. 2019. 222 f. **Dissertação (Mestrado em Direito)** – Programa de Estudos Pós-Graduados em Direito, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2019. Disponível em: <https://repositorio.pucsp.br/jspui/handle/handle/22304>. Acesso em: 8 nov. 2025.

BARBOSA, Laurisse Martins. O processo administrativo previdenciário e a inteligência artificial: uma análise a partir do processo constitucional. 2023. 48 f. **Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito)** – Universidade Federal de Lavras, Lavras, 2023. Disponível em: https://sip.prg.ufla.br/publico/trabalhos_conclusao_curso/acessar_tcc_por_curso/direito/index.php?dados=20222201811319. Acesso em: 8 nov. 2025.

BARBOSA, Rui. **Orações aos moços**. 5. ed. Rio de Janeiro: Casa Rui Barbosa, 1999.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em 7 nov. 2025.

BRASIL. **Instituto Nacional do Seguro Social**. Começa fase de testes de inteligência artificial no Meu INSS. INSS – Notícias, 15 jan. 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/noticias/comeca-fase-de-testes-de-inteligencia-artificial-no-meu-inss>. Acesso em 12 nov. 2025.

BRASIL. **Instrução Normativa nº 77, de 21 de janeiro de 2015.** Estabelece rotinas para agilizar e uniformizar o reconhecimento de direitos dos segurados e beneficiários da Previdência Social. Disponível em: <https://www.in.gov.br/...> Acesso em: 8 out. 2025.

BRASIL. **Instrução Normativa PRES/INSS nº 128, de 28 março de 2022.** Disciplina as regras, procedimentos e rotinas necessárias à efetiva aplicação das normas de direito previdenciário. Diário Oficial da União. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-pres/inss-n-128-de-28-de-marco-de-2022-389275446>. Acesso em: 12 nov. 2025.

BRASIL. **Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.** Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social. Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/centrais-de-conteudo/legislacao/instrucao-normativa/2015>. Acesso em: 8 out. 2025.

BRASIL. **Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999.** Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal. Diário Oficial da União, 1 fev. 1999. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19784.htm. Acesso em 12 nov. 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.846, de 18 de junho de 2019.** Institui o Programa Especial para Análise de Benefícios com Índícios de Irregularidade, o Programa de Revisão de Benefícios por Incapacidade ... Diário Oficial da União, Edição Extra, Seção 1, 18 jun. 2019. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/lei/113846.htm. Acesso em: 12 nov. 2025.

BRASIL. Ministério da Previdência Social. **ATESTMED:** benefício por incapacidade em perícia médica. Disponível em: <https://www.gov.br/previdencia/pt-br/assuntos/atestmed>. Acesso em: 8 out. 2025.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Tribunal Pleno. **Recurso Extraordinário nº 631.240/MG.** Relator: Roberto Barroso. 3 set. 2014. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/jurisprudenciaRepercussao/verAndamentoProcesso.asp?incidente=3966199&numeroProcesso=631240&classeProcesso=RE&numeroTema=350>. Acesso em: 8 nov. 2025.

BROCHADO, Mariah; PORTO, Lucas Magno; SANTOS, Roberto de Carvalho. **Novas gramáticas para a proteção social:** direito previdenciário, tecnologia e vulnerabilidades. Belo Horizonte: Editora IEPREV, 2024. p. 105-130.

COSTA, Rute Ferreira; PESTANA, Marcos Farias; PINTO, Emanuel Vieira . UM ESTUDO ACERCA DA MOROSIDADE DO INSS NA ANÁLISE DE REQUERIMENTOS E A UTILIZAÇÃO DO MANDADO DE SEGURANÇA. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, [S. l.], v. 9, n. 11, p. 895–912, 2023. DOI: 10.51891/rease.v9i11.12529. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/12529>. Acesso em: 13 nov. 2025.

CRAWFORD, Kate. Atlas of AI: power, politics, and the planetary costs of artificial intelligence. New Haven: Yale University Press, 2021.

CUNHA, Carlos Renato; STAMILE, Natalina; GRUPENMACHER, Betina Treiger. O uso da IA na fiscalização tributária e a opacidade algorítmica. **Pensar – Revista de Ciências Jurídicas**, Fortaleza, v. 29, n. 3, p. 1-15, jul./set. 2024.

DAS, Veena; POOLE, Deborah. *Anthropology in the margins of state*. New Mexico: University of New Mexico Press, 2004. Disponível em: <https://webhelper.brown.edu/joukowsky/courses/riseofstate/files/2033389.pdf>. Acesso em: 8 out. 2025.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito administrativo**. 38. ed. São Paulo: Atlas, 2025.

FABRIS, Marcelo Boss. **Decisão algorítmica no âmbito da Previdência Social brasileira: parâmetros mínimos de compatibilização do uso da inteligência artificial pelo INSS a partir do Robô Isaac**. UFSC, 2025. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/265325>. Acesso em: 8 out. 2025.

FERNANDES, Priscila Lima Aguiar. A ideia de justiça semeada por Aristóteles e os princípios constitucionais da razoabilidade e da proporcionalidade. **Revista Juris UniToledo**, v. 4, n. 2, p. 55-69, jun. 2019.

HORVATH JÚNIOR, Miguel. **Direito previdenciário**. 12. ed. São Paulo: Rideel, 2020.

KAUSS, Laís Fraga. **A inteligência artificial na justiça previdenciária: limitações ao uso**. São Paulo: Dialética, 2021.

KERTZMAN, Ivan. **Curso prático de direito previdenciário**. 12. ed. Salvador: Juspodivm, 2015.

LATOUR, Bruno. **Jamais fomos modernos: ensaio de antropologia simétrica**. Rio de Janeiro: Editora 34, 1994. Disponível em: https://monoskop.org/images/4/4c/Latour_Bruno_Jamais_fomos_modernos_ensaio_de_antropologia_simetrica.pdf. Acesso em: 8 out. 2025

LEVINAS, Emmanuel. **Ética e infinito: diálogos com Philippe Nemo**. Lisboa: Edições 70, 1988. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/163737908/Emmanuel-Le-vinas-E-tica-e-Infinito>. Acesso em: 8 out. 2025

MAGRANI, Eduardo. **Entre dados e robôs: ética e privacidade na era da hiperconectividade**. Porto Alegre: Arquipélago, 2019. Disponível em: <http://eduardomagrani.com/wp-content/uploads/2019/07/Entre-dados-e-robo%CC%82s-Pallotti-13062019.pdf>. Acesso em: 8 nov. 2025

MOREIRA NETO, Diogo de Figueiredo. **Quatro paradigmas do direito administrativo pós-moderno**. Belo Horizonte: Fórum, 2008.

PEIXOTO, Fabiano Hartmann. **Direito e inteligência artificial: referenciais básicos**. Brasília: DR.IA, 2020. Disponível em: https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=pt-BR&user=Kk9IjkcAAAAJ&citation_for_view=Kk9IjkcAAAAJ:L8Ckcad2t8MC. Acesso em: 9 out. 2025.

R7 Notícias. Três em cada dez benefícios do INSS já são analisados por robô. **R7**, 14 ago. 2023. Disponível em: <https://noticias.r7.com/economia/tres-em-cada-dez-beneficios-do-inss-ja-sao-analisados-por-robo-14082023/>. Acesso em: 12 nov. 2025.

SANTOS, Roberto de Carvalho. Contra o determinismo tecnológico: perspectivas para efetivação de direitos previdenciários na era digital. **Tese (Doutorado em Direito)** – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2024. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/migracao/ds6/handle/1843/78470?mode=full>. Acesso em 12 nov. 2025.

SAVARIS, José Antônio. **Direito processual previdenciário**. 10. ed. Curitiba: Alteridade, 2022. Disponível em: https://www.alteridade.com.br/wp-content/uploads/2022/02/ESPIAR-Direito-Processual-Previdenciario-2022.pdf?srltid=AfmBOorZfSeTpQGSWJOJ0KX1NyNxVIKMN_mZDFkJrQ6iyNG2NPddWKvr. Acesso em: 8 nov. 2025.

SIMÕES, Pedro Augusto Bueno e Silva; CRUZ, Monica Wellen Santos da; CUNHA, Rairana Maria da Costa. **A automação e inteligência artificial no Instituto Nacional de Previdência Social: desafios éticos e impactos no direito aos benefícios**. REON UniFacema, v. 11, n. 1, 2024.

SOUZA, Railson Ramos de. A responsabilidade civil do INSS e a proteção da dignidade da pessoa humana. **Revista da Ufersa**, Mossoró, v. 1, n. 1, 2023. Disponível em: <https://repositorio.ufersa.edu.br/handle/prefix/10514>. Acesso em: 8 out. 2025.

VIEIRA, Jéssica Ednayara Carvalho. Desafios da adoção de TIC por idosos para a realização de autosserviço: um estudo sobre a adoção da plataforma meu INSS. 2021. 71 f., il. **Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração)**—Universidade de Brasília, Brasília, 2021.