

II ENCONTRO NACIONAL DE DIREITO DO FUTURO - II ENDIF

**MEDIAÇÃO, RESILIÊNCIA E INOVAÇÃO SOCIAL
NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

M489

Mediação, resiliência e inovação social na administração pública [Recurso eletrônico on-line]
organização II Encontro Nacional de Direito do Futuro: Escola Superior Dom Helder Câmara
– Belo Horizonte;

Coordenadores: Lívia Dias Barros, Roberta Cruz da Silva e Cíntia Silva Pereira – Belo
Horizonte: Escola Superior Dom Helder Câmara - ESDHC, 2025.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-394-7

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

Tema: Justiça social e tecnológica em tempos de incerteza.

1. Direito do Futuro. 2. Justiça Social. 3. Justiça Tecnológica. I. II Encontro Nacional de
Direito do Futuro (1:2025 : Belo Horizonte, MG).

CDU: 34



II ENCONTRO NACIONAL DE DIREITO DO FUTURO - II ENDIF MEDIAÇÃO, RESILIÊNCIA E INOVAÇÃO SOCIAL NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Apresentação

O II Encontro Nacional de Direito do Futuro (II ENDIF), organizado pelo Centro Universitário Dom Helder com apoio técnico do Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito – CONPEDI, reafirma-se como um espaço qualificado de produção, diálogo e circulação do conhecimento jurídico, reunindo a comunidade científica em torno de um propósito comum: pensar, com rigor metodológico e sensibilidade social, os caminhos do Direito diante das transformações que marcam o nosso tempo. Realizado nos dias 09 e 10 de outubro de 2025, em formato integralmente on-line, o evento assumiu como tema geral “Justiça social e tecnológica em tempos de incerteza”, convidando pesquisadoras e pesquisadores a enfrentar criticamente os impactos da inovação tecnológica, das novas dinâmicas sociais e das incertezas globais sobre as instituições jurídicas e os direitos fundamentais.

Nesta segunda edição, os números evidenciam a força do projeto acadêmico: 408 trabalhos submetidos, com a participação de 551 pesquisadoras e pesquisadores, provenientes de 21 Estados da Federação, culminando na organização de 31 e-books, que ora se apresentam à comunidade científica. Essa coletânea traduz, em linguagem acadêmica e compromisso público, a vitalidade de uma pesquisa jurídica que não se limita a descrever problemas, mas busca compreendê-los, explicar suas causas e projetar soluções coerentes com a Constituição, com os direitos humanos e com os desafios contemporâneos.

A publicação dos 31 e-books materializa um processo coletivo que articula pluralidade temática, densidade teórica e seriedade científica. Os textos que compõem a coletânea passaram por avaliação acadêmica orientada por critérios de qualidade e imparcialidade, com destaque para o método double blind peer review, que viabiliza a análise inominada dos trabalhos e exige o exame por, no mínimo, dois avaliadores, reduzindo subjetividades e preferências ideológicas. Essa opção metodológica é, ao mesmo tempo, um gesto de respeito à ciência e uma afirmação de que a pesquisa jurídica deve ser construída com transparência, responsabilidade e abertura ao escrutínio crítico.

O II ENDIF também se insere em uma trajetória institucional já consolidada: a primeira edição, realizada em junho de 2024, reuniu centenas de pesquisadoras e pesquisadores e resultou na publicação de uma coletânea expressiva, demonstrando que o Encontro se

consolidou, desde o início, como um dos maiores eventos científicos jurídicos do país. A continuidade do projeto, agora ampliada em escopo e capilaridade, reafirma a importância de se fortalecer ambientes acadêmicos capazes de integrar graduação e pós-graduação, formar novas gerações de pesquisadoras e pesquisadores e promover uma cultura jurídica comprometida com a realidade social.

A programação científica do evento, organizada em painéis temáticos pela manhã e Grupos de Trabalho no período da tarde, foi concebida para equilibrar reflexão teórica, debate público e socialização de pesquisas. Nos painéis, temas como inteligência artificial e direitos fundamentais, proteção ambiental no sistema interamericano, proteção de dados e herança digital foram tratados por especialistas convidados, em debates que ampliam repertórios e conectam a produção acadêmica aos dilemas concretos vividos pela sociedade.

A programação científica do II ENDIF foi estruturada em dois dias, 09 e 10 de outubro de 2025, combinando, no período da manhã, painéis temáticos com exposições de especialistas e debates, e, no período da tarde, sessões dos Grupos de Trabalho. No dia 09/10 (quinta-feira), após a abertura, às 09h, realizou-se o Painel I, dedicado aos desafios da atuação processual diante da inteligência artificial (“Inteligencia artificial y desafios de derechos fundamentales en el marco de la actuación procesal”), com exposição de Andrea Alarcón Peña (Colômbia) e debate conduzido por Caio Augusto Souza Lara. Em seguida, às 11h, ocorreu o Painel II, voltado à proteção ambiental no Sistema Interamericano, abordando a evolução da OC-23 ao novo marco da OC-32, com participação de Soledad Garcia Munoz (Espanha) e Valter Moura do Carmo como palestrantes, sob coordenação de Ricardo Stanziola Vieira. No período da tarde, das 14h às 17h, desenvolveram-se as atividades dos Grupos de Trabalho, em ambiente virtual, com apresentação e discussão das pesquisas aprovadas.

No dia 10/10 (sexta-feira), a programação manteve a organização: às 09h, foi realizado o Painel III, sobre LGPD e a importância da proteção de dados na sociedade de vigilância, com exposições de Laís Furuya e Júlia Mesquita e debate conduzido por Yuri Nathan da Costa Lannes; às 11h, ocorreu o Painel IV, dedicado ao tema da herança digital e à figura do inventariante digital, com apresentação de Felipe Assis Nakamoto e debate sob responsabilidade de Tais Mallmann Ramos. Encerrando o evento, novamente no turno da tarde, das 14h às 17h, seguiram-se as sessões dos Grupos de Trabalho on-line, consolidando o espaço de socialização, crítica acadêmica e amadurecimento das investigações apresentadas.

Ao tornar públicos estes 31 e-books, o II ENDIF reafirma uma convicção essencial: não há futuro democrático para o Direito sem pesquisa científica, sem debate qualificado e sem

compromisso com a verdade metodológica. Em tempos de incerteza — tecnológica, social, ambiental e institucional —, a pesquisa jurídica cumpre um papel civilizatório: ilumina problemas invisibilizados, questiona estruturas naturalizadas, qualifica políticas públicas, tensiona o poder com argumentos e oferece horizontes normativos mais justos.

Registrarmos, por fim, nosso reconhecimento a todas e todos que tornaram possível esta obra coletiva — autores, avaliadores, coordenadores de Grupos de Trabalho, debatedores e equipe organizadora —, bem como às instituições e redes acadêmicas que fortalecem o ecossistema da pesquisa em Direito. Que a leitura desta coletânea seja, ao mesmo tempo, um encontro com o que há de mais vivo na produção científica contemporânea e um convite a seguir construindo, com coragem intelectual e responsabilidade pública, um Direito à altura do nosso tempo.

Belo Horizonte-MG, 16 de dezembro de 2025.

Prof. Dr. Paulo Umberto Stumpf – Reitor do Centro Universitário Dom Helder

Prof. Dr. Franclim Jorge Sobral de Brito – Vice-Reitor e Pró-Reitor de Graduação do Centro Universitário Dom Helder

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara – Pró-Reitor de Pesquisa do Centro Universitário Dom Helder

A UTILIZAÇÃO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IA) NO SISTEMA “MEU INSS”: DESAFIOS PARA A EFICIÊNCIA ADMINISTRATIVA E A SALVAGUARDA DOS DIREITOS PREVIDENCIÁRIOS

THE USE OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN THE “MEU INSS” SYSTEM: CHALLENGES FOR ADMINISTRATIVE EFFICIENCY AND THE SAFEGUARDING OF SOCIAL SECURITY RIGHTS

Larissa Rebeca dos Santos Pinto ¹
Kesyá Luciana Do Nascimento Silva Vasco ²
Roberta Cruz da Silva ³

Resumo

A implementação do aplicativo “Meu INSS” e o uso crescente da Inteligência Artificial (IA), em tese, representa avanço relevante para ampliar o acesso e reduzir a burocracia administrativa. Nesse contexto, há um problema de pesquisa a ser respondido: o uso da IA no “Meu INSS” fortalece a eficiência administrativa ou compromete a concessão dos direitos previdenciários? A metodologia adotada combinou revisão normativa e doutrinária com análise empírica de dados da Ouvidoria do INSS, Fala.BR e auditorias do TCU. Foram identificadas falhas estruturais, ausência de mecanismos adequados de transparência e lacunas na integração dos sistemas automatizados, o que fragiliza garantias fundamentais.

Palavras-chave: Inss, Inteligência artificial, Seguridade social, Eficiência, Riscos

Abstract/Resumen/Résumé

The implementation of the "Meu INSS" app and the growing use of Artificial Intelligence (AI) theoretically represent a significant advance in expanding access and reducing administrative bureaucracy. In this context, a research question remains to be answered: does the use of AI in "Meu INSS" strengthen administrative efficiency or compromise the granting of social security rights? The methodology adopted combined normative and doctrinal review with empirical analysis of data from the INSS Ombudsman's Office, Fala.BR, and TCU audits. Structural flaws, a lack of adequate transparency mechanisms, and gaps in the integration of automated systems were identified, weakening fundamental guarantees.

¹ Advogada. Mestranda em Direito e Inovação (PPGDI/UNICAP). Pós-Graduada em Direito Administrativo pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC-MG).

² Advogada, Especialista em Compliance e ESG pela UNICAP e em Processo Civil Contemporâneo pela UFPE. Mestranda em Direito e Inovação (PPGDI/UNICAP).

³ Doutora e Mestre em Direito. Docente do Programa de Pós-graduação em Direito e Inovação/UNICAP. Pesquisadora do GP Direito e Inovação (PPGDI/UNICAP). Docente da Faculdade de Direito do Recife(FDR)/UFPE. Advogada

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Inss, Artificial intelligence, Social security, Efficiency, Risks

1 INTRODUÇÃO

A digitalização dos serviços do Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS), com a adoção da implementação do “Meu INSS”, e a crescente adoção de tecnologias digitais, como a Inteligência Artificial (IA), em tese, representa um avanço significativo na tentativa de ampliar o acesso, agilizar a concessão de benefícios, e reduzir a burocracia. Contudo, esse processo suscita dúvidas quanto a efetividade da proteção social e a concretização do direito fundamental à seguridade social (art. 6º, CF/88).

Este estudo tem como objetivo fomentar a discussão relativa à automatização por meio da Inteligência Artificial, questionando se esse processo fortalece a eficiência administrativa ou compromete a efetiva concessão dos direitos previdenciários.

A pesquisa adota uma metodologia mista, de natureza empírica, aliada a revisão normativa e doutrinária. As fontes incluem (i) Relatórios de Gestão da Ouvidoria do INSS; (ii) o Painel da CGU (Plataforma Fala.BR); e (iii) relatórios do Tribunal de Contas da União (TCU), que apresentam dados sobre a utilização do sistema “Meu INSS”.

2 DIREITO ADMINISTRATIVO E INOVAÇÃO PÚBLICA

A inovação no setor público, impulsionada pela tecnologia e pela busca por maior eficiência, tem desafiado os paradigmas tradicionais do Direito Administrativo. Esse movimento, embora promissor, exige uma análise cuidadosa dos seus limites e possibilidades, considerando os cinco pilares da Administração Pública brasileira – legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência –, previstos no artigo 37, *caput*, da Constituição Federal de 1988, que constituem o alicerce para qualquer iniciativa inovadora.

A eficiência, em particular, tem sido um catalisador para a adoção de tecnologias, como a inteligência artificial. Contudo, essa busca por celeridade e otimização não pode conflitar com os demais princípios. A automação de processos administrativos, nesse contexto, deve produzir decisões auditáveis, transparentes e, sobretudo, amparadas por uma base legal sólida.

Ainda nesse contexto, é preciso destacar o risco da "desumanização" do processo administrativo, onde a automação excessiva pode comprometer o devido processo legal e o direito de defesa do cidadão. A atual Lei de Processo Administrativo (9784/1999) não faz referência ao uso da Inteligência Artificial (IA) ou a qualquer processo de automação. Mas, o Projeto de Lei 2481/2022, proposto pelo Senador Rodrigo Pacheco, que trata da reforma da referida Lei, prevê parâmetros para o uso de IA, nos seguintes termos:

Art. 47-E. A utilização de modelos de inteligência artificial no âmbito do processo administrativo eletrônico deve ser transparente, previsível e auditável, garantindo-se:

I – informação prévia sobre uso de sistemas dotados de inteligência artificial; II – explication, quando solicitada, sobre os critérios utilizados pelo sistema para tomada de decisão;

III – proteção de dados pessoais, nos termos da legislação de regência, especialmente a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);

IV – revisão de dados e resultados; e

V – correção de vieses discriminatórios.

Parágrafo único. Os modelos de inteligência artificial devem utilizar preferencialmente códigos abertos, facilitar a sua integração com os sistemas utilizados em outros órgãos e entes públicos e possibilitar o seu desenvolvimento em ambiente colaborativo (Brasil, 2022).

Em suma, a relação entre processo administrativo e inovação pública não é de oposição, mas de complementaridade. A inovação tecnológica pode aprimorar a prestação de serviços públicos, tornando-os mais eficientes e acessíveis. No entanto, é imperativo que se minimize os riscos, garantindo que essa evolução ocorra em prol da coletividade. E em se tratando da concessão de benefícios previdenciários, a busca por eficiência sem descuidar do contexto social é indispensável.

3 SEGURIDADE SOCIAL DIGITAL E CONTROLE INSTITUCIONAL

A habilidade ou inabilidade da sociedade de dominar a tecnologia pode determinar o sufocamento ou não do desenvolvimento social (Castells, 2002), dessa forma precisa-se que o papel do Estado Garantista, à luz da Constituição Federal de 1988, tem o dever de assegurar o mínimo necessário à dignidade da pessoa humana em toda prestação do serviço público. O artigo 6º da Carta Federal em vigor elenca a Previdência Social entre os direitos sociais fundamentais, atribuindo ao Estado brasileiro a responsabilidade de formular políticas públicas e adotar mecanismos capazes de garantir sua efetivação e acessibilidade a todos os cidadãos. Essas políticas públicas devem enfrentar a diminuição ou a resolução do problema público (Secchi, 2022). Em outras palavras, trata-se de garantir amparo ao cidadão em situações que o impossibilitam de exercer sua atividade laboral, seja em razão do envelhecimento, de doenças ou qualquer outro risco social.

Lançado em 2017, o projeto "INSS Digital" visa fomentar a celeridade e eficiência no atendimento adotando decisões automáticas por meio do processo de digitalização dos serviços prestados pelo Instituto, ou seja, a transferência das solicitações de requerimentos administrativos para a plataforma “Meu INSS” (via aplicativo ou *site*).

O Ministério da Previdência Social e o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), apontam que após a implementação do sistema de reconhecimento automático de direitos com apoio da Inteligência Artificial (IA), ocorreu um marco relevante no processo de digitalização da Previdência Social, o que tem ocasionado um aceleração da análise dos requerimentos

administrativos. A análise ocorre com o cruzamento de dados fornecidos pelo próprio cidadão na base governamental observando-se assim uma otimização no tempo de análise dos requerimentos. Essa prática em busca de uma maior agilidade na análise de requerimentos administrativos tem se tornado cada vez frequente (INSS, 2024).

A edição da Medida Provisória nº 1.296/2025, desponta nesse sentido, instituindo o Programa de Gerenciamento de Benefícios (PGB) cujo objetivo é de agilizar o processamento de requerimentos pendentes, realizar avaliações sociais do Benefício de Prestação Continuada (BPC) e otimizar os serviços médico-periciais.

Seguindo nesse mesmo prisma e analisando os dados do Relatório de Gestão 2024 da Ouvidoria do INSS é possível constatar que o órgão recebeu 47.806 manifestações ao longo do ano. Dos quais 33.592 foram respondidos, 12.187 encaminhadas a outros órgãos e 1.619 arquivadas. Os dados do relatório apontam que a resposta a manifestação ocorreu em tempo hábil e em 90% dos casos. Ainda informou que os temas predominantes das manifestações correspondem à reclamação no que se refere a recursos administrativos acerca da concessão de benefício e da perícia médica. O próprio relatório reafirma que a Ouvidoria desempenhou um papel satisfatório atuando em conjunto com o Ministério da Previdência Social garantindo linguagem clara, acessível, transparência e efetividade (INSS, 2024).

Em contraponto, ao consultar o painel *“Resolveu?”*, mantido pela Controladoria-Geral da União (CGU), há evidências de uma discrepância entre resolutividade e percepção de satisfação do usuário. Em observação do período de 1º de agosto de 2025 a 1º de setembro de 2025, foram registradas 114.198 manifestações no âmbito federal, dos quais 33.406 se dirigiram ao INSS, dessas manifestações 23,243 % correspondem a reclamações, e o assunto predominante envolve benefícios e serviços, com 9.156 registros (CGU, 2025).

No próprio painel a ouvidoria aponta uma resolutividade de 61,77%, porém o índice de insatisfação do usuário atinge 60,49%. Essa diferença sugere que, embora muitos processos sejam formalmente concluídos, a experiência efetiva do cidadão pode não refletir a eficácia das respostas, indicando lacunas na qualidade do atendimento e na capacidade do sistema público traduzir a resolução técnica em percepção de justiça e efetividade social (INSS, 2024).

Dando continuidade à análise dos dados, merece destaca o acórdão do Tribunal de Contas da União sob o número TC 007.138/2022-9, que apresenta uma auditoria realizada pelo referido órgão de controle no INSS, apontando diversas falhas nos controles internos dos pedidos de reconhecimento inicial de direitos previdenciários. No que se refere às decisões automáticas, inicialmente observou-se que 31% das tarefas não foram concluídas automaticamente, bem como, não foram juntados aos processos os extratos do Cadastro

Nacional de Informações Sociais (CNIS). A auditoria evidenciou falhas estruturais, em 70% dos casos verificados. Nesse contexto, foram identificadas falhas na integração dos sistemas de análise automática, em que o cidadão está impossibilitado de promover a correção antes da decisão. Constata-se a priorização do incremento quantitativo das análises automáticas. Entretanto, os riscos envolvidos na produção de decisões incorretas são subestimados, acarretando prejuízos na efetivação dos deferimentos dos requerimentos (TCU, 2022).

4 CONCLUSÃO

A análise desenvolvida demonstra que a utilização da Inteligência Artificial no “Meu INSS” constitui um marco na Administração Pública, com o intuito de fomentar a eficiência.

Porém, os dados da Ouvidoria do INSS, da Controladoria-Geral da União e do Tribunal de Contas da União, apontam divergências entre a plena satisfação dos usuários e a efetividade dos direitos sociais.

Foram identificadas falhas estruturais, ausência de mecanismos adequados de transparência e lacunas na integração dos sistemas automatizados. Tais deficiências, ao restringirem a possibilidade de o segurado corrigir seus dados e assegurar o benefício adequado, não apenas colocam em risco garantias fundamentais, como também geram retrabalho administrativo decorrente de pedidos reiterados, revisões e recursos. Esse cenário fragiliza a credibilidade da inovação tecnológica na Administração Pública, ao evidenciar que a automação, quando implementada de forma indiscriminada, pode comprometer a efetividade dos direitos sociais.

5 REFERÊNCIAS

BRASIL. Presidência da República. **Medida Provisória n. 1.296, de 2025.** Institui o Programa de Gerenciamento de Benefícios no âmbito do Instituto Nacional do Seguro Social e do Departamento de Perícia Médica Federal da Secretaria de Regime Geral de Previdência Social do Ministério da Previdência Social. Brasília, DF: Presidência da República, 2025. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/medpro/2025/medidaprovisoria-1296-15-abril-2025-797324-publicacaooriginal-175107-pe.html>. Acesso em: 01 set. 2025

BRASIL. Senado Federal. **Projeto de Lei n. 2.481, de 2022.** Altera a Lei n. 9.784, de 1999, que reforma o Processo Administrativo. Brasília, DF: Senado Federal, 2022. Disponível em: https://legis.senado.leg.br/sdleg-getter/documento?dm=9859843&ts=1738767539603&rendition_principal=S&disposition=inline. Acesso em: 01 set. 2025.

BRASIL. CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU). **Painel Resolveu? Reclamações e solicitações – INSS / Previdência Social.** Período: 1º ago. 2025 a 1º set.

2025. Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Acesso em: 01 set. 2025.

BRASIL. INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL (INSS). Automação é aliada na agilização das decisões do INSS. Publicado em 19 de junho de 2023; atualizado em 16 de janeiro de 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/noticias/noticias/automacao-e-aliada-na-agilizacao-das-decisoes-do-inss>. Acesso em: 07 de setembro de 2025.

BRASIL. INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL (INSS). Reconhecimento automático acelera pedidos de benefícios no INSS. Publicado em 3 de novembro de 2022; atualizado em 22 de agosto de 2024. Disponível em <https://www.gov.br/previdencia/pt-br/noticias/2022/novembro/reconhecimento-automatico-acelera-pedidos-de-beneficios-no-inss>. Acesso em: 7 de setembro de 2025.

BRASIL. INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL (INSS). Relatórios de Gestão da Ouvidoria. Disponível em: https://www.gov.br/inss/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/relatorios-de-gestao. Acesso em: 13 jul. 2025.

SECCHI, Leonardo. **Análise de políticas públicas:** diagnóstico de problemas, recomendações de soluções. São Paulo: Cengage Learning, 2022.

BRASIL. TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO (TCU). Relatório de auditoria sobre a digitalização do INSS, 2021. Disponível em: <https://portal.tcu.gov.br/imprensa/noticias/auditoria-avalia-controles-internos-do-inss-para-concessao-de-aposentadoria>. Acesso em: 6 jul. 2025.

BRASIL. TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO (TCU). Relatório de Auditoria: TC 007.138/2022-9. Grupo I – Classe V – Plenário. Natureza: Auditoria financeira com aspectos operacionais e de conformidade. Órgão/Entidade: Instituto Nacional do Seguro Social. Interessada: Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência. 2022. Disponível em: https://portal.tcu.gov.br/data/files/C5/B4/6B/0F/721D6910CEFACB59E18818A8/14.5%20expresso%20JPJ%200017.467-2024-1-JPJ%20-%20auditoria%20financeira_INSS_contas2024.pdf. Acesso em: 14 jul. 2025.

CARDOSO, Nathália Oliveira. A (in)eficácia administrativa do Instituto Nacional de Seguro Social – INSS: aumento da judicialização previdenciária. Monografia apresentada ao Núcleo de Trabalho de Curso da UniEvangélica, como exigência parcial para a obtenção do grau de bacharel em Direito. Anápolis, 2022.

CASTELLS, Manuel. A sociedade em rede. 6. ed. v. 1. São Paulo: Paz e Terra, 2002.