



IMPACTOS DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NA CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS ASSISTENCIAIS

IMPACTS OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE ON THE GRANTING OF WELFARE BENEFITS

Francisco Carlos Santos¹

RESUMO: Este artigo busca examinar os impactos da inteligência artificial na concessão de benefícios assistenciais, com uma abordagem social local comparativa, centrada na Instrução Normativa 128/2022, no contexto da Lei Orgânica da Assistência Social. O estudo analisa como a IA está sendo integrada nos processos administrativos do Instituto Nacional do Seguro Social, para processamento de benefícios aos vulneráveis, considerando aspectos como analfabetismo digital, economia 4.0, enviesamento da IA, ética algorítmica e opacidade estrutural. Além disso, aborda-se a compatibilidade dessas práticas com os direitos fundamentais, a regulação de novas tecnologias, a parametrização constitucional e o direito de autodeterminação informativa dos usuários. A análise enfatiza os direitos sociais de segunda dimensão, a vedação ao retrocesso e o dever do Estado de garantir a máxima efetividade, conforme discutido por Ingo Sarlet. A pesquisa destaca a importância de uma aplicação constitucionalmente adequada da normatização interna da autarquia previdenciária para assegurar a justiça social e a equidade no reconhecimento de direito nas tarefas administrativas, propondo recomendações para políticas públicas e futuras investigações.

PALAVRAS-CHAVE: inteligência artificial; benefícios assistenciais; in 128/2022; loas; direitos fundamentais; justiça social; ética algorítmica; opacidade; economia 4.0; analfabetismo digital; vedação ao retrocesso.

ABSTRACT: This article seeks to examine the impacts of artificial intelligence on the granting of welfare benefits, with a comparative social approach centered on Normative Instruction 128/2022 within the context of the Organic Law of Social Assistance. The study analyzes how AI is being integrated into the administrative processes of the National Institute of Social Security, for processing benefits to the vulnerable, considering aspects such as digital illiteracy, Economy 4.0, AI bias, algorithmic ethics, and structural opacity.

¹Bacharel em Direito (2017). Pós-graduado em Direito Constitucional, Direito Administrativo e Direito Previdenciário. Mestrando em Direito pelo Cesmac (Turma IV).

Additionally, it addresses the compatibility of these practices with fundamental rights, the regulation of new technologies, constitutional parameters, and the right to informational self-determination of users. The analysis emphasizes second-generation social rights, the prohibition of regression, and the state's duty to ensure maximum effectiveness, as discussed by Ingo Sarlet. The research highlights the importance of a constitutionally appropriate application of the internal regulations of the social security agency to ensure social justice and equity in the recognition of rights in administrative tasks, proposing recommendations for public policies and future investigations.

KEYWORDS: artificial intelligence; welfare benefits; IN 128/2022; LOAS; fundamental rights; social justice; algorithmic ethics, opacity; economy 4.0; digital illiteracy; prohibition of regression.

1 INTRODUÇÃO

A pesquisa desenvolvida é de natureza qualitativa, a metodologia utilizada é de caráter bibliográfico e documental. A análise foi conduzida a partir do exame de legislações pertinentes, como a LOAS e a IN 128/2022, bem como da literatura especializada e de decisões judiciais relacionadas ao tema. Os objetivos foram operacionalizados mediante a identificação dos principais impactos da inteligência artificial na concessão de benefícios assistenciais, a partir da comparação entre o texto normativo, sua aplicação prática e os desafios enfrentados por grupos vulneráveis.

Considerando a introdução da inteligência artificial nos processos administrativos do INSS, em especial após a edição da Instrução Normativa nº 128/2022, o problema de pesquisa é mensurar qual o impacto dessa tecnologia na efetivação dos direitos fundamentais dos beneficiários assistenciais, notadamente pessoas idosas e com deficiência, diante de barreiras como o analfabetismo digital, a opacidade estrutural e os riscos de enviesamento algorítmico.

A inteligência artificial tem revolucionado diversos setores da sociedade, incluindo a administração pública. Em contexto local, a integração de sistemas de Inteligência Artificial (IA) no âmbito do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) representa uma inovação significativa como mecanismo de viabilidade para reconhecimento de direitos assistenciais (Ibrahim, 2020).

A IN 128/2022, implementada no contexto da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), estabelece diretrizes para a utilização nas tarefas administrativas, buscando otimizar processos e ampliar a eficiência dos serviços prestados.

Entretanto, a adoção de tecnologias para usuários inseridos em contexto de vulnerabilidade levanta uma série de questões e desafios. Entre eles destacam-se o analfabetismo digital, que pode dificultar o acesso de grupos aos benefícios; a economia 4.0, que redefine o mercado de trabalho e a distribuição de recursos; e o enviesamento dos algoritmos que pode perpetuar ou até mesmo ampliar desigualdades existentes (Kertzman, 2020). Além disso, a ética algorítmica e a opacidade nos processos decisórios do INSS são preocupações centrais que necessitam de uma análise criteriosa para garantir a transparência e a justiça nos procedimentos administrativos (Amorim, 2023).

Sumariamente, a utilização de IA pelo INSS para filtrar as concessões de benefícios assistenciais para idosos e deficientes tem gerado controvérsias. Alguns argumentam que a tecnologia aumenta a eficiência e precisão na identificação de beneficiários elegíveis, enquanto outros criticam a possibilidade de erros e a falta de sensibilidade humana no processo.

Há repercussões positivas e negativas sobre a forma como o INSS gere as provisões assistenciais, pois o BPC é um direito garantido pela LOAS para idosos ou deficientes que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção, nem de tê-la provida por sua família, suas espécies incluem: reconhecimento do critério etário, para idosos com 65 anos ou mais, que não possuam meios de se sustentar, e; pessoas com deficiência com impedimento de longo prazo para os atos da vida diária e/ou para o trabalho, independentemente da idade.

Assim, esta pesquisa busca investigar os impactos dos dispositivos da IN, sua eficácia e níveis de barreira na concessão de benefícios assistenciais, considerando uma abordagem social local comparativa. A pesquisa se fundamenta na análise dos direitos fundamentais, na regulação de novas tecnologias e na parametrização constitucional, com especial atenção ao direito de autodeterminação informativa dos beneficiários. O estudo também aborda a importância dos direitos sociais de segunda dimensão, a vedação ao retrocesso e o dever do Estado de garantir a máxima efetividade dos direitos.

A análise proposta visa não apenas a compreensão dos desafios e oportunidades associados à utilização da IA nas exigências, leituras automáticas, distribuição, indeferimentos e concessões de benefícios de prestação continuada (em suas espécies direcionadas para as pessoas com impedimento de longo prazo e a idosos qualificados), mas

também a formulação de recomendações que possam orientar futuras políticas públicas e investigações acadêmicas. Assim, espera-se contribuir para um debate mais amplo sobre a aplicação de tecnologias emergentes na administração pública, com foco na promoção da justiça social e da equidade no reconhecimento e concessão de direitos.

2 INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E A IN 128/2022 NA LOAS

A implementação de sistemas de autogerenciamento é uma notável tendência que promove transformações na prestação de serviços do INSS. Segundo Agostinho e Albuquerque (2022), a eficiência na administração pública pode ser significativamente melhorada através da automação de processos, resultando em maior precisão e agilidade na concessão de benefícios. Após a IN 128/2022, foram estabelecidas diretrizes específicas para a aplicação de tecnologias com o objetivo de aumentar a eficiência e a precisão na análise das tarefas (Agostinho; Albuquerque, 2022).

Visando abordar os padrões operacionais na concessão e manutenção de benefícios assistenciais, tendo como ponto de partida o principal instrumento normativo de caráter administrativo, a IN, que tem a função de detalhar, interpretar e regulamentar a aplicação das leis, decretos e portarias vigentes, garantindo uniformidade e coerência na execução das atividades dos servidores.

Assim, definidos os critérios específicos, o regramento interno deve buscar eficiência, transparência e equidade no atendimento aos beneficiários, além de minimizar eventuais ambiguidades ou inconsistências na interpretação das normas legais.

No contexto do INSS, as INs são fundamentais para a operacionalização das políticas de seguridade social, contribuindo para a efetividade dos direitos assistenciais, especialmente no que se refere ao atendimento das necessidades dos grupos mais vulneráveis da população, como os idosos, pessoas com deficiência e de baixa renda.

Em contraste, convém mencionar que IA não é uma novidade, o novo é a utilização do banco de dados para autodeterminar a pretensão do usuário. Esse método vem sendo constantemente aperfeiçoado e introduzido em diversos setores, resultando em impactos sociais significativos. Na concessão de benefícios, especificamente no contexto da IN 128/2022, a aplicação dos algorítmicos tem gerado debates sobre a precisão e transparência, levando a questionamentos se a tecnologia está preparada para lidar com as complexidades e particularidades dos casos concretos.

Aqui, vale mencionar dispositivos relevantes da própria IN 128/2022, vejamos:

Disciplinar as regras acerca dos procedimentos e das rotinas sobre cadastro, administração e retificação de informações dos beneficiários, reconhecimento, manutenção, revisão e recursos de benefícios previdenciários e assistenciais, serviços do Regime Geral de Previdência Social - RGPS, compensação previdenciária, acordos internacionais de Previdência Social e processo administrativo previdenciário no âmbito do INSS.

Este artigo trata de regras específicas, procedimentos e rotinas necessários para a aplicação das normas de direito, incluindo o reconhecimento, manutenção, revisão e recursos de benefícios assistenciais, ambas as fases possuem níveis de automação por IA.

Alinhado ao anterior, citamos outro mecanismo previsto na IN:

O não filiado é todo aquele que não possui forma de filiação obrigatória ou facultativa ao RGPS, mas se relaciona com a Previdência Social. Parágrafo único. Não será observada idade mínima para o cadastramento do não filiado, exceto do representante legal e do procurador.

Essa falta de clareza também é objeto de análise desse estudo. Quem seria o não filiado que se relaciona com a Previdência que o regramento interno faz menção, se não o beneficiário de BPC e o dependente da pensão por morte? Neste ponto, o artigo dispõe sobre a inscrição e manutenção de informações no Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS), essencial para o uso de IA no processamento de dados e automação de concessão de benefícios, sem que haja intervenção humana.

Analogicamente, no que diz respeito à alimentação dos sistemas para que eles decidam o futuro do beneficiário, de forma autônoma, a normativa interna prevê:

Observado o disposto nas Seções IV e IX deste Capítulo, a comprovação da remuneração do trabalhador avulso junto ao INSS, para fins de atualização do CNIS, que seja anterior à substituição da GFIP pelo eSocial, conforme cronograma de implantação previsto em ato específico, far-se-á por um dos seguintes documentos em meio físico: I - documento contemporâneo que comprove o exercício de atividade e a remuneração, que contenha a identificação do trabalhador avulso, do intermediador de mão de obra, do tomador de serviço, bem como a remuneração e a competência a que se refere;

II - certificado do OGMO ou do sindicato da categoria, conforme o caso, desde que contenha no mínimo: a) a identificação do trabalhador avulso, com a indicação do respectivo CPF, e se portuário ou não portuário; b) a identificação do intermediador de mão de obra; c) a identificação do(s) tomador(es) de serviços e as respectivas remunerações por tomador de serviços, com a indicação da competência a que se referem; d) a duração do trabalho e a condição em que foi prestado, referentes ao período certificado; e

e) afirmação expressa de que as informações foram prestadas com base em documentação constante nos registros daquela entidade, e que se encontram

à disposição do INSS para consulta. § 1º O OGMO ou o sindicato da categoria poderá utilizar o modelo “Certificado de Tempo de Contribuição do Trabalhador Avulso”, constante no Anexo VI. § 2º O período a ser certificado deverá ser aquele em que, efetivamente, o segurado trabalhador avulso portuário e não portuário tenha exercido atividade, computando-se como mês integral aquele que constar da documentação apresentada, excluídos aqueles em que, embora o segurado estivesse à disposição do OGMO ou do sindicato da categoria, não tenha havido exercício de atividade.

Pragmaticamente, se o beneficiário não capacitado, cidadão que desconhece totalmente a obrigatoriedade de alimentar o sistema, não o fizer de forma estratégica, isso anularia, para o INSS, o fato de ser pobre e necessitar da assistência. esse artigo, embora faça referência aos segurados especiais, diz respeito à necessidade de comprovação de atividade rural e outros benefícios específicos, onde a aplicação de IA auxilia na validação e verificação das informações apresentadas pelos beneficiários.

Assim como a alimentação prévia das plataformas governamentais, da mesma forma funcionam os acertos, por meio do Requerimento de Atualização do CNIS (RAC), funcionalidade que exige conhecimento prévio e, mais uma vez, não é compatível com o perfil das pessoas que solicitam o BPC, vejamos:

A efetivação do agrupamento previsto no não impede o recolhimento da complementação referente à competência que teve o salário de contribuição transferido, em todo ou em parte, para agrupamento com outra competência a fim de alcançar o limite mínimo do salário de contribuição, observado o disposto no parágrafo único. Não será permitido novo agrupamento em competências já agrupadas.

Esse artigo demonstra como a regulamentação atual já prevê procedimentos que podem ser aprimorados com o uso de tecnologias avançadas para melhorar a eficiência e a precisão na concessão de benefícios assistenciais, especialmente para usuários socialmente vulneráveis. Utilizando essas disposições, é possível discutir a integração da IA no cotidiano dos beneficiários, desde que mantida a transparência, ética e aderência aos direitos fundamentais.

Embora o dispositivo trate de agrupamento de salários de contribuição, a intenção é demonstrar como a IA é determinante na instrução administrativa, um processo que pode ser otimizado, ou não, dependendo das informações que foram disponibilizadas durante a vida do beneficiário.

O ponto delicado é que o administrador dos benefícios considera as informações em caráter de absoluta veracidade, sem margem para relativizações, onde, por exemplo, se uma

pessoa trabalhou numa empresa e se afastou das atividades, mas o empregador não deu baixa, o INSS certamente indefere o benefício sumariamente por existir vínculo aberto, mesmo que ela atualmente não possua renda de atividade remunerada.

Mais uma vez incide o viés capacitista, no que se refere a seletividade ou mesmo falta de sensibilidade no tratamento de demandas diferentes como se fossem iguais, sob a alegação de tratamento 'isonômico'. Ocorre que, há influência negativa para acesso a direitos de pessoas com deficiência e idade avançada, bastando observar as práticas (in)conscientes de marginalizar ou desconsiderar as necessidades específicas, resultando em exclusão ou atendimento inadequado.

Outro ponto, existe forte contraste entre migrar para o meio eletrônico e delegar as atividades inerentes ao ser humano para uma máquina. A afirmação aplica-se à formalização e tratamento do requerimento, que deixou de ser físico para ser virtual, no Portal de Atendimento, considera-se um avanço, mas as fases de demonstração de necessidade socioeconômica devem ser expostas de acordo com a situação do grupo familiar, por qualquer meio de prova, não puramente o Cadastro Único espelhado com a Receita Federal, avalia-se:

Art. 555. A formalização do processo eletrônico oriundo de reconhecimento automático será o resultado das integrações, consultas, despachos e comunicados gerados pelos sistemas responsáveis pelos respectivos processos. Parágrafo único. Os requerimentos posteriores, que tenham por motivação a decisão dos processos automatizados, seguirão seus fluxos específicos, não sendo obrigatório seu atendimento por processo automatizado.

Verdade é que a formalização do requerimento eletrônico ocorre com a manifestação de vontade do usuário pelos canais remotos, mediante o uso de login e senha ou confirmação de dados pessoais, sendo dispensada a apresentação de requerimento assinado em meio físico. Isso demonstra como a IA pode ser integrada para facilitar o acesso e a automação dos processos de concessão.

Consequentemente, a formalização do processo eletrônico oriundo de reconhecimento automático será o resultado das integrações, consultas, despachos e comunicados gerados pelos sistemas responsáveis pelos respectivos processos. Este comando é crucial para entender como a IA é usada para automação e integração de dados, mesmo que sejam incompatíveis com a realidade dos beneficiários, em casos de desatualização ou inserção indevida.

Outra consideração relevante está em fazer valer o texto normativo quando a máquina já decide sumariamente, saltando fases, sobre a instrução administrativa, em demandas cujas informações inseridas nas plataformas sejam insuficientes para uma análise adequada ao caso:

A fase instrutória do processo administrativo previdenciário constitui-se pela reunião dos elementos necessários ao reconhecimento do direito ou serviço leiteado, cabendo solicitação de documentação adicional apenas quando as informações não estiverem disponíveis em base de dados próprias ou de outros órgãos públicos. Parágrafo único. Quando os documentos apresentados não forem suficientes e esgotadas as possibilidades de obtenção pelo requerente, o INSS, respeitadas as especificidades de cada procedimento, poderá: I - emitir ofício a empresas ou órgãos; II - processar JA; e III - realizar pesquisa externa.

Aplicando ao cotidiano do público-alvo do BPC, a IA pode ser utilizada para reunir e analisar rapidamente essas informações, aumentando a eficiência. Porém, quando não há ou consta informações incorretas, sequer é oportunizado abertura de exigência para comprovação do alegado, mesmo que a IN aborde de forma diferente.

Há, portanto, necessidade de ajustar IA à norma, tendo em vista que justificar a celeridade na concessão de benefícios assistenciais desconsiderando a própria operacionalização, especialmente sobre pessoas vulneráveis, é tratá-la como um fim em si mesmo, negligenciando as dificuldades enfrentadas por esses grupos e comprometendo a efetividade e justiça social.

Outrossim, a IN está repleta de mecanismos que permitem a supervisão da IA para oferecer melhorias, estuda-se:

São considerados interessados nos processos de revisão de ofício: I - o próprio INSS; II - a Subsecretaria da Perícia Médica Federal, nos casos dos benefícios em que a atuação da Perícia Médica Federal é indispensável no processo de reconhecimento do direito; e III - os órgãos de controle interno ou externo. Parágrafo único. O titular do benefício objeto da revisão disposta no caput deverá ser relacionado no processo, de forma que lhe seja garantido o direito de defesa e contraditório.

É importante continuar contextualizando a norma no âmbito do gerenciamento de BPC e discutir seus efeitos. Nesse aspecto, o dispositivo reafirma a autoridade do INSS como interessado direto nos processos de revisão de ofício, uma vez que a autarquia tem a responsabilidade de gerir e fiscalizar a correta concessão e manutenção dos benefícios. Portanto, vê-se que o objetivo principal é garantir a legalidade e a regularidade dos atos administrativos, prevenindo fraudes e erros que possam comprometer a eficácia dos benefícios assistenciais.

No tocante a Subsecretaria da Perícia Médica Federal, constitui parte essencial nos processos de revisão de benefícios que dependem da avaliação médica, incluindo BPC, pois assegura que as decisões sejam tomadas com base em critérios técnicos e científicos, reduzindo o risco de concessões indevidas. Este filtro reforça a importância do ato médico como um dos instrumentos para justiça social, especialmente para os beneficiários desejam comprovar suas condições de saúde.

Da mesma forma, a inclusão dos órgãos de controle interno ou externo como interessados nos processos de revisão de ofício destaca a importância da transparência e da fiscalização na administração pública. Esses órgãos, como a Controladoria-Geral da União (CGU) e o Tribunal de Contas da União (TCU), desempenham um papel fundamental na auditoria e no controle dos atos administrativos, garantindo que os procedimentos do INSS sejam conduzidos de acordo com a lei e com os princípios da eficiência, moralidade e publicidade.

Sob ótica constitucional, o parágrafo único estabelece que o titular do benefício objeto da revisão deve ser relacionado no processo, garantindo-lhe o direito de defesa e o contraditório. Essa ferramenta é um pilar fundamental do devido processo legal e da proteção dos direitos dos beneficiários. Ao assegurar que o titular do benefício tenha a oportunidade de se manifestar e apresentar suas alegações, a norma promove a justiça e a equidade, evitando decisões arbitrárias que possam prejudicar os mais vulneráveis.

A crítica foca na falta de modulação em adequar o raciocínio da norma aos comandos automatizados da IA, pois as tecnologias devem ser aliadas à proteção dos direitos e não uma barreira adicional. a aplicação estrita do art. 526 da IN pode trazer benefícios significativos para a administração pública e para a sociedade como um todo. No entanto, é crucial que as revisões sejam conduzidas de maneira transparente e justa, especialmente considerando a vulnerabilidade dos beneficiários dos programas assistenciais e a garantia do direito de defesa e do contraditório, essenciais para assegurar que ninguém seja prejudicado por erros ou avaliações injustas.

Por fim, há previsão expressa de quem são os interessados legitimados para realizar o requerimento de benefício ou de serviço. Este artigo é relevante para entender como a IA pode ajudar a identificar e autenticar os titulares de maneira eficiente, vejamos:

São considerados interessados legitimados para realizar o requerimento de benefício ou de serviço: I - o próprio segurado; II - o beneficiário; III - o dependente; ou IV - a pessoa jurídica para requerer: a) benefício de auxílio por incapacidade em favor de segurado que lhe presta serviço; ou b)

contestação de nexos técnico previdenciário em requerimento de benefício por incapacidade, observado o § 2º.

Sobre os incisos, nota-se clareza na definição de quem pode requerer benefícios ou serviços, sendo os próprios beneficiários e dependentes (em casos de eventos inesperados). A inclusão da pessoa jurídica no inciso IV, com as alíneas a) e b), evidencia a preocupação com a proteção dos trabalhadores incapacitados e a contestação de nexos técnico previdenciário/assistencial, fornecendo um mecanismo formal para estas disputas.

No que diz respeito aos parágrafos, há precisão em apontar a titularidade dos interessados, garantindo defesa e contraditório, forma essencial para que as demandas sejam transparentes, evitando que a opacidade prejudique os direitos individuais personalíssimos. Isso é importante em um sistema assistido por IA, onde decisões automatizadas precisam ser verificáveis e contestáveis para assegurar justiça e equidade.

De mesma forma, a operacionalização da autarquia permite que o requerimento seja feito por representantes, por cooperação técnica, via entidades conveniadas (exemplo, a OAB e sindicatos), pelo INSS Digital, o que amplia o acesso para aqueles que enfrentam barreiras físicas ou tecnológicas, como idosos e pessoas com deficiência, grupos que frequentemente sofrem com a opacidade dos sistemas de IA.

Considerando que os benefícios assistenciais são destinados a indivíduos em situação de vulnerabilidade social, como idosos e pessoas com impedimento de duração superior a vinte e quatro meses que não possuam meios de prover a própria subsistência ou de serem sustentadas por suas famílias. Nesse contexto, a utilização de IA visa otimizar o enquadramento dos perfis para análise e reconhecimento, ou não, de direitos, com o objetivo de melhor direcionar os recursos, para que as políticas de distribuição de renda sejam ágeis e eficazes às pessoas que realmente necessitam.

Assim, a IN do INSS recebeu, também, o propósito de regulamentar a aplicação de tecnologias relacionadas à identificação de possíveis fraudes ou simulações para quem recebe ou pretende receber um salário-mínimo, em prestações sucessivas mensais. A nova estruturação da autarquia previdenciária estabelece o manuseio de bases dados para que o próprio sistema ou o servidor público, manualmente, possa utilizar de algoritmos e programas inteligentes na triagem, análise e decisão sobre os pedidos, buscando celeridade, elementos de convicção e a transparência dos procedimentos.

Entre os principais objetivos da norma interna, incluem, em primeiro lugar, o aumento da eficiência administrativa, ao reduzir o tempo de processamento e análise dos pedidos, proporcionando uma resposta mais rápida aos requerentes.

Em segundo, a melhoria na precisão das decisões, ao utilizar algoritmos para identificar padrões e anomalias, minimizando erros e fraudes na concessão.

Em terceiro, a transparência e accountability, ao implementar mecanismos de monitoramento e auditoria dos sistemas de IA, garantindo que as decisões sejam transparentes, instruídas com todas as informações disponíveis em cruzamento de dados e que possam ser revisadas.

Desta forma, as diretrizes estabelecidas abrangem o desenvolvimento e treinamento de algoritmos para definição de padrões de desenvolvimento, assegurando que eles sejam imparciais, bem como a auditoria e avaliação contínua, para assegurar que estejam operando conforme as normas e diretrizes estabelecidas, a exemplo, nas operações de revisão, conhecidas popularmente como “pente fino”.

De modo similar, existe promessa de proteção de dados e privacidade para garantir que o uso de IA esteja em conformidade com as legislações, resguardando os direitos de personalidade dos beneficiários do uso irregular por terceiros.

Assim, é possível dizer que a aplicação da tecnologia apresenta vantagens potenciais, incluindo: a redução de burocracia, pois a automatização pode diminuir significativamente o formalismo administrativo, permitindo uma gestão mais ágil; e, o acesso mais rápido aos benefícios, tendo em vista que a diminuição do tempo de processamento e promoção de suporte financeiro mais eficaz, o que é crucial para indivíduos em situação de vulnerabilidade.

No entanto, a implementação de IA também enfrenta desafios significativos, dentre eles se destaca: o enviesamento dos algoritmos, já que podem refletir os dados de treinamento, perpetuando ou ampliando desigualdades existentes. Logo, surge a necessidade que os sistemas sejam projetados com rigor para mitigar esses riscos.

Outro ponto que preocupa é a explicabilidade, pois as decisões precisam ser compreensíveis para os usuários, permitindo que pessoas não alfabetizadas, de idade avançada e/ou com deficiência possam entender os critérios utilizados e contestar quando necessário, sem depender da ‘terceirização’ do serviço, considerando que maioria dos servidores foram destinados para o home office e não estão nas agências.

Mais, inexistente consenso sobre a inclusão digital, esse aspecto demanda ampliação do debate sobre analfabetismo digital e falta de acesso a tecnologias em regiões periféricas, que

podem excluir segmentos vulneráveis da população do processo automatizado, exigindo medidas ainda não implantadas, para assegurar a inclusão.

A aplicação de IA em BPC envolve várias etapas, desde a triagem dos requerentes até a decisão final, dentre as principais aplicações, incluem-se: escolha dos sistemas utilizados para qualificar os pedidos, identificação de informações incompletas ou inconsistentes e classificação dos casos de acordo com a complexidade e urgência. Aqui, os algoritmos de machinelearning (aprendizado de máquina) podem ser treinados para detectar padrões e anomalias, auxiliando na identificação de possíveis fraudes e erros.

Na etapa de avaliação de elegibilidade, a IA é aplicada para cruzar dados dos requerentes com bancos de dados públicos e privados, verificando informações como renda, patrimônio e histórico de trabalho no CNIS, GFIP, etc. Isso permite uma avaliação precisa e rápida da elegibilidade dos candidatos aos benefícios.

Os sistemas de IA também desempenham papel crucial na tomada de decisão com base na análise dos dados e nas regras da legislação que foram inseridas, assim, os algoritmos podem recomendar a concessão ou negação dos benefícios, decidindo o futuro das pessoas com um sinal verde ou vermelho na tela, mas essas informações são sujeitas à revisão humana para garantir a justiça e a conformidade com as políticas sociais.

Diante do exposto, em que pesem os desafios, a IN representa um avanço significativo na modernização dos processos administrativos do INSS, promovendo a eficiência e a transparência na concessão de benefícios assistenciais. No entanto, é essencial que a implementação dessas tecnologias seja acompanhada de uma rigorosa supervisão ética e legal, para garantir que os direitos dos beneficiários sejam protegidos e que a justiça social seja promovida.

Defende-se que a aplicação da inteligência artificial deve ser continuamente avaliada e ajustada, considerando os desafios e as oportunidades emergentes, para assegurar que os objetivos de inclusão e equidade, segmentado por peculiaridade de cada região, sejam plenamente alcançados.

3 ECONOMIA 4.0 E BENEFÍCIOS DE PRESTAÇÃO CONTINUADA

Nesse ponto, merece destaque a automação das tarefas administrativas do INSS, que teve início em 2018, com a implementação de várias iniciativas tecnológicas visando a modernização e agilização dos serviços prestados aos cidadãos. Uma das principais iniciativas

foi o projeto INSS Digital, que introduziu processos eletrônicos e o uso de ferramentas digitais para reduzir a burocracia e os tempos de espera.

Em 2019, o INSS intensificou seus esforços de automação com a criação do Meu INSS, uma plataforma online, utilizada como porta de acesso do Sistema Gov.br que permite o acesso a uma série de serviços sem a necessidade de comparecer fisicamente às agências. Esse movimento foi parte de um esforço maior para digitalizar os processos e utilizar inteligência artificial para análise de requerimentos e concessão de benefícios.

Atualmente, a automação tem sido uma prioridade contínua para o INSS, isso significa que existe meta em tornar os processos mais eficientes, mesmo que isso implique em inacessibilidade para beneficiários, o que seria uma incoerência evidente.

Ocorre que para boa parte dos usuários, especificamente os que pretendem a manutenção ou concessão de benefícios de prestação continuada, a tendência de manter a tecnologia como única porta de acesso implica em barreira intransponível, pois estão alheios aos processos produtivos (automação, inteligência artificial, internet das coisas e big data), ferramentas trazidas pela Economia 4.0.

Essas inovações têm o potencial de remodelar diversos setores da economia, incluindo o sistema de assistência social, especialmente no que se refere a BPC (Melo Neto, 2021). Logo, este capítulo visa explorar as transformações promovidas pela Quarta Revolução Industrial e seu impacto no alcance de políticas públicas com foco na promoção de assistência e justiça social.

Desta forma, exige-se regulamentação cuidadosa para evitar desigualdades. Logo, este capítulo também visa explorar as transformações promovidas pela Quarta Revolução Industrial e seu impacto no alcance de políticas públicas com foco na promoção de assistência e justiça social (Amado, 2020).

Assim, se faz necessário delimitar as características desse mecanismo que gera impacto na vida dos cidadãos, que está firmado na integração de tecnologias digitais em todos os níveis da produção e serviços. Entre as principais, destacam-se: a) Inteligência Artificial e Machine Learning: algoritmos que permitem a análise de grandes volumes de dados e a automação de decisões; b) Internet das Coisas (IoT): dispositivos conectados que coletam e transmitem dados em tempo real; c) Big Data: análise de grandes conjuntos de dados para identificar padrões e insights; d) Robótica Avançada: máquinas que realizam tarefas complexas de forma autônoma ou semiautônoma.

De outro ponto de vista, essas inovações têm um impacto significativo na sociedade e no mercado de trabalho, pois há considerável redução da necessidade de servidores em tarefas repetitivas e manuais, onde não bastaria uma mera regra aritmética para avaliar aspectos pessoais, sendo imprescindível a análise do caso concreto para demonstração da vulnerabilidade social.

Outrossim, as mudanças advindas da automação também implicam em aumento da demanda por habilidades tecnológicas e desigualdade digital, tendo em vista que os usuários acabam terceirizando o serviço público para terceiros, partes não qualificadas, na intenção de salvaguardar o acesso às novas tecnologias, atribuindo para as lanhouses, papelarias e estabelecimentos diversos o papel que seria da autarquia previdenciária.

4 ACESSO E INCLUSÃO DIGITAL

É certo que a aplicação de tecnologias da quarta revolução industrial, tratadas no capítulo anterior podem aumentar a eficiência na concessão, manutenção e indeferimentos, mas também diminuir gastos com pessoal, estrutura e gestão. Neste ponto vamos abordar para quem vale a pena o investimento.

Além disso, apesar dos avanços em termos de eficiência e agilidade, a estrutura complexa e muitas vezes opaca do INSS pode criar barreiras significativas para beneficiários de baixa renda, sem escolaridade, de idade avançada e/ou com deficiência. De acordo com Bittencourt (2021), a falta de clareza nos processos administrativos e a exclusão digital são desafios críticos que necessitam de soluções urgentes. Esta parte também se dedica a examinar essas barreiras e sugere possíveis estratégias para mitigá-las (Bittencourt, 2021).

Inquestionavelmente, pela primeira vez, a ideia de “zerar a fila do INSS” passou a ser possível, isso por utilização em massa de IA, via automação de processos, seja por triagem, leitura automática de documentos, expedição de exigências e decisões.

Não para por aí, o uso de big data e IoT para verificar automaticamente a elegibilidade dos beneficiários, mediado por grande integração de dados e sistemas preditivos para identificar e prevenir simuladores de condições irreais, têm objetivo de ser rápido e evitar fraudes. Se uma das motivações da automação é a prevenção, seria correto dizer que a IA é precisa ao ponto de inexistir forma de manipulação?

Ora, se o indivíduo que não tem direito, pedir benefício sabendo como ela se comporta (por exemplo: omitindo integrante com renda do grupo familiar), se ele entrega as

informações que ela precisa, sem levar em consideração os aspectos sociais, que foi, claramente, a intenção do legislador, ele terá o benefício concedido e receberá prestações sucessivas, mesmo que a situação não seja real, pois inexistiu análise do caso concreto.

Tem-se, portanto, a necessidade de que a transformação digital deve ser acompanhada de políticas que garantam o acesso inclusivo às tecnologias, para isso, defende-se: programas de capacitação em habilidades digitais para populações vulneráveis, promovendo educação digital; investimentos em infraestrutura tecnológica para áreas remotas e desfavorecidas, viabilizando o acesso à tecnologia; desenvolvimento de interfaces acessíveis e amigáveis para beneficiários de todas as idades e habilidades e escolaridade, incentivando a inclusão digital.

Outrossim, a tecnologia, se aprimorada de modo coerente e não enviesado, pode melhorar a transparência e a responsividade da cobertura da assistência social, por meio de plataformas onde se possa acompanhar o status das solicitações e pagamentos, bem como sistemas que permitem o fornecimento de feedback imediato sobre os serviços e uso de big data para monitorar e avaliar a eficácia das políticas públicas em tempo real.

Notadamente, a implementação da Economia 4.0 na concessão de BPC enfrenta vários desafios e levanta questões éticas sobre a garantia de que os dados dos beneficiários sejam protegidos contra acessos não autorizados e uso indevido, como, infelizmente, vem sendo realizado por más instituições financeiras no oferecimento de crédito, atraindo pessoas sem instrução, com promessas manipuladas, para realizar negócios jurídicos com cláusulas leoninas, em razão da falta de privacidade e segurança dos dados.

Além disso, há necessidade de iniciativa para mitigar a desigualdade digital e garantir que todos os cidadãos tenham acesso às novas tecnologias, permitindo a difusão de informações básicas e assegurando que as tarefas automatizadas sejam transparentes e justas, evitando vieses e discriminação.

Existe sim espaço para a inovação da Economia 4.0 em políticas de distribuição de renda, pois a promoção da eficiência, transparência e inclusão sempre serão bem-vistas. Porém, é crucial abordar os desafios e considerações éticas para garantir que contribuam para a justiça social e o bem-estar de pessoas vulneráveis que buscam a prestação dos serviços. Portanto, a integração das tecnologias deve ser acompanhada de inclusão e transparência, garantindo que ninguém seja deixado para trás.

Logo, em consequência da opacidade na estrutura do órgão mantenedor, o processo de concessão de benefícios pode deixar os beneficiários sem informações claras sobre os critérios de elegibilidade, status de suas solicitações e motivos para recusas, pois as pessoas

de baixa renda e com baixa escolaridade podem ter dificuldades em entender o processo e em contestar decisões, leia-se, maioria das vezes, genérica, resultando em atraso ou perda de benefícios.

Oportunamente, sugere-se melhorias na comunicação, por meio da implementação de informações claras, com menos siglas nas telas de conferência, utilizando mensagens acessíveis sobre os critérios e instrução na tomada de decisões.

Nessa linha de pensamento, que seja otimizado o canal 135, por meio de apoio personalizado, via específica para esclarecer dúvidas e orientar beneficiários, sem custos de ligação das operadoras de telefonia móvel, assim também o aperfeiçoamento dos profissionais que realizam o atendimento à distância, para que haja a correta exposição do caso, considerando elementos pessoais, não somente a leitura do que está na tela.

Certamente, muitos beneficiários, especialmente os idosos e aqueles em áreas rurais, podem não ter acesso ou familiaridade com a tecnologia necessária para interagir com sistemas automatizados do INSS e, levando em consideração tal limitação às plataformas online, o distanciamento pode resultar em atrasos no envio de documentos, na atualização de informações e na resposta adequada às solicitações, pois simplesmente a administração pública não possui elementos para cruzar.

Portanto, que a criação de centros de assistência presencial, com pessoas treinadas para ajudar os beneficiários a navegar de forma eficaz (alfabetização digital) vai de encontro a política atual de esvaziamento das agências, onde resta estabelecido que apenas um servidor guarneça o posto, enquanto os poucos outros cumpram metas de trabalho remoto, utilizando computador próprio, energia, em horário flexível e filas específicas (exemplo, servidor destinado para tratar somente aposentadorias por idade).

Outra barreira a ser contornada é a complexidade dos algoritmos, pois a IA utilizada pelo INSS não é facilmente compreendida pelos beneficiários, o que pode ocasionar em desconfiança e dificuldades em contestar decisões automáticas. Isso ocorre em razão da ausência de divulgação de informações simplificadas de como o pedido será tratado, de quais bancos de dados o sistema consultará e como são tomadas as decisões.

O problema da acessibilidade é que ela não pode ser totalmente delegada para a máquina, pois as vidas das pessoas não se resumem a fórmulas matemáticas e os usuários não possuem realidades iguais e, muitas vezes ainda estando fora dos parâmetros numéricos padronizados, possuem direito ao benefício, pois a necessidade ainda persiste.

Vejamos o entendimento consolidado da Turma Recursal de Alagoas em processo que apurou perfil de vulnerabilidade social de uma menor com deficiência, visando concessão de benefício assistencial e pagamento das parcelas acumuladas:

VOTO-EMENTA. BENEFÍCIO ASSISTENCIAL À PESSOA COM DEFICIÊNCIA. PROCEDÊNCIA. MENOR. RENDA PER CAPITA SUPERIOR A ½ SM. DESPESAS EXACERBADAS. POBREZA COMPROVADA. RECURSO DO INSS IMPROVIDO. [...] 4. Quanto ao pressuposto econômico, o STF reconheceu a inconstitucionalidade do art. 20, § 3º da Lei n. 8.742/93, que estabelecia o critério de 1/4 de um sm para aferição da miserabilidade e concessão dos benefícios assistenciais, de modo que, diante da ausência de critério legal válido para aferição da hipossuficiência econômica, a TNU fixou o entendimento de que a miserabilidade deve ser analisada no caso concreto, através de quaisquer meios de prova, não podendo ser esta avaliada exclusivamente com base na renda. (PEDILEF: 0502360212011 4058201, Relator Juiz Federal Gláucio Ferreira Maciel Gonçalves, Dou 21/06/2013). [...] 6. No caso em apreço, o núcleo familiar é composto pela autora, sua irmã, também menor, sua genitora e seu genitor, ao que constam nos autos elementos de renda percebida pelo genitor da autora, decorrente de contrato de trabalho, no valor de R\$ 2.900,00. [...] 8. Além disso, observa-se das fotos da residência colacionadas aos autos, que o imóvel onde a autora reside possui características simples, condizente com a realidade da renda do grupo familiar. O imóvel se apresenta com poucos móveis e utensílios domésticos antigos e desgastados, ao que se observa, vive-se com pouco conforto. 9. Sendo assim, entende-se configurado o requisito da miserabilidade, agiu com acerto o magistrado sentenciante ao conceder o pedido autoral de concessão do benefício assistencial. 10. Recurso do INSS improvido. 1ª Relatoria Juiz Federal Relator Guilherme Masaiti Hirata Yendo. Proc. 08.2023.4.05.8000, julgado em 17/04/2024.

Ponderadamente, como realizado nas decisões da TR/AL, as revisões humanas e as reaberturas de tarefas em casos contestados garantem justiça e equidade para beneficiários que enfrentam desafios adicionais devido à falta de acessibilidade das plataformas digitais do INSS.

A viabilização de solução para mitigar barreiras de acessibilidade é a disponibilização ao usuário de optar por utilizar ou não as plataformas digitais na instrução administrativa, incorrendo em distribuição para o servidor ou automação parcial ou total, tendo em vista que formas distintas podem dificultar ou impedir o acesso a informações e serviços essenciais.

Portanto, indispensável se faz o desenvolvimento de plataformas digitais acessíveis, dando opção de utilização ou não de IA, que seja, também, compatível com leitores de tela e outras tecnologias assistivas para dar suporte adicional específico, incluindo atendimentos híbridos, seja telefônico, virtual e presencial.

Defende-se que o uso da IA seja um mecanismo de viabilidade e não uma imposição, pois a opacidade na estrutura e a complexidade associada ao uso criam desafios para parte dos beneficiários. No entanto, a implementação de estratégias de comunicação, suporte tecnológico, transparência algorítmica e acessibilidade, as barreiras podem ser reduzidas. É importante que o administrador adote abordagem inclusiva e transparente e garanta que todos tenham acesso justo e equitativo aos seus direitos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O surgimento de novas tecnologias impõe ao direito a obrigatoriedade de se amoldar, acompanhando e regulando as mudanças sociais para garantir a proteção social aos indivíduos, sobretudo em questões importantes sobre sua compatibilidade com a Constituição e a proteção dos direitos fundamentais. Esta pesquisa buscou abordar amplamente esses fatos, discutindo a regulação dessas tecnologias, sua parametrização constitucional, o direito à autodeterminação informativa, a importância dos direitos sociais de segunda dimensão e a vedação ao retrocesso. Além disso, explorou a obrigação do Estado de garantir a máxima efetividade desses direitos à população mais vulnerável

A regulação de novas tecnologias para os pobres deve garantir que estas sejam implementadas preservando os direitos já existentes, sem prejuízo do acesso às novas aparelhagens sociais, tendo em vista que possíveis tecnologias inadequadamente reguladas possam exacerbar desigualdades e dificultar reconhecimento de direitos para os benefícios assistenciais.

Considerando a realidade dos usuários, é indispensável a adoção de soluções que promovam regulação inclusiva em estabelecimentos que possam lidar com as necessidades específicas da parte fragilizada da população, bem como que haja efetiva participação social, por meio do envolvimento das comunidades afetadas na regulação.

No que diz respeito à parametrização constitucional para novas tecnologias, entende-se como apropriado começar pelos limites e as condições para a implementação de novas tecnologias, assegurando que estas respeitem os direitos fundamentais de forma que garantam aplicação justa e equitativa, sem qualquer separação em grau de barreira, seja ela a idade, a escolaridade, a cor da pele, a opção religiosa, o estado de saúde ou mesmo a região onde mora (Sarlet, 2020).

Seguindo o ciclo das políticas públicas, conclui-se que a autarquia deve analisar os impactos constitucionais através de estudos para garantir o alcance sem seletividade, pois, em termos assistenciais, o avanço para poucos é o mesmo que retrocesso.

Esse alinhamento envolve diretrizes claras para a aplicação de tecnologias no âmbito assistencial, porque a autodeterminação informativa assegura que os indivíduos tenham controle sobre o gerenciamento de suas informações. Implica dizer que a conscientização do usuário o protege contra o uso inadequado de seus dados pessoais.

A solução é evidente: a informação, por meio da garantia da transparência e consentimento, utilizando medidas rigorosas na proteção de dados contra indivíduos e instituições que visam ganho pessoal, já que a implementação de tecnologias deve fortalecer, e não enfraquecer, os direitos sociais.

Nessa perspectiva, os direitos sociais de segunda dimensão são totalmente aplicáveis, tal como se faz relevante a dignidade humana e a vedação ao retrocesso, ambos garantem a irredutibilidade de direitos e, se observados, a promoção de políticas progressistas que visem a expansão e fortalecimento, bem como o monitoramento para avaliação contínua dos impactos das tecnologias sobre o risco de segregação de classes.

A partir da definição de Ingo Sarlet, a máxima efetividade do Estado implica que as políticas públicas devem ser implementadas da forma mais eficaz possível para garantir os direitos dos cidadãos. Assim, as tecnologias devem ser utilizadas para ampliar a efetividade e entrega dos benefícios assistenciais, de forma ética, responsável, transparente e não discriminatória.

Diante do exposto, a compatibilidade constitucional e a proteção dos direitos fundamentais são essenciais na regulação e implementação de novas tecnologias na concessão de BPC. Através da regulação inclusiva, parametrização constitucional adequada, respeito ao direito à autodeterminação informativa, fortalecimento dos direitos sociais e garantia da máxima efetividade do Estado, é possível assegurar que essas tecnologias beneficiem verdadeiramente os pobres e vulneráveis, promovendo uma sociedade mais justa e equitativa.

REFERÊNCIAS

AGOSTINHO, Theodoro Vicente; ALBUQUERQUE, Thiago Luis. **Súmulas Previdenciárias Comentadas**: o que a TNU, o STJ, o TST e o CRPS têm a contribuir em seus processos. São Paulo: LuJur, 2022.

AMADO, Frederico. **Curso de Direito e Processo Previdenciário**. 12. ed. Salvador: JusPodivum, 2020.

AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de. **A resolução online de conflitos (ODR) de baixa intensidade**: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. Disponível em: <https://www.cesmac.edu.br/admin/wpcontent/uploads/2020/02/AMORIMA-litigios-O-DR-de-baixa-intensidade.pdf>. Acesso em: 30 maio 2024.

BRASIL. **Instrução normativa Pres/Inss Nº 128, de 28 de março de 2022**. Disciplina as regras, procedimentos e rotinas necessárias à efetiva aplicação das normas de direito previdenciário. Diário Oficial da União, DF: Brasília, 2022. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-n-128-28-03-2022>. Acesso em: 6 jul. 2024.

BRASIL. **Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993**. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Brasília, DF, Presidência da República, 1993. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18742.htm. Acesso em: 6 jul. 2024.

ALAGOAS. Turma Recursal Federal em Alagoas. **Recurso Inominado nº 08.2023.4.05.8000**. Juiz Federal Relator Guilherme Masaiti Hirata Yendo. Recorrente: INSS. Recorrido: A. E. D. S. G. Data do julgamento: 17 de abril de 2024. Primeira Relatoria. TRF, 2024. Disponível em: <https://pje1g.trf5.jus.br/pje/Processo/ConsultaProcesso/Detalhe/listProcessoCompletoAdvogado.seam?id=731959&ca=fb09760f0ff3ffd02ed70488c74>. Acesso em: 13 jul. 2024.

BITTENCOURT, André Luiz Moro. **Manual dos Benefícios por Incapacidade Laboral e Deficiência**. 4. ed. Curitiba: Alteridade, 2021.

CATÃO, Aduardo de Lima. A Fundamentação dos Direitos Humanos: Multiculturalismo, Liberalismo e a Visão Pragmatista. **Revista Direito e Justiça**, n. 28 p. 47-68, 2017. Disponível em: <https://www.cesmac.edu.br/admin/wp-content/uploads/2020/02/CATAO-A-fundamentac%CC%A7a%CC%83o-dos-direitos-humanos.pdf>. Acesso em: 1 jun. 2024.

COSTA, José Ricardo Caetano; SERAU JÚNIOR, Marco Aurélio. **Comentários à Lei Orgânica de Assistência Social - LOAS**. Curitiba: Juruá, 2020.

IBRAHIM, Fábio Zambritte. **Curso de Direito Previdenciário**. ed. 25. Rio de Janeiro: Impetus, 2020.

KERTZMAN, Ivan. **Entendendo a Reforma da Previdência**. Salvador: Juspodivm, 2020.

MELO NETO, Euvaldo Leal de. **Benefício de Prestação Continuada (BPC): Proteção Social para os Refugiados**. Curitiba: Juruá, 2021.

SARLET, Ingo Wolfgang. A Eficácia do Direito Fundamental à Segurança Jurídica: Dignidade da Pessoa Humana, Direitos Fundamentais e Proibição de Retrocesso Social no Direito Constitucional Brasileiro. Belo Horizonte: **Revista Brasileira de Direito Público**, n. 11, p. 156. 2005.