

UNIVERSIDADE DE SANTA CRUZ DO SUL - UNISC
CURSO DE DIREITO

Fernanda Machado Limberger

**A PLATAFORMA DO MEU INSS COMO UM DESAFIO À GARANTIA
DE ACESSO AOS SERVIÇOS PÚBLICOS PREVIDENCIÁRIOS**

Santa Cruz do Sul
2024

Fernanda Machado Limberger

**A PLATAFORMA DO MEU INSS COMO UM DESAFIO À GARANTIA
DE ACESSO AOS SERVIÇOS PÚBLICOS PREVIDENCIÁRIOS**

Projeto de Trabalho de Curso, modalidade monografia,
apresentado ao Curso de Direito da Universidade de
Santa Cruz do Sul, UNISC, como condição para
aprovação na disciplina de Trabalho de Curso em
Direito A.

Prof. Dr^a. Josiane Borghetti Antonello Nunes.
Orientadora

Santa Cruz do Sul

2024

RESUMO

A pesquisa se concentra em investigar o impacto da digitalização dos serviços da Previdência Social, especialmente através da plataforma Meu INSS, e como isso afeta a acessibilidade dos segurados, em particular aqueles que enfrentam dificuldades com o uso de novas tecnologias. Nesse sentido, de modo a analisar a Previdência Social e a sua aplicabilidade nos serviços prestados pelo INSS, em especial, acerca da digitalização dos serviços, propôs-se a seguinte problemática: a plataforma do Meu INSS é acessível para todos? O objetivo geral do estudo é analisar como a digitalização afeta o acesso aos serviços previdenciários. Os objetivos específicos foram organizados da seguinte forma: inicialmente, aborda-se o sistema previdenciário no Brasil; em seguida, discute-se a plataforma Meu INSS; e, por fim, trata-se da acessibilidade da plataforma pelos beneficiários. A justificativa para o estudo está na obrigatoriedade do uso da plataforma digital para solicitar benefícios previdenciários, especialmente por parte de idosos e pessoas com pouca experiência em tecnologias. Em termos de metodologia, a pesquisa adota o método de pesquisa dedutivo, com enfoque bibliográfico, consultando obras literárias e artigos da internet para mapear os desafios enfrentados pelos segurados na utilização da plataforma Meu INSS. Os resultados indicam que, embora a digitalização dos serviços previdenciários tenha contribuído para a redução das filas e facilitado o acesso para parte da população, ela também apresenta barreiras significativas, agravando a exclusão de pessoas que dependem dos serviços previdenciários. A conclusão do estudo sugere que as prestações de serviços do INSS, devem ser complementadas com a mão de obra dos servidores para garantir maior aprovação nos requerimentos, garantindo também acessibilidade e inclusão, evitando a exclusão digital e assegurando que todos os segurados tenham seus direitos garantidos, independentemente de suas habilidades tecnológicas.

Palavras-chave: Acessibilidade. Plataforma digital. Previdência. Tecnologia.

ABSTRACT

The research focuses on investigating the impact of the digitalization of Social Security services, especially through the Meu INSS platform, and how this affects the accessibility of insured individuals, especially those who face difficulties in using new technologies. In this sense, in order to analyze Social Security and its applicability in the services provided by the INSS, especially regarding the digitalization of services, the following problem was proposed: is the Meu INSS platform accessible to everyone? The general objective of the study is to analyze how digitalization affects access to social security services. The specific objectives were organized as follows: initially, the social security system in Brazil is addressed; then, the Meu INSS platform is discussed; and, finally, the accessibility of the platform by beneficiaries is addressed. The justification for the study is the mandatory use of the digital platform to request social security benefits, especially by the elderly and people with little experience with technologies. In terms of methodology, the research adopts the deductive research method, with a bibliographic focus, consulting literary works and articles on the internet to map the challenges faced by insured individuals when using the Meu INSS platform. The results indicate that, although the digitalization of social security services has contributed to reducing queues and facilitating access for part of the population, it also presents significant barriers, worsening the exclusion of people who depend on social security services. The conclusion of the study suggests that the provision of INSS services should be complemented by the workforce of civil servants to ensure greater approval of applications, also guaranteeing accessibility and inclusion, avoiding digital exclusion and ensuring that all insured individuals have their rights guaranteed, regardless of their technological skills.

Keywords: Accessibility. Digital platform. Social Security. Technology.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Boletim Estatístico da Previdência Social (BEPS).....	43
--	-----------

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	05
2	DO SISTEMA PREVIDENCIÁRIO NO BRASIL	07
2.2	Do início do sistema previdenciário no Brasil e sua evolução histórica.....	07
2.3	Da criação do INSS.....	12
2.3	Dos regimes do sistema previdenciário	20
3	DO INÍCIO DO USO DA TECNOLOGIA	23
3.1	Do início da informatização no Brasil	23
3.2	Do início do uso da tecnologia pelo INSS	25
3.3	Da criação da Central de Serviços do INSS	26
3.4	Da Data de Entrada do Requerimento (DER)	32
4	DA ACESSIBILIDADE DA PLATAFORMA PELOS BENEFICIÁRIOS	36
4.1	Do acesso a plataforma digital pelos beneficiários	36
4.2	Da utilização da Inteligência Artificial (IA) na concessão de benefícios	39
4.3	Dos impactos da automatização do INSS na concessão de benefícios	42
4.4	Das perspectivas para o futuro	46
5	CONCLUSÃO	48
6	REFERÊNCIAS	51

1 INTRODUÇÃO

A presente pesquisa explora como as novas tecnologias digitais, adotadas pela administração pública para aprimorar o atendimento ao cidadão na era digital, impactam o público que enfrenta dificuldades com o uso dessas tecnologias, concentrando-se na implementação da digitalização dos serviços da Previdência Social, que foram concentrados na plataforma Meu INSS e nos principais desafios enfrentados por esse público.

Inicialmente, abordou-se sobre o sistema previdenciário no Brasil, que é um estudo sobre a estrutura e os princípios do sistema de seguridade social no Brasil, incluindo o contexto histórico das reformas previdenciárias e suas justificativas; em seguida, sobre a plataforma Meu INSS, que busca investigar as funcionalidades e os serviços oferecidos pela plataforma; e, por fim, sobre a acessibilidade da plataforma pelos beneficiários, que busca avaliar a acessibilidade da plataforma para os beneficiários.

Assim, de modo a analisar a Previdência Social e a sua aplicabilidade nos serviços prestados pelo INSS, em especial, acerca da digitalização dos serviços, propôs-se a seguinte problemática: a plataforma do Meu INSS é acessível para todos?

Quanto ao método adotado para a elaboração do trabalho, foi usado o método dedutivo, juntamente com a abordagem qualitativa de investigação de cunho bibliográfico, relacionados ao tema abordado, para definir o problema de pesquisa, que neste caso é compreender como o INSS está promovendo a garantia de acesso aos serviços previdenciários públicos, estabelecer objetivos específicos, como avaliar a eficiência, a acessibilidade e a satisfação dos usuários com a plataforma.

Sendo assim, o principal objetivo desta pesquisa é realizar uma revisão detalhada através da literatura existente sobre transformação digital, especificamente sobre a plataforma digital do Meu INSS, explorando estudos anteriores relacionados ao uso desta plataforma digital e seus impactos na acessibilidade e eficiência dos serviços, fornecendo recomendações práticas com base nos resultados obtidos na pesquisa deste trabalho.

Ressalta-se que a era digital teve um impacto positivo no acesso aos serviços previdenciários, mas sabemos que muitos usuários enfrentam dificuldades relacionadas ao conhecimento tecnológico, acesso à internet e necessidade de

suporte humano.

Sendo assim, o objetivo geral é analisar a plataforma Meu INSS nessa nova era digital, focando em seu impacto no acesso dos cidadãos aos serviços previdenciários, além de investigar os obstáculos e desafios enfrentados pelos usuários.

2 DO SISTEMA PREVIDENCIÁRIO NO BRASIL

A fim de compreender o início e a evolução histórica da previdência social no Brasil, é importante explorar as origens e o desenvolvimento desse sistema ao longo do tempo. Neste capítulo, será discutido em detalhes o início do sistema previdenciário no Brasil, sua evolução ao longo do tempo, a criação do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e os diferentes regimes que compõem o atual sistema previdenciário brasileiro.

2.1 Do início do sistema previdenciário no Brasil e sua evolução histórica

Desde os tempos do império, quando o Brasil tinha como imperador Dom Pedro I, já se discutia formas de organização previdenciária no Brasil. A Carta Imperial, não falava especificamente em aposentadoria ou pensão, mas previa um tipo de assistência como forma de “socorros públicos” (Brasil, 2022).

Em 1835, foi criado o Montepio Geral de Economia dos Servidores do Estado, fato que foi considerado marco inicial da Previdência Complementar no Brasil. Neste caso, os servidores realizavam o pagamento de cotas e depois ganhavam o direito de usufruir do benefício, podendo alguém de sua escolha receber no caso de seu falecimento. Já, em 1888, para garantir mais segurança aos trabalhadores das estradas de ferro, foi criado um sistema semelhante ao previdenciário. Sendo assim, foi editada a Lei nº 3.397 de 24 de novembro, que criou Caixas de Socorros em cada Estrada de Ferro, sendo uma das primeiras medidas de cunho previdenciário adotada pelo legislador dos tempos do império (Dias, 2006).

Foi somente em 1923, com a aprovação da Lei Eloy Chaves, Decreto-lei nº 4.682 de 24 de janeiro de 1923, que iniciou a concretização do sistema previdenciário no Brasil, composto pelas Caixas de Aposentadorias e Pensões - CAPs, que pertencia às empresas ferroviárias, as quais possuíam sindicatos muito bem organizados, tendo como ideia inicial, apoiar os trabalhadores no período de inatividade (Brasil, 2022).

Em 1926, o Decreto Eloy Chaves foi estendido aos empregados portuários e marítimos. Em 1928 foi estendido ao pessoal das empresas de serviços telegráficos e radiográficos. Em 1930, foi a vez dos empregados nos serviços de luz e bondes, e em 1933, houve a evolução do CAPs para o IAPs, através do Decreto 22.872/1933.

Desse modo, as caixas de aposentadorias e pensões (CAPs), que eram reguladas pelas empresas privadas, foram reunidas, surgindo o Instituto de Aposentadoria e Pensão (IAPs), o qual era estruturado por categorias profissionais (Brasil, 2022).

Na década de 1960, foi criada a Lei nº 3.807 - Lei Orgânica de Previdência Social (LOPS), que organizou as regras sobre aposentadorias e pensões, unificando os critérios de concessão de aposentadoria do IAPs e da assistência social. Em 1963, a previdência social foi ampliada para os trabalhadores rurais, tendo como órgão responsável o Fundo de Assistência ao Trabalhador Rural - FUNRURAL (Brasil, 2022).

Em 1966, foi possibilitada a unificação administrativa da previdência, com a fusão dos IAPs e criação do Instituto Nacional de Previdência Social - INPS, através da Lei 72/66. No mesmo ano, a Lei 5.107/66, criou o programa de FGTS - Fundo de Garantia de Tempo de Serviço, com objetivo de compensar o fim da estabilidade do emprego após dez anos. Em 1969, com a criação da emenda, restou ampliada a possibilidade da adoção de regime celetista aos funcionários públicos (Brasil, 2022).

Com a criação da Constituição Federal de 1988, a qual foi uma grande conquista do povo brasileiro, surgiu o conceito de Seguridade Social, que engloba não apenas a Previdência Social, mas também a Saúde e a Assistência Social. Isso significa que o governo passou a considerar essas áreas como um conjunto integrado de políticas públicas para proteger e promover o bem-estar da população (Brasil, 2022).

Cumprе frisar que o direito à Previdência Social é um direito humano fundamental e sua proteção previdenciária está estreitamente ligada aos conceitos de mínimo necessário para a subsistência e à dignidade da pessoa humana (Savaris, 2018).

Em relação a Seguridade Social no Brasil, é possível encontrar sua fundamentação no artigo 6º da Constituição Federal de 1988, listando os direitos sociais, que são orientados pela Ordem Social e têm como objetivo diminuir as desigualdades sociais (Ieprev, 2020).

Art. 6º 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, 2015, art. 6º).

O artigo 194 da Constituição Federal, define o conceito de seguridade social como: “um conjunto de ações integradas, conduzidas tanto pelos Poderes Públicos quanto pela sociedade, com o propósito de garantir os direitos relacionados à saúde, previdência e assistência social” (Ieprev, 2020).

A seguridade social, é regulamentada pelo parágrafo único do artigo supracitado, o qual estabelece que a seguridade social será organizada conforme a lei, baseada em objetivos específicos que devido à sua natureza, funcionam como princípios setoriais, aplicáveis exclusivamente à seguridade social. Esses princípios são caracterizados por sua generalidade e refletem os valores que devem ser preservados. Eles servem como bases da ordem jurídica, guiando a interpretação das normas e, na ausência de normas específicas, atuam como verdadeiras fontes de direito (Ieprev,2020).

Art. 194. A seguridade social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social (Brasil, 1988, art. 194).

Parágrafo único. Compete ao Poder Público, nos termos da lei, organizar a seguridade social, com base nos seguintes objetivos:

I - universalidade da cobertura e do atendimento;

II - uniformidade e equivalência dos benefícios e serviços às populações urbanas e rurais;

III - seletividade e distributividade na prestação dos benefícios e serviços;

IV - irredutibilidade do valor dos benefícios;

V - equidade na forma de participação no custeio;

VI - diversidade da base de financiamento, identificando-se, em rubricas contábeis específicas para cada área, as receitas e as despesas vinculadas a ações de saúde, previdência e assistência social, preservado o caráter contributivo da previdência social; (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

VII - caráter democrático e descentralizado da administração, mediante gestão quadripartite, com participação dos trabalhadores, dos empregadores, dos aposentados e do Governo nos órgãos colegiados. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998) (Brasil, 1988, art. 194).

Segundo Nunes (2024), os princípios do artigo 194 da Constituição Federal, regem-se pelos seguintes objetivos:

O princípio da Universalidade da Cobertura e do Atendimento, afirma que a seguridade social deve amparar todos os que precisam, sem qualquer exclusão, oferecendo assistência social e serviços de saúde pública de forma gratuita, sem a necessidade de contribuições financeiras por parte dos beneficiários. Na prática, isso

significa que a saúde pública, através do Sistema Único de Saúde (SUS), oferece tratamento médico e programas de prevenção a qualquer pessoa que busque atendimento, sem exigir comprovação de pagamento. Já a assistência social, oferece programas como o Auxílio Brasil, e benefício assistencial para idosos ou pessoas com deficiência, podendo atender também quem necessita, mas exige que a pessoa comprove sua carência financeira para ter direito aos benefícios. Assim, a assistência social visa garantir o princípio da dignidade humana, assegurando condições mínimas de vida para todas as pessoas em situação de vulnerabilidade.

O princípio da Uniformidade e Equivalência dos Benefícios e Serviços entre Populações Urbanas e Rurais, o qual é derivado do princípio da isonomia, visa garantir que ambos os grupos recebam tratamento igualitário no sistema de seguridade social. Desse modo, entende-se que trabalhadores urbanos e rurais devem ter acesso aos mesmos tipos de benefícios, como auxílio-doença, auxílio-maternidade e aposentadoria por invalidez, entre outros. Embora esse princípio garanta igualdade de acesso aos benefícios, ele não assegura que os valores pagos serão os mesmos para todos, já que o valor do benefício depende diretamente das contribuições feitas para a seguridade social. O que ele assegura é que o sistema de proteção social será aplicado igualmente para ambos os grupos, com os valores sendo pagos de maneira proporcional, respeitando as particularidades de cada categoria.

O princípio da Seletividade e Distributividade na Prestação dos Benefícios e Serviços, tem como objetivo definir quais eventos sociais devem ser cobertos pela seguridade social e garantir que os benefícios sejam direcionados para aqueles que realmente têm direito e necessitam deles. Um exemplo de como esse princípio é aplicado, é a Emenda Constitucional 20/1998, que limitou o pagamento do salário-família e do auxílio-reclusão apenas para os dependentes de segurados de baixa renda, conforme o que estabelece o artigo 201, inciso IV, da Constituição Federal. Nesse sentido, quem deverá receber esses benefícios, são somente as pessoas mais necessitadas.

O princípio da Irredutibilidade do Valor dos Benefícios, se baseia no conceito de segurança jurídica, proíbe que os valores dos benefícios oferecidos pela seguridade social sejam reduzidos, com o objetivo de impedir que haja retrocessos nos direitos já garantidos. No caso dos benefícios previdenciários, esse princípio está

assegurado pelo artigo 201, §4º da Constituição Federal, que garante que os valores desses benefícios sejam reajustados para manter seu valor real, o que assegura uma proteção contra a perda de poder aquisitivo ao longo do tempo.

O princípio da Equidade na Forma de Participação no Custeio, conceitua que o financiamento da seguridade social, que inclui contribuições e impostos voltados para esse sistema, deve ser justo e proporcional às condições financeiras de cada pessoa ou entidade. Isso significa que cada um deve contribuir de acordo com sua capacidade econômica, o que reflete o princípio da isonomia e da capacidade contributiva. Nesse sentido, as empresas maiores, que possuem mais recursos e mais chances de acidentes de trabalho, devem pagar contribuições maiores, enquanto pequenas e microempresas, que possuem menor capacidade financeira, possuem uma contribuição simplificada e de valor reduzido.

O princípio da Diversidade da Base de Financiamento, está relacionado à necessidade de haver diversas fontes de financiamento para a seguridade social, o que ajuda a evitar que uma crise em um setor específico afete gravemente a arrecadação da previdência. O artigo 195 da Constituição Federal determina que toda a sociedade deve contribuir para a seguridade social, tanto de forma direta quanto indireta, com recursos vindos dos orçamentos da União, dos Estados, do Distrito Federal, dos municípios e de várias contribuições sociais. Tal princípio, também reflete a ideia de solidariedade, pois exige que todos os setores da sociedade contribuam de acordo com suas capacidades. Desse modo, a seguridade social é mantida por recursos provenientes do poder público, das empresas e dos trabalhadores, e essas contribuições devem ser proporcionais às condições financeiras de cada grupo, respeitando o princípio da equidade no financiamento. Além disso, o parágrafo 3º do artigo 195, permite a criação de novas fontes de financiamento para a seguridade social, desde que seja por meio de uma lei complementar.

O princípio do Caráter Democrático e Descentralizado da Administração, mediante gestão quadripartite, com participação dos trabalhadores, dos empregadores, dos aposentados e do Governo nos órgãos colegiados, estabelece que a administração da seguridade social deve ser feita de forma democrática, descentralizada e com a participação de quatro grupos: trabalhadores, empregadores, aposentados e órgãos públicos. A "gestão quadripartite" significa que esses quatro

segmentos terão voz na administração. Assim, a forma de gestão poderá ser observada na composição de conselhos como o Conselho Nacional de Previdência Social, o Conselho Nacional de Assistência Social e o Conselho Nacional de Saúde, que incluem representantes do governo e dos outros grupos mencionados.

Entretanto, embora o princípio da solidariedade social não esteja mencionado no artigo 194 da Constituição Federal como os demais, encontra-se no artigo 3º, inciso I da Constituição Federal, sendo considerado como um dos pilares da República Federativa do Brasil. Desse modo, na seguridade social, esse princípio reflete a ideia de proteção mútua, onde a sociedade como um todo ajuda a cuidar daqueles que estão em situações de necessidade, seja por meio da previdência, através do pagamento de benefícios, da saúde, com o fornecimento de medicamentos e atendimento médico, ou da assistência, através de ajuda com alimentos e benefícios assistenciais (Nunes, 2024).

Um exemplo de como o princípio da solidariedade é aplicado na prática, é quando aposentados voltam a trabalhar e contribuem para a previdência social. Mesmo que esses aposentados já estejam recebendo suas aposentadorias e não necessitando mais realizar contribuições, eles ainda deverão contribuir para ajudar a financiar os benefícios dos outros segurados. Nesse sentido, aqueles que já estão recebendo benefícios, têm um papel na manutenção do sistema, contribuindo para a proteção de todos na comunidade (Nunes, 2024).

Por fim, a solidariedade é considerada como um princípio de suma importância para organizar o funcionamento e a estrutura da seguridade social, garantindo o apoio mútuo entre os membros da sociedade.

2.2 Da criação do INSS

No dia 27 de junho de 1990, o Decreto nº 99.350, implementou uma nova autarquia, o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), o qual foi fruto da fusão dos antigos IAPAS e INPS, que foi autorizada pela Lei nº 8.029, de 12 de abril de 1990, que cuidava da extinção e dissolução das entidades da Administração Pública Federal (Brasil, 2022), estabelecendo em seu dispositivo legal:

Art. 14. É o Poder Executivo autorizado a instituir o Instituto Nacional do

Seguro Social – INSS, como autarquia federal, mediante extinção e dissolução de entidades da Administração Pública Federal, observado o disposto nos §§ 2º e 4º do art. 2º desta Lei.

Parágrafo único. O Instituto Nacional do Seguro Social – INSS terá até sete superintendências regionais, com localização definida em decreto, de acordo com a atual divisão do território nacional em macrorregiões econômicas, adotada pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, para fins estatísticos, as quais serão dirigidas por Superintendentes nomeados pelo Presidente da República (Brasil, 1990, art.14, parágrafo único).

Nesta mesma Reforma Administrativa, em 12 de abril de 1990, a Lei nº 8.028, mudou suas atribuições e o Ministério da Previdência Social passou a se chamar Ministério do Trabalho e da Previdência Social. Na época, estava entre as atribuições do INSS, executar atividades e programas relacionados ao emprego, apoio ao desempregado, identificação profissional, segurança e saúde do trabalhador (Brasil, 2022).

Desse modo, o Instituto Nacional do Seguro Social (Brasil, 2024), refere-se ao INSS como “uma instituição pública que oferece serviços previdenciários para a população brasileira, buscando constantemente melhorar seus serviços por meio de programas de modernização e excelência operacional, tendo como objetivo garantir um atendimento de qualidade e eficiência, atendendo às necessidades e expectativas da sociedade em geral.” Contudo, para ter direito aos benefícios previdenciários do INSS, o cidadão precisa ter qualidade de segurado, sendo esta adquirida através da filiação. É possível encontrar a sua fundamentação no artigo 20 do Decreto 3.048/99:

Art. 20. Filiação é o vínculo que se estabelece entre pessoas que contribuem para a previdência social e está, do qual decorrem direitos e obrigações.

§1º. A filiação à previdência social decorre: automaticamente do exercício de atividade remunerada para os segurados obrigatórios, observado o disposto no §2º, e da inscrição formalizada com o pagamento da primeira contribuição para o segurado facultativo (Brasil, 1999, art. 20, §2º).

Para o segurado obrigatório, a filiação ocorre automaticamente assim que ele começa a exercer uma atividade prevista em lei, e a inscrição é apenas um processo formal para regularizar sua situação perante a Previdência. São considerados segurados obrigatórios, o Empregado, o Trabalhador Avulso, o Empregado Doméstico, o Contribuinte Individual e o Segurado Especial (Nunes, 2024).

No caso dos contribuintes individuais que trabalham por conta própria, a filiação

não acontece apenas com o exercício da atividade remunerada, mas depende do pagamento efetivo das contribuições previdenciárias, já que não há um empregador responsável pela arrecadação, sendo a própria pessoa quem deve fazer esse pagamento. Sob essa perspectiva, o mesmo vale para o segurado facultativo, cuja filiação ocorre com a inscrição e o pagamento da primeira contribuição, já que ele precisa optar expressamente por se vincular à Previdência (Nunes, 2024).

Nesse sentido, entende-se que a filiação e a inscrição, não obrigatoriamente coincidem, pois, a filiação é estabelecida entre pessoas que contribuem para a Previdência Social, gerando direitos e obrigações na qualidade de segurado. Já a inscrição, é o cadastramento do segurado, podendo vir a contribuir para concretizar o cadastramento. Contudo, a filiação acontece antes da inscrição formal, ou seja, a pessoa se torna segurada automaticamente ao cumprir os requisitos para a filiação, mas não pode se inscrever se ainda não estiver formalmente vinculada, podendo ser inválida a inscrição se não houver a filiação anteriormente (Nunes, 2024).

Tratando-se do segurado facultativo, que escolhe se filiar como um estudante ou dona de casa, por exemplo, a filiação e a inscrição ocorrem ao mesmo tempo. Isso significa que ele se torna filiado ao sistema no momento em que se inscreve e paga sua primeira contribuição. Por outro lado, para os segurados obrigatórios, como no caso dos trabalhadores formais, a filiação pode acontecer automaticamente, mesmo antes da inscrição formal, pois se ficar comprovado que o trabalhador já tinha a condição de segurado, mesmo sem ter se inscrito, poderá pagar as contribuições relativas ao período anterior à inscrição. Isso ocorre porque a filiação já existia antes, permitindo a regularização retroativa das contribuições (Nunes, 2024).

I momento da inscrição está compreendido no artigo 18 do Decreto nº 3.048/99, aqui destacado:

Art. 18. Considera-se inscrição de segurado para os efeitos da previdência social o ato pelo qual o segurado é cadastrado no RGPS, por meio da comprovação dos dados pessoais, da seguinte forma:

I - empregado - pelo empregador, por meio da formalização do contrato de trabalho e, a partir da obrigatoriedade do uso do Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas - eSocial, instituído pelo Decreto nº 8.373, de 11 de dezembro de 2014, ou do sistema que venha a substituí-lo, por meio do registro contratual eletrônico realizado nesse Sistema;

II - trabalhador avulso - pelo cadastramento e pelo registro no órgão gestor de mão de obra, no caso de trabalhador portuário, ou no sindicato, no caso

de trabalhador não portuário, e a partir da obrigatoriedade do uso do eSocial, ou do sistema que venha a substituí-lo, por meio do cadastramento e do registro eletrônico realizado nesse Sistema;

III - empregado doméstico - pelo empregador, por meio do registro contratual eletrônico realizado no eSocial;

IV - contribuinte individual:

a) por ato próprio, por meio do cadastramento de informações para identificação e reconhecimento da atividade, hipótese em que o Instituto Nacional do Seguro Social - INSS poderá solicitar a apresentação de documento que comprove o exercício da atividade declarada;

b) pela cooperativa de trabalho ou pela pessoa jurídica a quem preste serviço, no caso de cooperados ou contratados, respectivamente, se ainda não inscritos no RGPS; e

c) pelo MEI, por meio do sítio eletrônico do Portal do Empreendedor;

V - segurado especial - preferencialmente, pelo titular do grupo familiar que se enquadre em uma das condições previstas no inciso VII do caput do art. 9º, hipótese em que o INSS poderá solicitar a apresentação de documento que comprove o exercício da atividade declarada, observado o disposto no art. 19-D; e

VI - segurado facultativo - por ato próprio, por meio do cadastramento de informações pessoais que permitam a sua identificação, desde que não exerça atividade que o enquadre na categoria de segurado obrigatório.

§ 2º A inscrição do segurado em qualquer categoria mencionada neste artigo exige a idade mínima de dezesseis anos (Brasil, 1999, art. 18).

Ademais, tanto a filiação quanto a inscrição no sistema de seguridade social são obrigatórias para quem exerce atividades que geram essa obrigação. A única exceção é a filiação facultativa, que ocorre quando a pessoa escolhe voluntariamente se filiar. Destaca-se, que mesmo que o segurado possua várias inscrições no sistema por exercer outras atividades, será considerada uma única filiação no sistema (Nunes, 2024). Quanto a inscrição “Post Mortem”, encontra-se elencado no artigo 18, § 5º do Decreto nº 3.048/99, o requisito que permite e o que não permite tal inscrição:

Art. 18. Considera-se inscrição de segurado para os efeitos da previdência social o ato pelo qual o segurado é cadastrado no RGPS, por meio da comprovação dos dados pessoais, da seguinte forma:

[...]

§ 5º Presentes os pressupostos da filiação, admite-se a inscrição post mortem do segurado especial.

§ 5º- B Não será admitida a inscrição post mortem de segurado contribuinte individual e nem de segurado facultativo (Brasil, 1999, art. 18, §§ 5º e 5º-B).

Desse modo, as hipóteses elencadas no artigo supracitado impedem a inscrição após a morte para segurados contribuintes individuais, que trabalham por conta própria, e segurados facultativos, que optam voluntariamente por contribuir, permitindo essa inscrição apenas para o segurado especial, como os trabalhadores rurais. Outrossim, a regra diz que, se as condições de filiação estiverem presentes, é

possível inscrever o segurado especial após sua morte. No entanto, para o contribuinte individual e o facultativo, essa inscrição não é permitida depois do falecimento (Nunes, 2024).

Em relação a manutenção da qualidade de segurado, a partir do momento em que uma pessoa se filia ao Regime Geral de Previdência Social (RGPS) e faz contribuições mensais à Previdência Social, ela é considerada um segurado e, portanto, passa a possuir qualidade de segurado. Cabe destacar, que a qualidade de segurado é diferente do conceito de carência, pois alguns benefícios previdenciários podem ser concedidos apenas pelo fato de a pessoa ser segurada, sem a necessidade de um período mínimo de contribuições (carência). Portanto, se a pessoa já se filiou e está contribuindo, possui direito aos benefícios (Nunes, 2024).

Importante pontuar que a perda da qualidade de segurado acontece, se a pessoa parar de contribuir para a Previdência, o que significa que deixará de ter direito a receber benefícios previdenciários. No entanto, mesmo após interromper as contribuições ou o trabalho, o segurado ainda mantém essa qualidade por um período adicional, conhecido como período de graça, o qual continua tendo direito aos benefícios (Nunes, 2024). O artigo 13 do Decreto nº 3.048/99, elenca os prazos para a manutenção da qualidade de segurado:

Art. 13. Mantém a qualidade de segurado, independentemente de contribuições:

- I - sem limite de prazo, o segurado que estiver em gozo de benefício, exceto na hipótese de auxílio-acidente;
- II - até doze meses após a cessação de benefício por incapacidade ou das contribuições, observado o disposto nos § 7º e § 8º e no art. 19-E;
- III - até doze meses após cessar a segregação, o segurado acometido de doença de segregação compulsória;
- IV - até doze meses após o livramento, o segurado detido ou recluso;
- V - até três meses após o licenciamento, o segurado incorporado às Forças Armadas para prestar serviço militar; e
- VI - até seis meses após a cessação das contribuições, o segurado facultativo (Brasil, 1999, art. 13).

Conforme o inciso I do artigo supracitado, quando uma pessoa está recebendo auxílio-doença, sua condição de segurado continua válida para todos os efeitos, sem um prazo definido. Da mesma forma, se um segurado que já recebia aposentadoria falece, seus dependentes têm direito à pensão, já que ele ainda era considerado segurado no momento do falecimento (Nunes, 2024).

Além disso, se o segurado não solicitou auxílio-doença ou aposentadoria por invalidez, ou teve o benefício cancelado injustamente, mas consegue comprovar que tinha direito a ele, também não perde sua qualidade de segurado. Isso pode acontecer, por exemplo, com alguém que estava doente e incapaz de trabalhar, mas não pediu o auxílio, ou que teve sua capacidade para o trabalho avaliada de forma incorreta por uma perícia, e posteriormente conseguiu provar judicialmente que estava incapacitado desde antes de perder a condição de segurado (Nunes, 2024).

Quanto ao inciso II, é importante destacar os §§ 1º e 2º do referido artigo, que trazem a seguinte informação:

Art. 13. [...]

II - até doze meses após a cessação de benefício por incapacidade ou das contribuições, observado o disposto nos § 7º e § 8º e no art. 19-E;

[...]

§ 1º O prazo do inciso II será prorrogado para até vinte e quatro meses, se o segurado já tiver pago mais de cento e vinte contribuições mensais sem interrupção que acarrete a perda da qualidade de segurado.

§ 2º O prazo do inciso II ou do § 1º será acrescido de doze meses para o segurado desempregado, desde que comprovada essa situação por registro no órgão próprio do Ministério do Trabalho e Emprego (Brasil, 1999, art. 13, §§ 1º e 2º).

Isso posto, de acordo com o § 1º, entende-se que, o prazo mencionado no inciso II pode ser estendido para até 24 meses caso o segurado tenha contribuído para a Previdência Social por mais de 120 meses seguidos, sem interrupções que resultem na perda da qualidade de segurado. O segurado não necessariamente precisa contribuir de forma contínua, mas não poderá perder a sua qualidade de segurado entre um vínculo e outro (Nunes, 2024).

Já, o § 2º, por sua vez, alude que, tanto o prazo padrão do inciso II quanto a prorrogação mencionada no § 1º podem ser aumentados em mais 12 meses se o segurado estiver desempregado, desde que ele comprove sua condição de desemprego por meio de registro no órgão competente do Ministério do Trabalho e da Previdência Social (Nunes, 2024). O inciso III, informa em seu texto, o prazo para os segurados acometidos por doenças compulsórias:

Art. 13. [...]

III - até doze meses após cessar a segregação, o segurado acometido de doença de segregação compulsória (Brasil, 1999, art. 13).

Sendo assim, entende-se que, após o fim de uma doença que tenha exigido o isolamento do segurado, o mesmo terá um período adicional de 12 meses em que sua qualidade de segurado será mantida, sem precisar fazer contribuições. Salienta-se que esse período começa a ser contado apenas após o fim do isolamento, já que, durante o tempo em que estava recebendo o benefício, já mantinha sua qualidade de segurado automaticamente (Nunes, 2024). Quanto ao inciso IV, o mesmo estabelece o prazo, para o segurado retido ou recluso, após o livramento:

Art. 13. [...]

IV - até doze meses após o livramento, o segurado detido ou recluso (Brasil, 1999, art. 13).

Nesse caso, se os dependentes do segurado estavam recebendo auxílio-reclusão e o segurado for libertado, ele continuará com a qualidade de segurado por mais 12 meses, sem precisar fazer contribuições durante esse período. Cabe pontuar, que essa regra só se aplica se o indivíduo já era segurado antes de começar a cumprir a pena (Nunes, 2024). O inciso V, estabelece o prazo em que o segurado incorporado às Forças Armadas, manterá a sua qualidade de segurado:

Art. 13. [...]

V - até três meses após o licenciamento, o segurado incorporado às Forças Armadas para prestar serviço militar (Brasil, 1999, art. 13).

Ademais, o segurado que for incorporado às Forças Armadas para prestar serviço militar, manterá sua qualidade de segurado por até 3 meses após ser licenciado, ou seja, após sair do serviço militar. Dessa forma, ele não precisa realizar contribuições durante esse período, pois, ainda estará segurado pela Previdência Social (Nunes, 2024). Por fim, preconiza o inciso VI, o prazo para os segurados facultativos:

Art. 13. [...]

VI - até seis meses após a cessação das contribuições, o segurado facultativo (Brasil, 1999, art. 13).

Sob essa perspectiva, entende-se que, o segurado facultativo, continuará com a qualidade de segurado por até 6 meses após parar de pagar as contribuições. Contudo, durante esses 6 meses, ele ainda terá acesso aos benefícios da Previdência,

mesmo sem fazer novos pagamentos (Nunes, 2024).

Sobre a perda da qualidade de segurado, destaca-se também, o artigo 14 do Decreto 3.048/99:

Art. 14. O reconhecimento da perda da qualidade de segurado no termo final dos prazos fixados no art. 13 ocorrerá no dia seguinte ao do vencimento da contribuição do contribuinte individual relativa ao mês imediatamente posterior ao término daqueles prazos (Brasil, 1999, art. 14).

Dessa forma, a perda da qualidade de segurado acontecerá no dia seguinte ao término do prazo previsto pelo Plano de Custeio da Seguridade Social para o pagamento da contribuição. Esse prazo se refere ao mês que vem logo após o fim dos períodos estabelecidos no artigo 13 do Decreto 3.048/99, deixando a pessoa de ser segurada logo após o prazo para pagar a contribuição, referente ao mês seguinte ao término do período de graça, estipulado na lei (Nunes, 2024).

Existem situações em que a perda da qualidade de segurado não importa no momento de solicitar algum benefício, sendo que, esse e outros direitos foram garantidos pelas mudanças introduzidas pela MP nº 83/2002, que se tornou a Lei nº 10.666/2003, e se aplica aos seguintes tipos de aposentadoria: Aposentadoria por Idade, Aposentadoria por Tempo de Contribuição e Aposentadoria Especial. Portanto, para essas aposentadorias, não é necessário manter a qualidade de segurado até o momento da concessão do benefício, desde que os requisitos para o benefício tenham sido cumpridos (Nunes, 2024).

2.3 Dos regimes do sistema previdenciário

A fim de compreender os Regimes do Sistema Previdenciário Brasileiro, bem como a relevância de sua efetividade, apresenta-se o presente capítulo. Inicialmente, a Previdência Social baseia-se na ideia de que todos os trabalhadores precisam ter uma proteção financeira caso percam a capacidade de trabalhar, o que pode ocorrer a qualquer momento. Assim, ela atua como um tipo de seguro, garantindo uma renda para o trabalhador e sua família em situações como doença, acidente, gravidez, prisão, falecimento ou envelhecimento (Brasil, 2021).

Nessa linha, os regimes públicos de previdência exigem participação obrigatória de todos os cidadãos que realizam atividades remuneradas. Existem dois

principais tipos de regimes: os Regimes Próprios de Previdência Social, voltados para servidores públicos, e o Regime Geral de Previdência Social, que abrange os demais trabalhadores. Desse modo, a contribuição para a previdência é mensal e obrigatória para quem trabalha com remuneração (Brasil, 2021).

Quanto aos empregados com carteira assinada, o valor deverá ser descontado diretamente do seu salário, sendo proporcional ao seu rendimento. Já, os trabalhadores autônomos, por sua vez, devem se registrar e fazer o pagamento mensal de suas contribuições por meio de uma guia específica. Também é possível que pessoas sem atividade remunerada optem por se inscrever de forma facultativa, após formalizar o registro e realizar o primeiro pagamento da contribuição sem atraso, através da adesão ao Regime Geral (Brasil, 2021).

Nesse sentido, o Sistema Previdenciário Brasileiro é composto por três regimes: O Regime Geral de Previdência Social (RGPS), o Regime Próprio de Previdência Social (RPPS) e o Regime de Previdência Complementar (RPC). O Regime Geral de Previdência Social (RGPS), é o que a maior parte dos trabalhadores encontram-se vinculados, sendo gerido pelo INSS. Esse regime é voltado para os trabalhadores do setor privado ou público, desde que não estejam inscritos em um regime próprio, e sua adesão é obrigatória para quem tem atividade remunerada (Brasil, 2021).

Diante disso, as contribuições feitas pelos trabalhadores ativos financiam as aposentadorias dos atuais beneficiários, estabelecendo um sistema de solidariedade entre gerações, ou seja, quando os trabalhadores de hoje se aposentarem, os novos trabalhadores contribuirão para o pagamento de suas aposentadorias. Importante mencionar que, esse modelo, conhecido como regime de repartição simples, é garantido pela Constituição Federal e utilizado em muitos sistemas previdenciários públicos ao redor do mundo (Brasil, 2021).

Já, o Regime Próprio de Previdência Social (RPPS), é um regime destinado aos servidores públicos, sendo criado pelos entes federativos para garantir os benefícios de aposentadoria e pensão por morte aos servidores efetivos. Sendo assim, cada ente da Federação como União, estados, Distrito Federal e municípios, tem a liberdade de organizar a previdência de seus servidores, incluindo tanto os ativos quanto os aposentados e pensionistas (Brasil, 2021).

Nesse sentido, esse regime é financiado obrigatoriamente pelo próprio ente federativo e por seus servidores, por meio de contribuições. Alguns regimes próprios, optam por acumular recursos em ativos financeiros, enquanto outros adotam o sistema de repartição, que envolve solidariedade entre gerações, com contribuições também de aposentados e pensionistas que recebem valores superiores ao teto do RGPS (Brasil, 2021).

Por fim, o Regime de Previdência Complementar (RPC) é um regime de previdência privada, que foi criado para complementar a previdência pública e oferecer uma renda adicional na aposentadoria. Apesar disso, ele não é obrigatório, podendo o trabalhador optar por ele, para fazer contribuições extras para garantir um benefício maior no futuro. Sob esse viés, o RPC, funciona de forma independente da previdência pública e tem o objetivo de ajudar o trabalhador a manter seu padrão de vida após se aposentar, especialmente quando os benefícios da previdência pública não são suficientes para suas necessidades financeiras (Brasil, 2021).

Com a Nova Previdência, que entrou em vigor através da emenda constitucional nº 103, em 13 de novembro de 2019, as novas regras estabelecidas também se aplicaram aos segurados, tanto do Regime Geral de Previdência Social (RGPS) quanto do Regime Próprio de Previdência Social (RPPS) da União. Após ser aprovada e promulgada pelo Congresso Nacional em 12 de novembro de 2019, trouxe diversas mudanças, como, novas idades mínimas para aposentadoria, novos requisitos de tempo de contribuição, regras de transição para segurados existentes, entre outras medidas (Brasil, 2022).

Sendo assim, ficou definido que no Regime Geral, a idade mínima para solicitar a aposentadoria programada é de 62 anos de idade, devendo ter pelo menos 15 anos de contribuição para as mulheres e 65 anos de idade e 20 anos de contribuição para os homens, sendo 15 anos de contribuição para homens que já estavam filiados ao RGPS antes da Emenda Constitucional vigorar (Brasil, 2022).

A forma de calcular o valor dos benefícios também foi alterada, determinando que todas as contribuições a partir de julho de 1994, devem ser consideradas para compor a base de cálculo. Antes da nova regra, só eram aceitas as 80% maiores contribuições do período. Para os segurados que já estavam no RGPS, antes da promulgação da Reforma, poderão usufruir das regras de transição, sendo

estabelecidas cinco opções, podendo o trabalhador escolher a mais vantajosa (Brasil, 2022).

Não obstante, também houve uma mudança significativa no cálculo das contribuições previdenciárias dos trabalhadores do Regime Geral de Previdência Social (RGPS) e dos servidores públicos do Regime Próprio de Previdência Social (RPPS). Antes da reforma, as alíquotas variavam por faixa salarial, e agora contribuição passou a ser proporcional ao salário (Brasil, 2021).

Nesse sentido, as novas alíquotas, que entraram em vigor em março de 2020, seguem pela regra de quem ganha menos contribui com uma porcentagem menor, enquanto quem ganha mais paga uma porcentagem maior, em ambos os regimes. Cabe ressaltar, que essas alíquotas são aplicadas de forma cumulativa, de maneira semelhante ao cálculo do Imposto de Renda (Brasil, 2021).

O próximo ponto a ser discutido, trata do início da automatização do INSS, desde o início da informatização no Brasil até os dias atuais, com ênfase nas principais mudanças e adaptações ocorridas em decorrência da expansão da era digital.

3 DO INÍCIO DO USO DA TECNOLOGIA

Este capítulo aborda sobre o início da informatização no Brasil, destacando os primeiros passos da digitalização no setor público e sua influência na modernização dos serviços oferecidos à população. Aborda-se sobre a evolução digital, destacando o início da informatização no Brasil, passando pelo uso pioneiro de tecnologias no INSS, até o desenvolvimento da plataforma Meu INSS, que atualmente se destaca como uma das principais ferramentas digitais do governo. O impacto dessa transformação digital no atendimento previdenciário, bem como os desafios e oportunidades que ela trouxe, serão explorados com maior profundidade.

3.1 Do início da informatização no Brasil

Na década de 1950, os computadores eram raros e quase inacessíveis no Brasil, vistos como curiosidades tecnológicas. Sendo assim, a introdução da computação no país começou durante o governo de Juscelino Kubitschek, entre os anos de 1956 e 1961, cujo lema era "avançar cinquenta anos em cinco". O ex-presidente, também implementou o Plano de Metas, que visava modernizar o Brasil com foco no desenvolvimento econômico e industrial (Cardi, 2002).

Contudo, entre as iniciativas do governo de Juscelino, estavam a construção de Brasília, usinas hidrelétricas como Furnas e Três Marias, novas indústrias, e a abertura de rodovias. Embora seu mandato tenha promovido grandes transformações econômicas e industriais, também foi marcado por um processo inflacionário significativo. Assim, os computadores começaram a fazer parte desse movimento de modernização, principalmente por meio da importação de tecnologias de países mais desenvolvidos (Cardi, 2002).

Em 1958, Roberto de Oliveira Campos, que era secretário-geral do Conselho de Desenvolvimento Nacional, sugeriu ao governo, com base em uma proposta do capitão Geraldo Maia, a criação de um grupo de trabalho para estudar o uso de computadores no cálculo de orçamento e na distribuição de verbas públicas. Nesse sentido, logo depois, foi formado o Grupo Executivo para Aplicação de Computadores Eletrônicos (GEACE) em 1959, com o objetivo de fomentar a instalação de Centros

de Processamento de Dados no Brasil, além de promover a fabricação de computadores e a formação de pessoal especializado (Cardi, 2002).

Nesse passo, o grupo também facilitou o intercâmbio de informações com instituições estrangeiras, dando os primeiros passos para a estruturação da informática no país. Assim, o Brasil começou a desenvolver sua própria infraestrutura de computação, buscando criar recursos humanos e estabelecer centros tecnológicos que impulsionassem o uso de computadores no governo e na indústria. Com a formação do GEACE, foi dado início a importação de computadores para o Brasil. Os primeiros computadores enviados ao Brasil, foram enviados para lugares como, a PUC-RJ, o IBGE, e para a empresa de Listas Telefônicas Brasileiras (Cardi, 2002).

Diante da necessidade de ampliar o uso de computadores para pesquisas, o GEACE e o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), iniciaram a compra de mais um computador, formando um consórcio de entidades para dividir os custos, que eram muito altos, além de enfrentar problemas de infraestrutura, como energia instável e falta de pessoal qualificado (Cardi, 2002).

O computador que era de primeira geração, ocupava uma sala inteira, e sua capacidade de processamento era muito limitada comparada aos padrões atuais, realizando apenas operações básicas e sua memória era de apenas 20K bytes, com dados inseridos por cartões e fitas perfuradas. Assim, a instalação do computador foi concluída em 13 de abril de 1960, no Centro de Processamento de Dados da PUC-RJ. Considera-se que o equipamento teve um papel importante em mostrar aos estudantes e pesquisadores novas técnicas de cálculos científicos, especialmente em áreas como engenharia e pesquisa (Cardi, 2002).

Na década de 1960, os computadores começaram a se tornar mais comuns, pois o governo passou a reconhecer a importância das máquinas para o progresso do país e de grandes empresas. Nessa linha, a primeira comunicação entre o Brasil e o exterior via internet ocorreu por volta de 1989, e em 1995, a internet comercial começou a crescer no Brasil. No mesmo ano, foi criado o Comitê Gestor da Internet (CG), por meio de uma Portaria Interministerial do Ministério das Comunicações e do Ministério da Ciência e Tecnologia, estabelecido com o objetivo de criar leis e normas para regular a internet no Brasil, além de recomendar padrões e procedimentos

técnicos e operacionais para acompanhar o crescimento da rede no país (Cardi, 2002).

O Comitê Gestor da Internet (CG), era composto por especialistas e representantes de áreas relacionadas, como provedores, usuários, acadêmicos e membros do governo. A comunicação naquela época ainda era muito limitada, ocorrendo sempre de maneira ponto a ponto, até que a internet, especialmente a web, começou a se expandir rapidamente no Brasil (Cardi, 2002).

A história da computação está dividida em quatro gerações de computadores, sendo a primeira entre os anos de 1951 a 1959, que usava válvulas, a segunda entre os anos de 1959 a 1965, com transistores, a terceira entre os anos de 1965 a 1975, com circuitos integrados, e a quarta e última que iniciou no ano de 1975 e é considerada até hoje, com microprocessadores. Com a expansão das novas tecnologias, a partir da década de 1990, houve uma grande popularização dos computadores pessoais e dos dispositivos móveis (Souza, 2024).

3.2 Do início do uso da tecnologia pelo INSS

Na década de 1970, a concessão dos benefícios administrados pelo extinto Instituto Nacional de Previdência Social (INPS) era feita de forma manual, utilizando papel, caneta e máquina de datilografia (Brasil, 2022).

Em 1974, através da Lei nº 6.125, de 4 de novembro, foi criada a Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social (Dataprev), que tempos depois ficou conhecida como empresa de tecnologia e informações da Previdência Social. Assim, a Dataprev, foi instituída como empresa pública vinculada ao Ministério da Previdência e Assistência Social, englobando em suas atribuições a análise de sistemas, a programação e execução de serviços de tratamento da informação e o processamento de dados por meio de computação eletrônica, bem como a prestação de outros serviços na área da tecnologia (Dataprev, 2024).

Durante a década de 1980, à medida que os custos dos computadores diminuíram, tanto as empresas brasileiras quanto o governo federal começaram a investir em tecnologia. Como visto anteriormente, o INSS vem implementando sua informatização, com finalidade de desburocratizar os processos, investindo em novos

meios para facilitar o acesso dos usuários aos seus serviços. Nesse contexto, diante do surgimento de dificuldades com a forma tradicional de atendimento, esse sistema de inovação passou a ser uma diretriz estratégica nos anos 2000 (Brasil, 2022).

Em 2011, o INSS começou a utilizar processos eletrônicos, por meio da Resolução nº 166, que mencionava as facilidades das tecnologias digitais de processamento, transmissão e armazenamento de documentos, reconhecendo a necessidade de se estabelecer normas para produção de processos por meio eletrônico de forma segura (Brasil, 2022).

Em 2015, com o Decreto nº 8.539, o governo permitiu o uso de meio eletrônico aos órgãos da administração pública federal, para a realização de processos administrativos. No ano seguinte, o INSS lançou o Projeto Portal de Atendimento, que foi uma integração dos sistemas, SAG (Serviço de Agendamento) e SAT (Serviço de Atendimento), para melhorar o acesso dos segurados aos serviços online e fornecer informações importantes para os atendentes nas agências. Em 2017, através da Portaria nº 91/PRES/INSS, foi implementado o INSS Digital, estabelecendo um novo modelo de fluxo de atendimento. O objetivo deste novo modelo era de transformar os processos físicos em eletrônicos, para que os atendimentos comesçassem a se tornar mais remotos possíveis (Brasil, 2022).

Para Savaris (2018), um dos principais deveres da Administração Pública Previdenciária ao processar e analisar um pedido de benefício é garantir que todas as possíveis formas de proteção social sejam consideradas. Isso significa que o INSS deve examinar todas as opções legais para fornecer ajuda aos cidadãos. Quando uma pessoa solicita um benefício, ela fornece informações básicas, e é dever da Administração verificar todas as possíveis maneiras de ajudá-la com base nessas informações.

Percebe-se assim, a importância da coleta de informações da administração pública previdenciária, em relação aos seus requerentes, pois, através dessas informações pode-se analisar se o requerente possui direito a algum benefício e qual o tipo de benefício que deverá receber, tendo como dever, instruí-los sobre todas as informações necessárias para este processo.

Nesse sentido, Savaris (2018), também destaca o quanto esses deveres têm importantes consequências, devendo a administração orientar os segurados sobre

seus direitos e trabalhar para resolver seus problemas relacionados à Previdência Social.

3.3 Da criação da Central de Serviços do INSS

Desenvolvido pela Dataprev, a Central de Serviços do INSS, que hoje é conhecido como Meu INSS, ampliou significativamente o acesso das pessoas aos serviços de previdência social. A plataforma oferece mais de 100 serviços do INSS, sendo possível simular aposentadoria, dar entrada em benefícios, agendar perícias, conferir o calendário de pagamentos, consultar extratos, entre outros serviços, tornando-se o principal canal para realização dos serviços do instituto (Dataprev, 2024).

Esse avanço é visto como o principal fator da transformação digital do instituto, que veio com o propósito de facilitar a vida dos cidadãos ao oferecer serviços de forma mais acessível e eficiente pela internet. Contudo, no início de 2017, as agências ainda trabalhavam com o chamado atendimento espontâneo, que era o fluxo de pessoas que compareciam até uma agência para solicitar algum serviço de seu interesse, sem realização de um agendamento prévio. Diante das dificuldades com o atendimento presencial, foi disponibilizado aos segurados o Sistema de Atendimento (SAT), que também era uma forma de atendimento espontâneo, podendo ser realizado de casa, através do computador (Brasil, 2022).

Em 2018, a Instrução Normativa nº 96, de 14 de maio, determinou o Meu INSS, como o principal meio para solicitação de serviços e emissão de extratos, determinado também que os serviços oferecidos pela plataforma, fossem realizados presencialmente nas agências, somente mediante agendamento realizado pela internet ou pelo telefone 135. Em 2020, a plataforma do Meu INSS, foi integrada à plataforma Gov.br, que é uma plataforma do Governo Federal que reuniu diversos sites de serviços públicos em um único lugar. Assim, ao se cadastrar, o usuário passa a ter acesso a vários serviços públicos do governo de forma centralizada (Brasil, 2022).

Diante das informações apresentadas, fica o seguinte questionamento: Como é realizado um processo por meio dessa plataforma digital?

Em relação ao processo, seja para solicitar aposentadoria ou algum outro benefício, deverá ser feito da seguinte forma: Inicialmente é realizado um processo administrativo, no qual o responsável por executar essa tarefa irá anexar os documentos necessários diretamente no site do Meu INSS. Esse processo, sempre deverá iniciar por meio administrativo, ou seja, não pode ser requerido diretamente por via judicial. Contudo, caso o processo venha a ser indeferido na via administrativa, deverá então, ser postulado por via judicial. Segundo, Nunes (2024), o início do processo administrativo é dividido em quatro fases: Inicial, instrutória, decisória e recursal.

Na fase inicial, entende-se que o processo começa com a apresentação de um requerimento, no qual devem ser estabelecidos os propósitos do processo administrativo. É nessa fase que se determina o que o processo pretende alcançar;

Na fase instrutória, entende-se que devem ser reunidas e apresentadas todas as evidências e documentos necessários para demonstrar e confirmar o direito o qual está sendo reivindicado, pois, este é o momento de coletar as provas que sustentam a alegação feita no processo;

Na fase decisória, o servidor analisa as provas apresentadas e com base nelas, ele pode deferir ou indeferir o pedido, dependendo das evidências e argumentos apresentados;

A fase recursal, só ocorrerá caso o segurado não esteja de acordo com a decisão do processo administrativo. Nesse caso, ele pode solicitar que a decisão seja revista por meio judicial.

Posto isso, de acordo com o definido no art. 12, §§ 1º, 2º e 3º, da Portaria Conjunta n.º 993 do INSS, de 28 de março de 2022, o processo administrativo, será realizado por meio eletrônico nas seguintes circunstâncias:

Art. 12. O Processo Administrativo Previdenciário será inteiramente processado de forma eletrônica, ressalvados os atos que exijam a presença do requerente.

§ 1º Os atos processuais deverão ser realizados em meio eletrônico, exceto nas situações em que este procedimento for inviável ou em caso de indisponibilidade do meio eletrônico cuja demora no restabelecimento cause dano relevante à celeridade do processo.

§ 2º No caso das exceções previstas no § 1º, os atos processuais poderão ser praticados segundo as regras aplicáveis aos processos físicos, devendo ser posteriormente digitalizado o documento-base correspondente.

§ 3º Para unificar todos os requerimentos por meio eletrônico foi criado o

Portal de Atendimento - PAT, incorporando o Gerenciador de Tarefas - GET e o Sistema de Agendamento - SAG num só portal. Os canais do "Meu INSS" - Autenticado, Não Autenticado, Entidade Conveniada, Central de Teleatendimento 135 e Servidor - estão incluídos no SAG (Brasil, 2022, art. 12).

Pertinente, ainda, ressaltar que, para os advogados, existe o sistema GERID, desenvolvido pela Dataprev, fruto do convenio entre o INSS e a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), onde podem realizar requerimentos através do site, que é de uso exclusivo dos advogados cadastrados. Contudo, nem todos os serviços estão disponíveis nesse sistema, devendo ser realizados diretamente no site Meu INSS ou por ligação no 135, e após o agendamento, o segurado ou seu procurador, deve comparecer na data e local agendado para apresentação dos documentos solicitados (Nunes, 2024).

Desse modo, após sua solicitação e digitalização, o processo fica aguardando em uma fila virtual até que um servidor esteja disponível para analisá-lo. Importante destacar, que cada Gerência Executiva possui um prazo aproximado para começar a análise. Assim, enquanto a análise não começa, o status do processo aparece como "em análise", e quando a análise é iniciada, o servidor pode fazer solicitações de documentos adicionais, conhecido como "exigência", o qual os documentos precisam ser anexados no prazo de 30 dias (Nunes, 2024).

Em regra, as ações previdenciárias são ajuizadas na Justiça Federal, pois a ação é movida contra o INSS, que é uma Autarquia Federal. Contudo, nas comarcas onde não há Justiça Federal, o autor poderá optar por ajuizar a ação na Justiça Federal localizada no território de sua competência, ou, na Justiça Comum de seu município. Entretanto, as ações previdenciárias decorrentes de acidente de trabalho, possuem competência originária de Justiça Comum, ou seja, a Justiça Federal, não possui competência para julgar esse tipo de ação (Nunes, 2024).

Nesse sentido, a nova redação do artigo 15, inciso III, da Lei nº 5.010/66, restringiu a competência da Justiça Estadual em casos previdenciários. Anteriormente, qualquer segurado que morasse em uma Comarca sem sede da Justiça Federal poderia entrar com ações previdenciárias na Justiça Estadual. Sob esse viés, a regra determina que, se o segurado morar em uma Comarca localizada a menos de 70 km de uma Vara da Justiça Federal ou de uma Unidade de Atendimento Avançada (UAA), ele deverá protocolar sua ação diretamente na Justiça

Federal, e não mais na Justiça Estadual (Nunes, 2024).

Art. 15. Quando a Comarca não for sede de Vara Federal, poderão ser processadas e julgadas na Justiça Estadual:

[...]

III - as causas em que forem parte instituição de previdência social e segurado e que se referirem a benefícios de natureza pecuniária, quando a Comarca de domicílio do segurado estiver localizada a mais de 70 km (setenta quilômetros) de Município sede de Vara Federal (Brasil, 1966, art. 15).

Ao ingressar com uma ação na Justiça Federal, para determinar a competência interna, é necessário observar o valor da causa, pois, se o valor da causa for de até 60 salários mínimos, a ação será enviada para o Juizado Especial Federal (JEF). No entanto, se o valor for superior a esse limite, a ação será direcionada à Justiça Comum Federal. No caso de ações no JEF, o recurso será julgado pelas Turmas Recursais, mas, se a ação estiver na Justiça Comum Federal, o recurso será encaminhado ao Tribunal Regional Federal (TRF) da região correspondente (Nunes, 2024).

No que se refere ao Recurso Administrativo, é um meio utilizado pelo interessado para contestar, total ou parcialmente, uma decisão do INSS em um processo administrativo. O órgão responsável por essas revisões, é o Conselho de Recursos da Previdência Social (CRPS), que é um órgão independente, que não está subordinado ao INSS, tendo como função, revisar e controlar as decisões do INSS em processos que envolvem beneficiários e empresas, nos termos da legislação (Brasil, 2023).

Dessa forma, segundo o site do INSS (2023), o CRPS é composto por 29 Juntas de Recursos e quatro Câmaras de Julgamento, que são responsáveis por avaliar esses recursos. Assim, existem dois tipos de recursos administrativos: Recurso Ordinário e Especial.

O Recurso Ordinário, que é de primeira instância, é utilizado para contestar decisões do INSS e é encaminhado às Juntas de Recursos para julgamento. O interessado deve solicitá-lo por meio do serviço "Recurso Ordinário (inicial)".

O Recurso Especial, que é de segunda instância, pode ser usado para contestar as decisões das Juntas de Recursos. Nesse sentido, tanto o INSS, quanto o interessado, podem apresentá-lo, e ele será julgado pelas Câmaras de Julgamento. A solicitação é feita por meio do serviço "Recurso Especial ou Incidente (Alteração de

acórdão)", informando o protocolo do recurso inicial.

Sendo assim, o prazo para apresentar ambos os recursos são de 30 dias após a comunicação do resultado que se deseja contestar. Além disso, também é possível apresentar Incidentes Processuais, como embargos de declaração ou pedido de revisão de acórdão, por meio do serviço "Recurso Especial ou Incidente (Alteração de acórdão)". Porém, esses pedidos devem ser feitos de forma única, de acordo com as regras do Regimento Interno do CRPS (RICRPS) (Brasil, 2023).

Por tanto, o Recurso Administrativo servirá para reavaliar o pedido inicial do benefício que foi negado, podendo, o indeferimento ser mantido, ou revertido, resultando no deferimento da solicitação, sendo essa uma forma de recorrer, sem necessitar da Justiça. Assim, como pode não ser o mesmo servidor que irá analisar o mesmo pedido novamente, entende-se que há chances de se conseguir um resultado diferente do pedido anterior (Maluf, 2023).

Sendo assim, indica-se o recurso, como forma de reverter o resultado não esperado, mas, ao ser indeferido novamente, pode-se recorrer através da Justiça, para pleitear a aprovação do benefício pretendido. Desse modo, o recurso pode ser realizado diretamente na plataforma online do INSS, mas é importante verificar se realmente é o caso de proceder ao recurso, pois, muitas vezes o problema pode estar relacionado a um período não reconhecido pelo INSS ou a um benefício que já estava em andamento, por exemplo (Maluf, 2023).

A Carta de Resposta do INSS informará o motivo da negativa, contudo, caso o motivo não for válido ou não estiver claro, pode-se apresentar o recurso, sendo que, há um prazo de 30 dias para pedir a revisão após o indeferimento. Nesse sentido, os documentos enviados para nova análise, serão no sentido de comprovar o pedido de revisão para que ele seja aceito. Por isso, considera-se fundamental reunir todas as provas necessárias para tentar mudar o resultado (Maluf, 2023).

Diante disso, o recurso deve ser encaminhado para o órgão responsável pelo julgamento e remetido ao INSS, que por sua vez, terá o prazo de até 85 dias, a partir da data em que o recurso for protocolado, para dar uma resposta. Contudo, caso o órgão não responder dentro desse prazo, pode-se fazer uma reclamação formal, pelo site da Ouvidoria do INSS, ou ligando para a Central de Atendimento no número 135.

Já, caso o recurso seja aceito, o INSS terá até 30 dias para realizar o pagamento do benefício (Maluf, 2023).

3.4 Da Data de Entrada do Requerimento (DER)

Quanto a Data de Entrada do Requerimento, conhecida pela sigla (DER), a Instrução Normativa 128/2022, dispõe em seu artigo 577, a possibilidade de alteração da DER em casos necessários e para concessão de benefício mais vantajoso ao segurado.

Art. 577. Por ocasião da decisão, em se tratando de requerimento de benefício, deverá o INSS:

[...]

II - verificar se, não satisfeito os requisitos para o reconhecimento do direito na data de entrada do requerimento do benefício, se estes foram implementados em momento posterior, antes da decisão do INSS, caso em que o requerimento poderá ser reafirmado para a data em que satisfizer os requisitos, exigindo-se, para tanto, a concordância formal do interessado, admitida a sua manifestação de vontade por meio eletrônico (Brasil, 2022, art. 577).

Desse modo, é possível solicitar a alteração da DER em uma ação judicial, pois, além da previsão já citada no artigo 577 da Instrução Normativa 128/2022, essa possibilidade também é amparada pelo artigo 493 do Código de Processo Civil, que menciona, que novos fatos que possam influenciar o direito da parte podem ser considerados, permitindo a modificação da DER no processo (Nunes, 2024).

Art. 493. Se, depois da propositura da ação, algum fato constitutivo, modificativo ou extintivo do direito influir no julgamento do mérito, caberá ao juiz tomá-lo em consideração, de ofício ou a requerimento da parte, no momento de proferir a decisão (Brasil, 2015, art. 493).

Consoante a Instrução Normativa já mencionada, em seu artigo 577, inciso I, dispõe que sempre deverá ser concedido o benefício mais vantajoso ao segurado, desta forma, entende-se que, independente do pedido, o servidor deve analisar qual benefício será mais vantajoso ao segurado no momento da decisão final.

Art. 577. Por ocasião da decisão, em se tratando de requerimento de benefício, deverá o INSS:

[...]

I - reconhecer o benefício mais vantajoso, se houver provas no processo administrativo da aquisição de direito a mais de um benefício, mediante a

apresentação dos demonstrativos financeiros de cada um deles (Brasil, 2022, art. 577).

Isso posto, no caso dos benefícios previdenciários, pode-se aplicar o princípio da fungibilidade, que é quando o benefício que foi aplicado, é diverso do requerido inicialmente. Veja - se:

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. ACIDENTE DE TRABALHO. LITISPENDÊNCIA. CONFIGURAÇÃO NO CASO CONCRETO. DECISÃO MANTIDA. CASO CONCRETO EM QUE SE VERIFICA IDENTIDADE TRÍPLICE ENTRE OS ELEMENTOS DA AÇÃO SOB ANÁLISE COM AQUELES QUE COMPUSERAM DEMANDA ANTERIORMENTE INTENTADA PELA PARTE E AINDA PENDENTE DE TRÂNSITO EM JULGADO, SENDO QUE A SIMPLES MODIFICAÇÃO PONTUAL DO PEDIDO NA SEGUNDA AÇÃO — COM RESTRIÇÃO DA POSTULAÇÃO À CONCESSÃO DE PRESTAÇÕES DIFERENTES (APOSENTADORIA OU AUXÍLIO-DOENÇA) — NÃO TEM O CONDÃO DE ELIDIR, SÓ POR SI, A CONFIGURAÇÃO DE LITISPENDÊNCIA, POIS SABIDO QUE O PRINCÍPIO PROCESSUAL DA ADSTRIÇÃO SOFRE, NAS DEMANDAS PREVIDENCIÁRIAS, PECULIAR RELATIVIZAÇÃO PELO PRINCÍPIO SETORIAL DA FUNGIBILIDADE DOS BENEFÍCIOS. DIANTE DISSO, POR SER PLENAMENTE POSSÍVEL A CONCESSÃO DE AUXÍLIO-ACIDENTE EM QUALQUER DAS AÇÕES AJUIZADAS PELA PARTE AUTORA, NÃO HÁ COMO AFASTAR, EFETIVAMENTE, A CARACTERIZAÇÃO DE LITISPENDÊNCIA COMO CAUSA OBSTATIVA DA RESOLUÇÃO DE MÉRITO DO PRESENTE FEITO. DEMANDA EXTINTA, DE OFÍCIO, COM BASE NO ARTIGO 485, V, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. APELAÇÃO DESPROVIDA E AÇÃO EXTINTA, DE OFÍCIO, EM RAZÃO DE LITISPENDÊNCIA. (Rio Grande do Sul, 2023a).

Nessa linha, o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS), tem seguido a chamada, Teoria dos Motivos Determinantes, vinculando-a aos princípios da proteção da confiança e da boa-fé objetiva, que são desdobramentos do princípio constitucional da moralidade administrativa. De acordo com essa teoria, quando a Administração Pública justifica um ato administrativo com certos motivos, mesmo que tenha discricionariedade para tomar a decisão, ela passa a estar obrigatoriamente vinculada a esses motivos (Nunes, 2024).

Aplica-se, a referida teoria no campo previdenciário, para sustentar que a única questão em disputa, deve estar limitada aos motivos que fundamentaram a decisão de negar o pedido no processo administrativo. Diante disso, a procuradoria não poderá apresentar novos argumentos ou razões além daqueles já utilizados no indeferimento (Nunes, 2024). A jurisprudência do TJRS, corrobora com tal posição:

Ementa: AGRAVO EM AGRAVO DE INSTRUMENTO. DIREITO PREVIDENCIÁRIO. CONCESSÃO DE PENSÃO. COMPANHEIRO DE SERVIDORA PÚBLICA FALECIDA. COMPROVAÇÃO DE DEPENDÊNCIA ECONÔMICA. DESCABIMENTO. IGUALDADE CONSTITUCIONAL DE DIREITOS. VINCULAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA AOS MOTIVOS ADOTADOS QUANDO DO INDEFERIMENTO DO PEDIDO. TEORIA DOS MOTIVOS DETERMINANTES. REQUISITOS AUTORIZADORES PARA A CONCESSÃO DA ANTECIPAÇÃO DOS EFEITOS DA TUTELA. 1. É CABÍVEL A CONCESSÃO DA TUTELA ANTECIPADA EM DESFAVOR DA FAZENDA PÚBLICA EM MATÉRIA PREVIDENCIÁRIA NOS TERMOS DA SÚMULA 729 DO STF. SENDO ASSIM, RESTA AFASTADO O ARGUMENTO DA AUTARQUIA NO SENTIDO DA IMPOSSIBILIDADE DE CONCESSÃO DA ANTECIPAÇÃO DE TUTELA. 2. O IPERGS INDEFERIU O PEDIDO DE CONCESSÃO DE BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO COM FULCRO APENAS NA AUSÊNCIA DE PROVA DA DEPENDÊNCIA ECONÔMICA DO AUTOR EM RELAÇÃO À SEGURADA, RECONHECENDO, ASSIM, A EXISTÊNCIA DE UNIÃO ESTÁVEL ENTRE ELES. AFASTADO TAL MOTIVO PELA DESNECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DA REFERIDA DEPENDÊNCIA, NÃO HÁ COMO PERSISTIR A RECUSA DA AUTARQUIA. 3. O ART. 5º, INCISO I, DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL VEDA A DIFERENCIAÇÃO CONTIDA NA NORMA LEGAL (ART. 9º, INCISOS I E VI, DA LEI Nº 7.672/82), ATRAVÉS DA QUAL BASTA À MULHER COMPROVAR A CONDIÇÃO DE ESPOSA OU COMPANHEIRA PARA FAZER JUS AO BENEFÍCIO, AO PASSO QUE DO HOMEM É EXIGIDA, TAMBÉM, A COMPROVAÇÃO DE INVALIDEZ E/OU DEPENDÊNCIA ECONÔMICA. ALÉM DISSO, O ART. 201, INCISO V, DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL NÃO FAZ QUALQUER DISTINÇÃO ENTRE A PENSÃO A SER RECEBIDA PELO HOMEM OU PELA MULHER, EM CASO DE VIUVEZ. 4. O PERIGO DE DANO IRREPARÁVEL, ADEMAIS, HÁ DE SER DEPREENDIDO DA NATUREZA ALIMENTAR DA VERBA. (Rio Grande do Sul, 2016b).

Não obstante, a jurisprudência também tem entendido, que o perito não precisa ser especialista em todas as áreas médicas das doenças apresentadas pelo segurado, mas, é essencial que todas as enfermidades sejam devidamente analisadas. Por isso, é importante que o responsável, revise cuidadosamente os atestados, laudos antigos e exames para garantir que o perito considerou todas as doenças, pois, se alguma doença não foi avaliada, deve-se solicitar uma nova perícia, a qual deverá ser realizada por um médico especialista na área (Nunes, 2024). Dessa forma, colaciona-se o entendimento do TJRS a respeito:

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. ACIDENTE DE TRAJETO. AUXÍLIO-ACIDENTE. NECESSIDADE DE REPETIÇÃO DA PROVA PERICIAL. NAS CAUSAS ACIDENTÁRIAS É IMPRESCINDÍVEL A PRODUÇÃO DE PROVA PERICIAL A FIM DE AVERIGUAR A REAL CONDIÇÃO DE SAÚDE DO SEGURADO DO INSS. O PARECER DO PERITO É ESSENCIAL PARA SOLUCIONAR QUESTÃO DE NATUREZA TÉCNICA, QUE DEPENDE DE CONHECIMENTO ESPECIAL E NÃO PODE SER

SUPRIDA PELA EXPERIÊNCIA PESSOAL DO JULGADOR OU POR DOCUMENTOS UNILATERAIS. CASO EM QUE O LAUDO PERICIAL NÃO FOI REALIZADO COM BASE NAS PATOLOGIAS APONTADAS PELO AUTOR NA INICIAL, DEVENDO HAVER A REPETIÇÃO DA PROVA PARA QUE SEJA ESCLARECIDO SOBRE A EXISTÊNCIA DE INCAPACIDADE OU REDUÇÃO DA CAPACIDADE PARA A ATIVIDADE HABITUAL EM RAZÃO DAS PATOLOGIAS ORTOPÉDICAS ELENCADAS NA EXORDIAL, SE EXISTEM SEQUELAS, SE ESTÃO CONSOLIDADAS E SE EXISTE NEXO DE CAUSALIDADE. SENTENÇA DESCONSTITUÍDA DE OFÍCIO. APELAÇÃO PREJUDICADA. (Rio Grande do Sul, 2024c).

No próximo capítulo, será discutida a acessibilidade dos beneficiários que necessitam realizar o autosserviço por meio da plataforma digital do governo, com ênfase nas dificuldades enfrentadas pela população que não tem familiaridade com as constantes transformações da era digital, ou que não possuem condições de dispor financeiramente de meios tecnológicos.

4 DA ACESSIBILIDADE DA PLATAFORMA PELOS BENEFICIÁRIOS

Diante dos pontos apresentados até agora, é fundamental discutir também o acesso da população ao mundo digital, com foco nas dificuldades que muitas pessoas enfrentam ao tentar utilizar os serviços públicos previdenciários por meio das plataformas digitais do governo. Essas dificuldades podem surgir devido à falta de condições para adquirir dispositivos eletrônicos, à falta de acesso à internet, ou à ausência de habilidades necessárias para lidar com novas tecnologias.

Tais barreiras impactam diretamente os usuários, limitando seu acesso a direitos e serviços essenciais. O impacto dessas dificuldades precisa ser analisado com profundidade, uma vez que a exclusão digital pode agravar desigualdades sociais e dificultar o exercício pleno da cidadania.

Assim, os pontos a seguir foram desenvolvidos para oferecer uma compreensão dos principais aspectos que envolvem a responsabilidade da administração pública no cumprimento dos deveres ligados à Seguridade Social, com especial atenção às questões de inclusão digital e acessibilidade.

4.1 Do acesso a plataforma digital pelos beneficiários

Diante da nova era tecnológica em que vivemos, os beneficiários podem utilizar os serviços do INSS, sem sair de casa, através do telefone 135 ou através do site ou aplicativo do Meu INSS, podendo por exemplo, solicitar um benefício e enviar documentos solicitados. Além disso, os aposentados e pensionistas podem através do site ou plataforma, mudar o local onde recebem seus pagamentos ou nomear representantes legais, entre outras opções disponíveis.

Contudo, apesar dos avanços, a plataforma ainda enfrenta desafios técnicos, como falhas no sistema, causando o indeferimento das solicitações em razão da automatização, comprometendo a sua eficiência. Diante disso, a acessibilidade para os grupos mais vulneráveis continua sendo um problema, já que grande parte dos serviços são feitos de forma online na plataforma, dificultando o acesso para quem tem pouca familiaridade com tecnologia ou que não possui acesso a esses recursos (Ieprev, 2023).

Não obstante, observa-se que as pessoas que possuem mais dificuldades em relação ao tema abordado, geralmente já são idosas, com menos escolaridade e possuem dificuldades com as novas tecnologias. Além disso, muitas delas não possuem acesso a um smartphone, computador e internet, para realizar as solicitações pela plataforma, e mesmo com acesso, não é fácil saber como deve proceder, impossibilitando-as de acessar os serviços (Ieprev, 2023).

Por essa razão, essas pessoas acabam sendo obrigadas a pagar terceiros para realizar esses serviços, que antes eram oferecidos gratuitamente nas agências. Nesse passo, esse cenário é visto como um ataque aos direitos públicos, pois resulta em questões que acabam afetando a esfera privada (Gusmão, 2020).

Contudo, ao dependerem da ajuda de terceiros, como de familiares ou desconhecidos, acabam facilitando fraudes, pois outras pessoas acabam tendo acesso a senha, colocando o segurado em risco. Também existem situações em que segurados recorrem a lan houses, onde uma pessoa desconhecida realiza o cadastro por eles, muitas vezes utilizando um e-mail ou telefone que não pertence ao titular. Essa situação, pode resultar na perda de notificações importantes relacionadas a pedidos de benefícios, complicando o processo para as pessoas mais vulneráveis e expondo esses segurados a riscos (Ieprev, 2023).

Já, para as pessoas que possuem acesso à internet e a um smartphone, por exemplo, pode ser fácil iniciar a solicitação de um benefício pelo Meu INSS. No entanto, elas também podem enfrentar dificuldades na hora de anexar os documentos necessários para completar o pedido. Além disso, muitos segurados desconhecem os documentos específicos que o INSS exige, o que também dificulta a eficácia do processo (Ieprev, 2023).

Em relação ao acesso à internet, pontuado em questão como um dos obstáculos enfrentados pelos segurados, de acordo com a análise dos dados coletados pela Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) Contínua Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) de 2023, publicada em 16 de agosto de 2024 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), indica que aproximadamente 5,9 milhões de domicílios do país não utilizavam a Internet (IBGE, 2024).

Os três principais motivos foram: nenhum morador sabia usar a Internet 33,2%,

serviço de acesso à Internet caro 30,0% e falta de necessidade em acessar a Internet 23,4%. Outros motivos apontados foram: serviço de acesso à Internet não estava disponível 4,7%, equipamento para acessar a Internet era caro 3,7%, falta de tempo 1,4%, preocupação com segurança 0,6% (IBGE, 2024).

Já em relação ao aumento da população idosa no Brasil, de acordo com o último levantamento do IBGE (Censo 2022), o número de pessoas com 65 anos ou mais, cresceu cerca de 57,4% em 12 anos. Quanto as pessoas com 60 anos ou mais, chegou a 32,1 milhões de pessoas, o que corresponde a 15,8% da população do país. No ano de 2010, o aumento foi de 56%, quando era de 20,5 milhões, correspondente a 10,8% da população. Sob esse viés, a idade mediana da população brasileira aumentou seis anos desde 2010 e passou de 29 para os 35 anos em 2022 (Brasil, 2024).

Segundo Alexandre da Silva (Brasil, 2024), titular da Secretaria Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa, os dados indicam um envelhecimento da população, com a expectativa de que, até 2030, o número de pessoas idosas ultrapasse o de jovens com menos de 14 anos. Isso reflete uma mudança na estrutura etária do país, sinalizando uma inversão da pirâmide etária.

De acordo com o gestor, a solução para enfrentar as desigualdades sociais e as violações que afetam diferentes grupos de pessoas idosas em todo o Brasil é garantir a implementação de ações intersetoriais, envolvendo diversas áreas e setores para abordar de forma abrangente as necessidades específicas dos idosos, promovendo assim uma maior igualdade e proteção para essa população (Brasil, 2024).

No entanto, uma mudança para um modelo de atendimento digital, que não reflete a realidade de todos os brasileiros, pode causar exclusão social, especialmente para aqueles que dependem dos serviços do INSS, pois o instituto existe para reduzir dificuldades em situações como incapacidade para o trabalho, velhice, morte e maternidade. Se o acesso a esses serviços se torna mais difícil, isso pode enfraquecer o papel do Estado de Bem-Estar Social, que visa proteger esses grupos vulneráveis (Mendes, et al, 2020).

Os serviços prestados pela previdência e assistência social, deveriam ser acessíveis, especialmente para grupos em situação de vulnerabilidade

socioeconômica. Embora as tecnologias estejam avançando no Brasil, a implementação do novo processo do INSS não pode comprometer os princípios de solidariedade, que garantem um mínimo necessário para a sobrevivência desses grupos. Além disso, é essencial proteger o segurado e manter o princípio da universalidade de cobertura e atendimento (Sousa, 2023).

Sob esse viés, com os avanços tecnológicos e as transformações provocadas pela globalização, é essencial proteger os direitos dos segurados. Sendo assim, o foco é garantir a dignidade dos usuários dos serviços previdenciários, pois essa proteção é crucial para promover uma sociedade mais justa e oferecer igualdade de oportunidades, permitindo o pleno desenvolvimento físico e intelectual de todos (Schuster; Bitencourt, 2024).

Por fim, embora a Previdência Social tenha introduzido inovações tecnológicas, como a plataforma Meu INSS, para tornar os processos mais rápidos, a falta de uma análise das dificuldades estruturais enfrentadas por muitos segurados pode levar à exclusão e à negação de direitos para grupos minoritários, especialmente aqueles em áreas rurais. Essas populações ainda precisam de políticas públicas que garantam acesso a condições básicas e recursos essenciais para uma vida digna (Schuster; Bitencourt, 2024).

4.2 Da utilização da inteligência artificial (IA) na concessão de benefícios

Segundo McCarthy (2007), a Inteligência Artificial (IA) é a área da ciência e engenharia dedicada ao desenvolvimento de máquinas inteligentes, especialmente de programas de computador avançados, que busca entender a inteligência humana através do uso de computadores, mas sem limitar-se a imitar rigorosamente o funcionamento do cérebro.

Desse modo, a IA, tem o potencial de transformar quase todos os setores da sociedade, incluindo saúde, educação, transporte e produção. No entanto, ela também levanta questões éticas e sociais importantes, como privacidade, segurança, viés em algoritmos e impactos no mercado de trabalho, que precisam ser avaliadas com cuidado. A relação entre IA e direito, é um campo em constante mudança, exigindo colaboração entre legisladores, especialistas em tecnologia, advogados e a

sociedade para garantir que o uso da IA seja feito de forma justa, segura e ética (Souza; Mendes, 2024).

No âmbito do Direito Previdenciário, a IA já vem trazendo algumas mudanças e desafios, como por exemplo, os algoritmos podem analisar dados históricos e detectar fraudes, como contribuições irregulares ou pedidos fraudulentos de benefícios. A IA também pode ser usada para a verificação de identidade, utilizando reconhecimento facial e análise biométrica para garantir que os benefícios sejam pagos corretamente (Souza; Mendes, 2024).

Os chatbots, equipados com IA podem fornecer informações sobre direitos previdenciários, como requisitos para solicitar benefícios e o status dos pedidos, aliviando a carga de trabalho dos atendentes humanos. Além disso, a IA pode também analisar dados pessoais para oferecer orientações personalizadas sobre o melhor momento para se aposentar ou quais benefícios são mais adequados com base no histórico de contribuições (Souza; Mendes, 2024).

Contudo, apesar das vantagens da IA, existem desafios e riscos, pois, o uso de IA no Direito Previdenciário envolve a coleta e o processamento de grandes volumes de dados pessoais, o que aumenta o risco de vazamentos e violações de privacidade. Assim, se as medidas de segurança não forem adequadas, há o perigo de ataques cibernéticos que podem comprometer informações sensíveis dos segurados. Portanto, é essencial que o uso da IA seja acompanhado por fortes políticas de proteção de dados e privacidade (Souza; Mendes, 2024).

Posto isso, como já visto anteriormente, houveram diversas mudanças no processo administrativo previdenciário. Essas mudanças, causaram um impacto significativo na forma de processamento dos benefícios como, na adaptação dos beneficiários. Contudo, o princípio da universalidade, que é um dos pilares da seguridade social e busca garantir que todos os cidadãos tenham acesso a essa cobertura e atendimento, sofreu os impactos dessas mudanças (Mota, 2023).

No ano de 2011, a Portaria Nº 91 /PRES/INSS instituiu o Meu INSS, que ao receber os requerimentos, distribuía automaticamente os processos entre as agências da Previdência Social, aumentando assim, a sua capacidade de fluxo de atendimentos. Desse modo, o uso da tecnologia vem sendo utilizado para simplificar os atendimentos aos beneficiários e facilitar o trabalho dos servidores, bem como

diminuir o tempo gasto no trâmite do processo (Mota, 2023).

Uma das ferramentas utilizadas pela Previdência Social para agilizar os processos administrativos, foi a Inteligência Artificial (IA). Após a parte interessada entrar com o requerimento para dar início a sua solicitação, esse requerimento será analisado de forma objetiva pela inteligência artificial, assim como os demais cumprimentos que possam ser exigidos ao longo do processo administrativo. Esse novo meio teria como objetivo, garantir que o beneficiário tivesse mais autonomia para realizar suas solicitações, podendo o sistema conceder ou indeferir a solicitação do benefício previdenciário de forma automática, sem a interação de um servidor (Mota, 2023).

Nesse contexto, o INSS, vem utilizando a inteligência artificial para realizar a análises das solicitações, analisando se o requerente possui direito ao benefício solicitado através dos dados fornecidos pela própria autarquia. Contudo, como há muitos erros nos cadastros dos usuários, a análise acaba por não funcionar de forma eficiente, ocasionando um alto índice de indeferimentos dos benefícios solicitados por meio administrativo (Lüder, 2022).

De acordo com a reportagem publicada no site do G1, até outubro de 2022, houve redução na fila de pedidos de aposentadorias em 25%, porém, a fila de pedidos de recurso administrativo cresceu 32%. Na reportagem, o INSS, informa que “o processamento automático de benefícios está em constante evolução” e que “o percentual de benefícios concedidos e indeferidos segue a tendência histórica de 50% para cada grupo” (Lüder, 2022).

Ainda, no ano de 2022, foi realizado um relatório pela Controladoria-Geral da União (CGU), que constatou, em 2022, que o número de indeferimentos automáticos de benefícios do INSS, como o Salário Maternidade e o Benefício de Prestação Continuada (BPC) para pessoas com deficiência, aumentou mais de quatro vezes. Os auditores apontaram um “risco significativo de decisões inadequadas” e destacaram problemas relacionados tanto ao processo de análise quanto à quantidade de pessoal envolvido (Parreira, 2023).

Em resposta a reportagem do G1, o INSS afirmou que não teve acesso ao relatório e explicou que a maioria dos indeferimentos está relacionada à perícia médica, e não ao uso de automação. A auditoria examinou os processos entre 2021

e 2023, embora a automatização tenha começado em 2017. Desde então, a quantidade de tipos de benefícios analisados automaticamente aumentou, e, em 2022, mais de 1,3 milhão de análises foram realizadas dessa forma. Desse total, 869 mil pedidos foram negados, o que corresponde a dois em cada três. Essa proporção é significativamente maior do que nos casos de análise manual, onde a taxa de indeferimento é de 50%. Conforme o número de análises automáticas cresceu, a taxa de negativas também aumentou. Em 2021, por exemplo, quando 490 mil requerimentos foram avaliados automaticamente, apenas 41% foram negados (Parreira, 2023).

Diante disso, os auditores afirmam que, "em que pese o indeferimento automático permitir que os servidores deixem de analisar processos que resultariam em indeferimento, o aumento recente na quantidade de recursos interpostos junto ao Conselho de Recursos da Previdência Social (CRPS), referente a esse tipo de negativa faz com que seja necessário avaliar os riscos associados a essa automatização, assim como medidas que possam, eventualmente, mitigar esses riscos" (Parreira, 2023).

4.3 Dos impactos da automatização do INSS na concessão dos benefícios

A automação no setor público pode aumentar tanto a eficiência operacional quanto a financeira, possibilitando a padronização dos processos, a realização de tarefas de maneira mais eficaz e a redução de custos, ajudando a otimizar o trabalho e reorganizar as operações governamentais, o que também indica uma transformação na natureza do trabalho e nas competências exigidas dos servidores públicos (Borry; Getha-Taylor, 2018).

Contudo, uma das questões debatidas em relação a automatização do sistema previdenciário, é sobre a desigualdade de acesso à tecnologia, pois, muitos afirmam que nem todos os segurados têm as mesmas condições para utilizar sistemas automatizados, o que cria dificuldades para aqueles com menos recursos tecnológicos. A falta de inclusão digital pode comprometer a eficácia dos sistemas de IA e acabar excluindo grupos vulneráveis da população (Souza; Mendes, 2024).

Nesse contexto, a fase administrativa do processo é crucial para garantir que

os documentos necessários para a aprovação do benefício sejam incluídos de forma eficiente. No entanto, muitos segurados não têm conhecimentos tecnológicos suficientes ou sequer acesso à internet e dispositivos eletrônicos. Como resultado, muitas vezes ficam sem a orientação adequada sobre como proceder no processo administrativo. Isso é especialmente problemático, considerando que a maior parte dos beneficiários do INSS são idosos, que podem enfrentar mais desafios nesse aspecto (Souza; Mendes, 2024).

Nesse sentido, destaca-se, o quanto é importante verificar se a automatização do processo previdenciário do INSS está sendo eficaz na entrega de ações, benefícios e serviços de seguridade social para todos os que precisam. Isso inclui tanto a área da previdência social quanto os serviços de saúde e assistência social, garantindo que todas essas necessidades sejam adequadamente atendidas (Mota, 2023).

Sendo assim, para verificarmos os números de deferimentos e indeferimentos de benefícios solicitados, será utilizado o Boletim Estatístico da Previdência Social (BEPS). O BEPS, foi criado em maio de 1996, com o objetivo de divulgar rapidamente e de forma oportuna os principais resultados alcançados pelo INSS, que é o principal órgão responsável pela execução das políticas de previdência social no Brasil (IBGE, 2024).

Inicialmente, o boletim era publicado mensalmente e trazia 12 tabelas com informações sobre a concessão e emissão de benefícios, arrecadação previdenciária e fluxo de caixa, todos administrados pelo INSS. Com o tempo, novos quadros foram acrescentados, permitindo que os dados fossem organizados por diversas variáveis qualitativas, e também foram incluídos gráficos para facilitar a análise. Atualmente, o BEPS inclui 25 tabelas de resultados, além de um quadro resumo inicial e um quadro com os principais indicadores econômicos e previdenciários no final do boletim (IBGE, 2024).

O objetivo principal do BEPS, é fornecer dados sobre os benefícios previdenciários e assistenciais geridos pelo INSS, complementados pela arrecadação previdenciária e pelo fluxo de caixa, com publicações mensais. Isso traz mais transparência para a sociedade e serve como base para estudos na área (IBGE, 2024). Posto isso, será apresentada as estatísticas da concessão de benefícios, antes e depois da automatização do INSS, através do BEPS, relativo aos anos de 2006 a

2023.

De acordo com o último boletim emitido pela BEPS em maio de 2024, referente aos anos de 2006 e 2023, (página 49), foram apresentadas as concessões e indeferimentos das solicitações de benefícios deste período. Em 2006, foram concedidos cerca de 4.238.816 de benefícios, sendo, 2.771.128 indeferidos. Já, nos anos seguintes à implementação da automatização do processo administrativo, em 2023, foram 5.964.270 de benefícios concedidos e 5.064.284 de solicitações indeferidas pela autarquia (Brasil, 2024).

Figura 1: Boletim Estatístico da Previdência Social (Maio 2024).

Boletim Estatístico da Previdência Social - Vol. 29 N° 05

maio/2024

24

REQUERIMENTOS DE BENEFÍCIOS CONCEDIDOS E INDEFERIDOS - 2006 a 2024

ANOS/MESES	CONCEDIDOS				INDEFERIDOS			
	Total	Variação em relação ao período anterior (%)	Benefícios por Incapacidade (SABI)	Demais Benefícios	Total	Variação em relação ao período anterior (%)	Benefícios por Incapacidade (SABI)	Demais Benefícios
2006 Total	4.238.816	7,16	2.653.247	1.585.569	2.771.128	52,07	1.694.719	1.076.409
2007 Total	4.173.350	-1,54	2.400.086	1.773.264	3.211.819	15,90	2.359.332	852.487
2008 Total	4.461.842	6,91	2.546.020	1.915.822	3.606.924	12,30	2.585.458	1.021.466
2009 Total	4.473.905	0,27	2.416.025	2.057.880	3.325.257	-7,81	2.148.896	1.176.361
2010 Total	4.639.867	3,71	2.647.912	1.991.955	3.233.763	-2,75	2.131.567	1.102.196
2011 Total	4.767.039	2,74	2.744.344	2.022.695	3.250.290	0,51	2.146.431	1.103.859
2012 Total	4.957.681	4,00	2.856.653	2.101.028	3.310.576	1,85	2.120.882	1.189.694
2013 Total	5.207.629	5,04	3.000.724	2.206.905	3.297.415	-0,40	2.059.822	1.237.593
2014 Total	5.211.030	0,07	3.024.026	2.187.004	3.136.186	-4,89	1.939.823	1.196.363
2015 Total	4.435.621	-14,88	2.396.324	2.039.297	2.632.464	-16,06	1.593.002	1.039.462
2016 Total	5.132.451	15,71	2.807.042	2.325.409	4.164.435	58,20	2.548.629	1.615.806
2017 Total	4.995.623	-2,67	2.970.338	2.025.285	3.950.436	-5,14	2.350.796	1.599.640
2018 Total	5.123.777	2,57	2.941.528	2.182.249	3.889.600	-1,54	2.457.022	1.432.578
2019 Total	5.190.239	1,30	2.849.945	2.340.294	4.201.320	8,01	2.399.488	1.801.832
2020 Total	4.868.146	-6,21	2.567.102	2.301.044	4.463.911	6,25	2.501.001	1.962.910
2021 Total	4.729.820	-2,84	2.312.745	2.417.075	4.619.327	3,48	2.635.468	1.983.859
2022 Total	5.212.631	10,21	2.576.437	2.636.194	5.113.354	10,69	2.690.115	2.423.239
2023 Total	5.964.270	14,42	3.234.220	2.730.050	5.064.284	-0,96	2.647.332	2.416.952

Fonte: BEPS, pag. 49 (Brasil, 2024).

Com base nesses dados, fica claro que a automatização do processo não aumentou a concessão de benefícios, pois, na verdade, quase igualou o número de indeferimentos ao de concessões entre os anos de 2021 e 2023, enquanto, nos anos anteriores, as taxas de concessão eram bem mais elevadas em comparação aos indeferimentos. Isso sugere que o critério objetivo usado pela inteligência artificial não tem sido eficaz do ponto de vista da universalidade da cobertura e do atendimento da seguridade social, pois, se o número de pedidos aumenta, seria esperado que o número de aprovações crescesse de forma proporcional, beneficiando ainda mais os

trabalhadores segurados.

Diante disso, pode-se afirmar que o aumento no número de indeferimentos decorrente do uso de inteligência artificial não apenas contraria o objetivo da previdência social de garantir cobertura e atendimento, mas também restringe os direitos dos segurados. Isso ocorre devido aos critérios rápidos e superficiais atualmente adotados no processo administrativo previdenciário. Contudo, essa questão poderia ser resolvida por meio de investimentos na contratação e capacitação de servidores, que, em conjunto com o sistema automatizado, conseguiriam analisar os pedidos de maneira mais profunda, ágil e eficaz. Isso é importante porque a presença da avaliação humana é essencial, especialmente em benefícios que envolvem a subsistência dos segurados (Mota, 2023).

Nesse sentido, seria de grande importância investir tanto nas tecnologias já em uso quanto em novos métodos. Essas medidas são necessárias para garantir o cumprimento do princípio da universalidade da cobertura e atendimento da seguridade social no processo administrativo da previdência, pois, o aumento de indeferimentos errôneos prejudica não só os segurados, mas também compromete o objetivo da Constituição Federal de 1988 de promover um Estado de bem-estar social (Mota, 2023).

Posto isso, percebe-se que após a implementação da automatização nos serviços administrativos, os pedidos estão sendo negados quase instantaneamente, pois, assim que o requerimento é protocolado, a resposta da análise já é enviada, e na maioria das vezes, o pedido é negado. Em seu portal, o INSS tem divulgado que, com a automatização do sistema, houve uma maior quantidade de requerimentos decididos.

O INSS, na sua publicação do dia 19 de junho de 2023, com o título “Automação é aliada na agilização das decisões do INSS”, foi apresentado que “ No mês de maio, o INSS atingiu a maior quantidade de requerimentos decididos de maneira automática, um recorde histórico desde a implantação da inteligência artificial na análise dos benefícios. Em termos percentuais, foram concluídos 42%, representando mais de 222 mil benefícios. Os números fazem parte do levantamento realizado pela Diretoria de Tecnologia da Informação do instituto” (Brasil, 2023).

Contudo, não há nenhuma divulgação sobre o alto índice de indeferimento dos

requerimentos. Além disso, esses indeferimentos, poderão acabar sobrecarregando o Judiciário, já que muitos serão levados à justiça.

Na mesma publicação, também foi apresentado que “Importante dizer que a automação agiliza as decisões mais simples, já as análises mais complexas são feitas pela equipe especializada de servidores do INSS” (Brasil, 2023).

Com base nos levantamentos, pode-se concluir que a política adotada pelo INSS tem se mostrado ineficaz até o momento, pois, a análise feita pelo sistema é superficial, pois o “robô” considera apenas as informações contidas no Cadastro Nacional de Informação Social (CNIS), ou seja, quando o pedido envolve a análise de outros documentos, esses casos podem ser prejudicados, já que esses documentos muitas vezes não são analisados, sendo que a análise acaba sendo realizada pelos servidores, somente após o indeferimento automático do requerimento, levando ainda mais tempo para o beneficiário obter uma resposta.

Sendo assim, de acordo com a realidade em que vivemos, a análise que está sendo feita por um “robô”, deveria ser complementada com a mão de obra dos servidores humanos, pois, embora a automatização do sistema tenha vindo para ser útil, ela ainda não está preparada para lidar com a complexidade de muitas análises documentais, prejudicando o direito dos segurados. Além disso, as plataformas digitais do Governo Federal, como o Meu INSS e o Gov.br, acabam limitando os direitos dos segurados, especialmente daqueles que têm dificuldade de usá-las ou que não têm acesso à internet.

4.4 Das perspectivas para o futuro

O INSS, passou por transformações importantes devido às reformas da Previdência em 2019, com o objetivo de assegurar a sustentabilidade financeira do sistema. Porém, essas reformas trouxeram mudanças como o aumento da idade mínima para aposentadoria, novas fórmulas para cálculo de benefícios e regras de transição. Porém, como de costume, as reformas previdenciárias são justificadas pelo alto custo do sistema para o orçamento federal, reacendendo discussões sobre a arrecadação necessária para equilibrar as contas públicas (Magalhães, 2024).

Em 2019, o Ministério da Economia estimou que a reforma geraria uma economia em torno de R\$ 1,3 trilhão, em dez anos. No entanto, em 2017, uma

Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) indicou que o sistema não era deficitário e questionou a necessidade da reforma, apontando inconsistências nos dados. Atualmente, o ministro da Previdência, Carlos Lupi, afirma que não são necessárias novas mudanças, enquanto o ministro da Fazenda, Fernando Haddad, mencionou um estudo que sugere revisar as despesas previdenciárias (Magalhães, 2024).

Segundo o Tesouro Nacional, nos últimos anos, houve um grande aumento nas despesas com a previdência, levando cada vez mais economistas a apoiarem uma nova reforma. A última grande reforma, realizada pela Emenda Constitucional 103/19, focou em benefícios programáveis, definindo idades mínimas, alterando o cálculo dos benefícios e criando pedágios (Magalhães, 2024).

Outra proposta polêmica é um novo aumento da idade mínima para aposentadoria, com alguns sugerindo que homens e mulheres tenham a mesma idade mínima. Diante deste cenário, os economistas destacam o aumento no número de contribuintes Microempreendedores Individuais (MEI), o que aponta para a necessidade de ajustes nesse modelo contributivo (Magalhães, 2024).

Portanto, as reformas previdenciárias são praticamente inevitáveis e que os contribuintes do sistema, são os mais impactados por essas mudanças, sempre justificadas pela necessidade de revisão das despesas previdenciárias. Assim, uma nova reforma deve ser amplamente discutida, avaliando-se cuidadosamente sua real necessidade e impacto, a fim de reduzir os riscos de prejuízos para os trabalhadores contribuintes.

5 CONCLUSÃO

Reconhecendo as persistentes dificuldades enfrentadas pelos beneficiários no acesso aos serviços previdenciários através da plataforma digital Meu INSS, seja por falta de oportunidade de uso ou limitações em habilidades tecnológicas, foi avaliado o impacto disso para os usuários e exploradas formas de otimizar o uso e o acesso a essa ferramenta. Assim, esta pesquisa analisa o impacto da digitalização dos serviços da Previdência Social, com foco na plataforma Meu INSS, onde esses serviços foram centralizados.

O capítulo 2, aborda a origem do sistema previdenciário no Brasil, detalhando sua história e desenvolvimento, incluindo a criação do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e a evolução dos regimes que compõem o sistema atual. Também examina a Constituição de 1988, que inaugurou uma nova fase ao estabelecer a Seguridade Social, incluindo Previdência, Saúde e Assistência Social. São discutidos os princípios da Seguridade Social, como universalidade, equidade e diversificação das fontes de financiamento, com ênfase no apoio mútuo e na solidariedade social. Além disso, são abordados a criação do INSS, as regulamentações sobre filiação, inscrição e manutenção da qualidade de segurado no regime da Previdência Social brasileira (com base no Decreto nº 3.048/99) e os três principais regimes previdenciários: o Regime Geral de Previdência Social (RGPS), o Regime Próprio de Previdência Social (RPPS) e o Regime de Previdência Complementar (RPC).

O capítulo 3, explora o início da informatização no Brasil, os primeiros passos da digitalização no setor público e sua influência na modernização dos serviços oferecidos à população. A evolução das gerações de computadores e o impacto dessas transformações no atendimento público, especialmente com o surgimento da plataforma Meu INSS, são discutidos. São também abordados o início do uso de tecnologia pelo INSS, a importância da administração pública previdenciária na análise dos direitos dos cidadãos, e a criação da central de serviços do INSS, que ampliou o acesso digital aos serviços. O capítulo termina com uma análise da data de entrada no requerimento (DER), abordando a possibilidade de alteração da DER para concessão de benefícios previdenciários conforme a Instrução Normativa 128/2022 e o Código de Processo Civil, incluindo jurisprudências que reconhecem a importância de perícias detalhadas.

O capítulo 4, discute as dificuldades enfrentadas pelos beneficiários do INSS no acesso aos serviços digitais da plataforma Meu INSS, destacando barreiras de acesso que comprometem a inclusão social. A Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) de 2023 revelou que milhões de brasileiros ainda carecem de acesso à internet ou habilidades para seu uso, dificultando o acesso aos serviços digitais. Em seguida, a utilização de inteligência artificial (IA) na concessão de benefícios é discutida, abordando tanto seu potencial quanto os desafios no contexto previdenciário. Foi demonstrado que em 2022, o aumento da automação gerou um crescimento considerável nos indeferimentos, resultando em uma sobrecarga no sistema de recursos administrativos e aumento de disputas sobre as decisões. A análise de dados do Boletim Estatístico da Previdência Social (BEPS) revelou que, após a automação, o número de indeferimentos subiu significativamente. Em 2023, a taxa de indeferimento quase igualou a de concessões, indicando que a automação, baseada em critérios objetivos, não tem sido eficaz para assegurar o direito dos segurados aos benefícios. Por fim, o capítulo finaliza, abordando sobre as perspectivas futuras para o INSS, destacando a inevitabilidade de novas reformas previdenciárias devido aos desafios financeiros do sistema.

Respondendo ao problema proposto, a plataforma do Meu INSS é acessível para todos? Conclui-se, portanto, que a plataforma Meu INSS, ainda não pode ser considerada plenamente acessível para todos. Conforme evidenciado nesta pesquisa, muitas pessoas ainda possuem dificuldades em utilizar as novas tecnologias, muitas vezes sabem manusear, mas não sabem como proceder na hora de utilizar a plataforma. Além disso, há um número significativo de cidadãos que não dispõem de recursos tecnológicos, como acesso à internet ou dispositivos adequados, para acessar o sistema. Assim, essas limitações levam muitas pessoas a dependerem da ajuda de terceiros para realizar solicitações, especialmente considerando a impossibilidade de atendimento presencial nas agências.

Nesse sentido, conclui-se também, que as perspectivas futuras para o sistema previdenciário brasileiro incluem uma progressiva digitalização, alinhada com novas reformas previdenciárias. Contudo, as novas reformas e a expansão do uso das novas tecnologias, exigem não apenas investimento em infraestrutura, mas também uma atenção contínua aos impactos sociais, a fim de garantir que essas mudanças sejam

acompanhadas por um sistema justo e acessível para todos os segurados, tendo como garantia, a mão de obra dos servidores desde o momento em que é feita a solicitação através da plataforma, assegurando os direitos fundamentais dos contribuintes.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Automação é aliada na agilização das decisões do INSS.** Instituto Nacional do Seguro Social - INSS. 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/noticias/noticias/automacao-e-aliada-na-agilizacao-das-decisoes-do-inss>. Acesso em: 18 out. 2024

BRASIL. **Boletim Estatístico da Previdência Social.** Secretaria de Regime Geral de Previdência Social, Coordenação-Geral de Estudos e Estatísticas. 2024, v. 29, n. 05. Disponível em: https://www.gov.br/previdencia/pt-br/assuntos/previdencia-social/arquivos/beps052024_final-1.pdf. Acesso em: 18 out. 2024

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Brasília, DF: Presidência da República, [2024]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 26 ago. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 3.048, de 6 de maio de 1999.** Regulamento da Previdência Social. Brasília, DF: Presidência da República, [2024]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D3048.htm#art32%C2%A720. Acesso em: 06 set. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 99.350 de 27 de junho de 1990.** Cria o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS. Brasília, DF: Presidência da República, [2024]. Disponível em: <https://legislacao.presidencia.gov.br/atos/?tipo=DEC&numero=99350&ano=1990&ato=054ETWE9keFpWT13d>. Acesso em: 16 ago. 2024.

BRASIL. **Emenda Constitucional nº 90 de 15 de setembro de 2015.** Brasília, DF: Presidência da República, [2024]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Emendas/Emc/emc90.htm. Acesso em: 01 set. 2024.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015.** Brasília, DF: Presidência da República, [2024]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Lei/L13876.htm#art3. Acesso em: 16 set. 2024.

BRASIL. **Ministério dos Direitos Humanos e Cidadania.** Crescimento da população idosa brasileira expõe urgência de políticas públicas para combater violações e desigualdades. Brasília, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/assuntos/noticias/2024/junho/crescimento-da-populacao-idosa-brasileira-expoe-urgencia-de-politicas-publicas-para-combater-violacoes-e-desigualdades>. Acesso em 22 ago. 2024.

BRASIL. **Os 100 anos da Previdência Social**. Ministério da Previdência Social. Brasília, 2022. Disponível em: https://www.gov.br/previdencia/pt-br/assuntos/livro-os-100-anos-da-previdencia-social/livro_os_100_anos_da_previdencia_social_web.pdf. Acesso em: 10 jun. 2024.

BRASIL. **Portaria DIRBEN/INSS nº 993, de 28 de março de 2022**. Brasília, DF: Diário Oficial da União, [2024]. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-dirben/inss-n-993-de-28-de-marco-de-2022-389275162>. Acesso em: 16 set. 2024

BRASIL. **Portal de dados abertos**. Instituto Nacional do Seguro Social. Brasília, 2024. Disponível em: <https://dados.gov.br/dados/organizacoes/visualizar/instituto-nacional-do-seguro-social>. Acesso em: 16 ago. 2024.

BRASIL. **Recurso Administrativo de Benefício Previdenciário**. Brasília, DF: Instituto Nacional do Seguro Social, [2023]. Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/direitos-e-deveres/recurso/recurso-administrativo-de-beneficio-previdenciario>. Acesso em: 16 set. 2024.

BRASIL. **RGPS e RPPS: O que é a Previdência Pública?** Ministério do Trabalho e Previdência. Brasília, 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/previdencia/pt-br/assuntos/previdencia-complementar/mais-informacoes/arquivos/pbefrgps.pdf>. Acesso em: 11 set. 2024.

CARDI, Marilza de Lourdes. **Evolução da computação no brasil e sua relação com fatos internacionais**. Curso de pós-graduação em ciência da Computação. Florianópolis, SC. 2002. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/30365442.pdf>. Acesso em: 12 set. 2024.

CARVALHO, Fernanda Dornelas. **Da (im)possibilidade de utilização da inteligência artificial na concessão de benefícios no âmbito da previdência social**. Ordem dos Advogados do Brasil - Subseção Juiz de Fora, 2023. Disponível em: https://web.archive.org/web/20231216120238id_/http://www.juizdefora-oabmg.org.br/conteudo/userfiles/OAB_A-ORDEM-DAS-IDEIAS-1.pdf#page=10. Acesso em: 18 out. 2024

DATAPREV. **Marcos Institucionais**. Brasília, 2024. Disponível em: <https://www.dataprev.gov.br/institucional-1>. Acesso em: 16 ago. 2024.

DATAPREV. **Meu INSS**. Brasília, 2024. Disponível em: <https://dataprev.gov.br/meu-inss-0>. Acesso em: 21 ago. 2024.

DIAS, Clara Angélica Gonçalves. **O princípio da uniformidade e equivalência dos benefícios e serviços às populações urbanas e rurais na Constituição Federal de 1988**. 2006. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2006. Disponível em: <http://dominiopublico.mec.gov.br/download/teste/arqs/cp011591.pdf>, Acesso em: 18 out. 2024.

GUSMÃO, Rayssa Andrade. **A digitalização da previdência social: os impactos para os segurados em relação ao acesso às plataformas digitais**. 2020. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Prática Trabalhista e Previdenciária) Centro Universitário Fametro, Fortaleza, 2020. Disponível em: <https://www.repositorio.unifametro.edu.br/handle/123456789/836>. Acesso em: 26 ago. 2024.

IBGE. **Boletim Estatístico da Previdência Social – BEPS**. 2024. Disponível em: <https://ces.ibge.gov.br/base-de-dados/metadados/mps/boletim-estatistico-da-previdencia-social-beps.html>. Acesso em: 18 out. 2024

IBGE. **Internet foi acessada em 72,5 milhões de domicílios do país em 2023**. Agência de Notícias, 2023. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/41024-internet-foi-acessada-em-72-5-milhoes-de-domicilios-do-pais-em-2023>. Acesso em: 21 ago. 2024.

IEPREV. **Instituto de estudos Previdenciários Trabalhistas e Tributários**. Disponível em: https://www.ieprev.com.br/conteudo/categoria/4/10227/veja_quais_sao_os_problemas_mais_recorrentes_do_meu_inssn. Acesso em 21 ago. 2024.

IEPREV. **Revista Brasileira de Direito Social**. Belo Horizonte, BH. 2020. Editora Ieprev, 2024. Disponível em: https://www.ieprev.com.br/assets/docs/REVISTA_BRASILEIRA_DE_DIREITO_SOCIAL_V.3_N.1.pdf. Acesso em: 15 ago. 2024.

LÜDER, Amanda. **Robô que analisa processos do INSS causa aumento de recursos por indeferimento**. *GloboNews*. 2022. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2022/10/07/robo-que-analisa-processos-do-inss-causa-aumento-de-recursos-por-indeferimento.ghtml>. Acesso em: 18 out. 2021

MAGALHÃES, Rafael Coelho. **Perspectivas para o sistema previdenciário nos próximos anos**. Previdenciarista, 2024. Disponível em: <https://previdenciarista.com/blog/perspectivas-para-o-sistema-previdenciario-nos-proximos-anos/>. Acesso em: 18 out. 2024

MALUF, Suzana Poletto. **Recurso INSS: saiba como funciona o pedido e quanto tempo demora**. Migalhas, [2023]. Disponível em: www.migalhas.com.br/depeso/386257/recurso-inss-saiba-como-funciona-o-pedido-e-quanto-tempo-demora. Acesso em: 16 set. 2024.

MENDES, Beatriz Lourenço; COSTA, José Ricardo Caetano; DA SILVA, Gabriel Ferreira. **A era digital e os impactos do novo processo administrativo eletrônico para beneficiários e segurados**. Revista Eletrônica Direito e Política Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Ciência Jurídica da UNIVALI, Itajaí, v.15, n.1, 1º quadrimestre de 2020. Disponível em: www.univali.br/direitoepolitica - ISSN 1980-7791. Acesso em: 22 ago. 2024.

MOTA, Letícia do Nascimento. **Universalidade da cobertura e do atendimento da seguridade social frente à automatização do processo administrativo previdenciário**. 2023. Artigo Científico (Graduação em Direito) – Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Escola de Direito, Negócios e Comunicação, Núcleo de Prática Jurídica, Goiânia, 2023. Disponível em: https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/bitstream/123456789/5989/1/TCC_LET%c3%8dCIA_DO_NASCIMENTO_MOTA.pdf. Acesso em: 18 out. 2024

NUNES, Josiane Borghetti Antonelo. **Disciplina de Direito Previdenciário e Procedimentos**. 2024. Curso de Direito da Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC, Santa Cruz do Sul, 2024.

PARREIRA, Marcelo; CASSELA, Vinícius. **CGU: análise automática de benefícios do INSS tem mais negativas e risco de decisões indevidas**. *g1*, Brasília, 09 nov. 2023. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2023/11/09/cgu-analise-automatica-de-beneficios-do-inss-tem-mais-negativas-e-risco-de-decisoes-indevidas.ghtml>. Acesso em: 18 out. 2024

PREVIDENCIARISTA. **Fungibilidade dos benefícios previdenciários: hipóteses de aplicação**. 2021. Disponível em: <https://previdenciarista.com/blog/fungibilidade-dos-beneficios-previdenciarios-hipoteses-de-aplicacao/>. Acesso em: 16 set. 2024.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. **Agravo Interno nº 70067740399**. Agravante: Instituto de Previdência do Estado do Rio Grande do Sul. Agravado: Paulo Renato Martins de Oliveira. Relator: Ricardo Torres Hermann. Porto Alegre, 02 de março de 2016. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/buscas/jurisprudencia/exibe_html.php. Acesso em: 16 set. 2024. [Ementa: AGRAVO EM AGRAVO DE INSTRUMENTO. DIREITO PREVIDENCIÁRIO. CONCESSÃO DE PENSÃO. COMPANHEIRO DE SERVIDORA PÚBLICA FALECIDA]

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. **Apelação Cível nº 5002845-95.2021.8.21.0074/RS**. Apelante: Ederson Carvalho de Farias. Apelado: Instituto Nacional Do Seguro Social – INSS. Relator: Túlio de Oliveira Martins. Porto Alegre, 30 de agosto de 2024. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/buscas/jurisprudencia/exibe_html.php. Acesso em: 16 set. 2024. [Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. ACIDENTE DE TRAJETO. AUXÍLIO-ACIDENTE. NECESSIDADE DE REPETIÇÃO DA PROVA PERICIAL. Nas causas acidentárias é imprescindível a produção de prova pericial a fim de averiguar a real condição de saúde do segurado do INSS]

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. **Apelação Cível nº 5002845-95.2021.8.21.0074/RS**. Apelante: Joao Paulo Pelegrini. Apelado: Instituto Nacional Do Seguro Social – INSS. Relator: Carlos Eduardo Richinitti. Porto Alegre, 05 de outubro de 2023. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/buscas/jurisprudencia/exibe_html.php. Acesso em: 15 set. 2024. [Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. ACIDENTE DE TRABALHO. LITISPENDÊNCIA. CONFIGURAÇÃO NO CASO CONCRETO. DECISÃO MANTIDA]

SAVARIS, José Antonio. **Direito Processual Previdenciário**. 7ª edição. Curitiba, 2018. Disponível em: <https://www.alteridade.com.br/wp-content/uploads/2018/08/miolo-recortado-Direito-Processual-Previdenciario-7a-ed.pdf>. Acesso em: 10 jun. 2024.

SCHUSTER, Tatiana dos Santos; BITENCOURT, Caroline Müller. **Prestação de serviços pela Previdência Social através do Meu INSS como plataforma de acesso aos benefícios previdenciários: transformações propiciadas pela administração pública digital**. Santa Cruz do Sul, RS: UNISC, 2024.

SOUSA, Fernanda Messias de; MENDES, Raianne dos Santos. **Impactos do indeferimento automático na concessão de benefícios em âmbito administrativo: análise dos efeitos da inteligência artificial na judicialização previdenciária**. Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação, São Paulo, v. 10, n. 08, ago. 2024. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/15112/7843>. Acesso em: 18 out. 2024

SOUSA, Suany Tallita Alves de. **A transformação digital do INSS: nova era ou o fim da Previdência social?** 2023. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/12057>. Acesso em: 22 ago. 2024.

SOUZA, Thiago. **História e Evolução dos Computadores**. Toda Matéria, [s.d.]. Disponível em: <https://www.todamateria.com.br/historia-e-evolucao-dos-computadores/>. Acesso em: 18 out. 2024

ZANARDI, Joseane. **Problemas mais recorrentes do MEU INSS**. Disponível em: https://www.ieprev.com.br/conteudo/categoria/4/10227/veja_quais_sao_os_problemas_mais_recorrentes_do_meu_inssn. Acesso em 22 ago. 2024.