

## A falta de empatia do robô do INSS trava os pedidos de aposentadorias

---

Mateus Freitas\*

Com o objetivo de agilizar o processo de análise de pedidos de aposentadoria, o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) implementou uma inovação tecnológica: um robô analisador de documentos. A proposta parecia promissora, pois a automação poderia reduzir a sobrecarga de trabalho e acelerar a concessão de benefícios. Entretanto, o resultado foi mais complexo do que se imaginava. A nova ferramenta, muitas vezes, acaba negando benefícios de forma errônea, causando transtornos e insatisfação entre os segurados.

Segundo dados do INSS, revelados por notícias recentes, aumentou de 17% para 23% a análise automática de benefícios com uso de inteligência artificial. Três em cada dez benefícios sob o regime de análise automática são concedidos ou negados pelo novo sistema. Atualmente, oito benefícios têm análise automática: aposentadoria por idade, por tempo de contribuição, pensão por morte, auxílio-reclusão, auxílio-reclusão da pessoa com deficiência, BPC (Benefício de Prestação Continuada) da pessoa com deficiência, BPC do idoso e salário-maternidade.

A introdução da inteligência artificial e automação no setor público trouxe consigo uma série de expectativas positivas. O robô analisador do INSS foi projetado para ler e processar documentos digitalizados, facilitando a verificação da documentação necessária para a concessão de aposentadorias. A ideia era permitir que o robô realizasse o trabalho de triagem inicial, acelerando a análise humana posterior e garantindo uma resposta mais rápida aos cidadãos.

Apesar das intenções positivas, o robô analisador do INSS apresentou várias limitações que afetam a eficiência e a justiça do processo. O robô utiliza algoritmos predefinidos para reconhecer palavras-chave e padrões nos documentos, o que pode levar a interpretações superficiais e erros na análise. Diferentemente dos seres humanos, o robô não é capaz de considerar o contexto ou lidar com casos complexos e específicos.

Em questões previdenciárias, é essencial analisar cada caso de forma individualizada. O robô tende a seguir critérios rígidos e padrões fixos, o que pode resultar em negações equivocadas de benefícios para pessoas que atendem aos requisitos.

Muitas vezes, documentos complexos e extensos exigem uma análise detalhada para verificar a veracidade das informações apresentadas. O robô não consegue realizar uma verificação minuciosa, o que pode levar à rejeição indevida de benefícios.

A falha do robô analisador do INSS tem consequências significativas para a sociedade e os cidadãos:

-Prejuízo financeiro: Cidadãos que têm seus benefícios negados erroneamente podem enfrentar dificuldades financeiras, prejudicando sua qualidade de vida e bem-estar.

-Morosidade no processo: Em alguns casos, a negação injusta do robô pode levar a um longo processo de recursos e revisões, atrasando a concessão do benefício que o requerente tem direito.

-Sobrecarga do sistema de recursos: A negação injusta por parte do robô acarreta um aumento no número de recursos e revisões a serem processados, sobrecarregando o sistema e tornando-o ainda mais lento.

-Desconfiança na tecnologia e no serviço público: A falha do robô pode minar a confiança dos cidadãos na utilização da inteligência artificial no setor público e também na capacidade do INSS de fornecer um serviço adequado e justo.

O robô analisador de pedidos de aposentadoria do INSS foi uma tentativa de modernização e agilização do sistema, mas suas limitações acabaram por gerar problemas significativos. A falta de capacidade de interpretação avançada, a incapacidade de analisar nuances e particularidades, a falta de empatia e discernimento e a incapacidade de realizar uma análise documental detalhada são questões cruciais que requerem atenção.

É essencial que o INSS, em parceria com especialistas em inteligência artificial e direito previdenciário, revise a implementação dessa tecnologia, buscando aprimorá-la para que seja uma ferramenta mais justa e precisa na análise de pedidos de aposentadoria. Além disso, é importante garantir que o sistema permita recursos e revisões ágeis, para corrigir eventuais erros e evitar prejuízos aos cidadãos.

A automação e a inteligência artificial podem trazer muitos benefícios quando aplicadas corretamente, mas também precisam ser usadas com cautela e acompanhadas de uma análise humana quando necessário, especialmente em questões que envolvem direitos fundamentais dos cidadãos. A busca por uma

solução mais justa e eficiente deve ser constante, a fim de garantir um serviço público de qualidade e que atenda verdadeiramente às necessidades da população.

\*Mateus Freitas é advogado do escritório Aith, Badari e Luchin Advogados

<https://gazetadasemana.com.br/noticia/127103/a-falta-de-empatia-do-robo-do-inss-trava-os-pedidos-de-aposentadorias>

**Veículo:** Online -> Site -> Site Gazeta da Semana - São Paulo/SP