

## COMPLIANCE DIGITAL NO INSS: ESTRATÉGIA DE GOVERNANÇA PARA A PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS DOS SEGURADOS

### *DIGITAL COMPLIANCE AT THE BRAZILIAN SOCIAL SECURITY INSTITUTE: GOVERNANCE STRATEGY FOR THE PROTECTION OF PERSONAL DATA OF POLICYHOLDERS*

**JOSÉ ALBERTO MONTEIRO MARTINS**

Estágio pós-doutoral do Programa de Pós-doutorado da Faculdade de Direito do Centro Universitário de Curitiba (Unicuritiba); doutor e mestre pelo Unicuritiba em Direito Empresarial e Cidadania; especialista em Direito Empresarial pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) e Universidade da Califórnia, Irvine (UCLA); bacharel em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo; professor de graduação no Unicuritiba; E-mail: alberto.moma@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2246-7376>. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/2641010229481158>.

**AMIN ABIL RUSS NETO**

Graduado em Direito pela Universidade Federal do Paraná (2010). Especialista em Direito Tributário pelo IBET - Instituto Brasileiro de Estudos Tributários (2011). Mestre em Direito Empresarial e Cidadania pelo UNICURITIBA (2023). Juiz de Direito no TJPR.

**JULIANA DE ALMEIDA SALVADOR FIORILO**

Mestra em Ciência Jurídica pela Universidade Estadual do Norte do Paraná (UENP), Especialista em Direito Previdenciário. Bolsista pela CAPES. Membro da Comissão Especial de Direito Previdenciário da OAB São Paulo. Membro da Comissão dos Direitos da Pessoa Idosa da Subseção de Ourinhos/SP. Advogada. Ourinhos, São Paulo, Brasil. CV Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5542581088833194>. E-mail: [j.almeida.salvador@hotmail.com](mailto:j.almeida.salvador@hotmail.com).



RESUMO

O Governo digital é uma realidade no Brasil em que os serviços públicos são realizados por meio de plataformas digitais. O Instituto Nacional da Seguridade Social (INSS), responsável pelo gerenciamento de benefícios previdenciários e assistenciais, tem papel importante na prestação de serviços da seguridade social e também é responsável pelo armazenamento de dados de milhões de segurados. Que mecanismo poderia ser utilizado para o gerenciamento desses dados, a fim de que sejam evitados vazamentos? O presente estudo busca por meio do *compliance* digital uma medida a ser empregada pela autarquia para a melhor administração dos dados, e mostrar como a tecnologia pode ser empregada como instrumento de fomento à desigualdade econômica e social e por isso a necessidade da inclusão digital dos beneficiários em sua maior parte vulnerabilizados, em razão da falta de habilidade digital, idade avançada ou outro impeditivo. O método utilizado é o dedutivo, com uma abordagem baseada na análise descritiva e exploratória, por meio de pesquisa bibliográfica. Desse modo, a necessidade de uma cultura direcionada à segurança e proteção de dados no ambiente digital gerenciado pelo Governo é uma medida urgente e necessária.

**PALAVRAS-CHAVE:** Governo digital; INSS; *Compliance* digital; Proteção de dados; Inclusão digital.

ABSTRACT

*Digital government is a reality in Brazil, where public services are provided through digital platforms. The Brazilian Social Security Institute (INSS), responsible for managing social security and welfare benefits, plays an important role in providing social security services and is also responsible for storing the data of millions of insured persons. What mechanism could be used to manage this data in order to prevent leaks? This study seeks, through digital compliance, a measure to be employed by the agency for better data management, and shows how technology can be used as a tool to promote economic and social inequality and, therefore, the need for digital inclusion of beneficiaries who are mostly vulnerable due to lack of digital skills, advanced age, or other impediments. The method used is deductive, with an approach based on descriptive and exploratory analysis through bibliographic research. Thus, the need for a culture focused on data security and protection in the digital environment managed by the government is an urgent and necessary measure.*

**KEYWORDS:** Digital government; INSS; Digital compliance; Data protection; Digital inclusion.

1 INTRODUÇÃO

O Governo digital é uma realidade no Brasil, em que os serviços públicos são realizados por meio de plataformas digitais. O INSS, responsável pelo gerenciamento de benefícios, tem papel relevante na prestação de serviços da seguridade social e também é responsável pelo armazenamento de dados de milhões de segurados.



Na incumbência de administrar os benefícios, a autarquia assume função social importante que deve ser exercida dentro dos ditames da eficiência para atingir aos fins sociais, na prestação de serviços públicos na área da seguridade, e ainda salvaguardar os dados coletados por meio dos cadastros realizados pelo usuário, para não incorrer em penalidades na esfera civil ou criminalmente.

No estudo da administração pública democrática e efetivação dos direitos fundamentais, observa-se a necessidade de se analisar a atuação do INSS no contexto do governo digital para verificar se medidas de controle são devidamente aplicadas na guarda e armazenamento de dados, por haver a constatação de inconsistências e descontrole por meio do gerenciamento e do processo em trâmite no Tribunal de Contas da União — TC 032.069/2023-25 e Ação de Descumprimento de Preceito Fundamental — ADPF 1234 e 1236.

Nessa perspectiva, a hipótese levantada no presente estudo centraliza-se na seguinte indagação: que mecanismo poderia ser utilizado para o gerenciamento desses dados, a fim de que fossem evitados vazamentos?

O presente estudo busca investigar, por meio do *compliance* digital, a estratégia a ser empregada pela autarquia para a melhor administração dos dados. A tecnologia, quando mal gerenciada, pode ser como instrumento de fomento às desigualdades econômica e social e por isso a necessidade da inclusão digital dos beneficiários em sua maior parte vulnerabilizados, em razão da falta de habilidade digital, idade avançada ou outro impeditivo.

A pesquisa foi dividida em três seções, em que serão tecidas considerações acerca da implementação do Governo Digital no Brasil, proposta essa que foi inserida na Administração Pública federal, inclusive no âmbito do INSS, em que as plataformas digitais eram realidade e posteriormente foram unificadas na plataforma GOV.BR e o armazenamento de milhares de dados de usuários dos sistemas digitais governamentais, principalmente na plataforma MEU INSS.

Na segunda seção, foram abordadas as ações do Tribunal de Contas da União — TC 032.069/2023-25 e Ação de Descumprimento de Preceito Fundamental — ADPF 1234 e 1236, que discutem o tema do vazamento de dados e o prejuízo a milhares de segurados do INSS.

Por derradeiro, a discussão foi centrada nos desafios do Governo na implementação de sistemas digitais de forma inclusiva, bem como a resistência verificada na própria Administração Pública com relação à uma gestão compartilhada

e participativa para que os sistemas se desenvolvam com melhor eficiência. O *compliance* revela-se uma medida a ser observada no âmbito do gerenciamento de dados do INSS para que sejam desenvolvidos programas de integridade e condutas pautadas na eticidade, no cumprimento de regras e princípios estabelecidos pelas normas.

O método utilizado é o dedutivo, com abordagem baseada na análise descritiva e exploratória, por meio de pesquisa bibliográfica e jurisprudencial, baseada nos estudos de autores que discorrem sobre a atual cultura digital, a necessidade da inclusão digital de grupos vulnerabilizados, vitimizados pelos mais diversos sistemas digitais e as decisões proferidas no âmbito do controle externo da Administração Pública e judicial.

Desse modo, a necessidade de uma cultura direcionada à segurança e proteção de dados no ambiente digital gerenciado pelo Governo é uma medida urgente e necessária.

## 2 O GOVERNO DIGITAL NO BRASIL COMO RESULTADO DA REVOLUÇÃO TECNOLÓGICA NO ÂMBITO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL

O Governo Digital no Brasil é uma realidade, e sua implementação não é recente, pois a Administração Pública desde o ano de 2000 tem como meta a busca pelo aperfeiçoamento da prestação de serviços por meio das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC). O programa de Estratégia de Governança Digital, implantado no ano de 2016, trouxe objetivos como a desburocratização, a modernização do Estado, e a transparência dentre outras melhoras (Brasil, 2019). Nesse contexto,

O conceito de Governo Eletrônico surge a partir de aspectos oriundos da evolução da TIC, especialmente a Internet, constituindo novas formas de relacionamento da Administração Pública com a sociedade e vice-versa, evidenciando a prestação de serviços sem a necessidade da presença física (Brasil, 2019)

Pelo que se depreende, a utilização de TIC no âmbito da Administração Pública configura uma nova modalidade de governança pelos meios digitais, com a prestação do serviço público de forma remota.



No âmbito do INSS, a utilização de sistemas eletrônicos já era observada desde a década de 1990, por meio do Posto de Benefício Informatizado (PBI), em conjunto com o Posto responsável pela análise física dos processos (Brasil, 2022). Considera-se que

O PIB foi o primeiro esforço de informatização dos Postos do INSS e a sua primeira unidade foi inaugurada no ano de 1986, em Copacabana, no Rio de Janeiro. Nos PBIs, os dados eram digitados no Sistema Prisma e encaminhado para processamento na Dataprev, por meio de disquetes. O nome PRISMA significa “Projeto de Regionalização de Sistemas” (Brasil, 2022).

O PBI representava um modelo de informatização dos sistemas do INSS, em que as informações do INSS eram armazenadas no sistema Prisma e Dataprev, como estratégia de otimização dos atendimentos à população. No ano de 1995 foi implementado o portal PREVNet, que prestava serviços como informações previdenciárias, emissão de extratos, inscrição de contribuintes e emissão de guias por meio do endereço eletrônico [www.previdencia.gov.br](http://www.previdencia.gov.br). No ano de 1998, em que foi aprovada a Emenda 20, que reformou o sistema previdenciário, também é marcado pela implementação do Programa de Modernização da Previdência, com o objetivo de melhoria no atendimento aos cidadãos e diminuição de filas. Como medida de reestruturação do atendimento e da modernização do atendimento, no ano de 2006 foi implementado o Programa de Atendimento Programado, com intensificação no uso de tecnologia e ampliação de serviços realizados por meio remoto, por canal telefônico, Central 135 (ENAP, 2006)

O Programa de Governo Eletrônico no Brasil, atuante desde o ano de 2000, por meio do Grupo de Trabalho Interministerial (GTI) identificava deficiências nas prestações dos serviços oferecidos naquela época pelos meios digitais, como o não cumprimento de padrões de desempenho e interatividade, e dificuldade dos órgãos governamentais na compreensão das TICs, bem como a falta de integração dos processos (Brasil, 2019).

Como resultado da formulação de políticas digitais relacionadas ao Governo Eletrônico, surgiu o programa Sociedade da Informação, gerido pelo Ministério de Ciência e Tecnologia. Como resultado desse programa, houve a publicação do Livro Verde, no ano de 2000, em que se aborda diversos assuntos relacionados ao Governo Eletrônico.





No ano de 2000 também foi instituído o Comitê Executivo do Governo Eletrônico (CEGE), com as atribuições de elaborar políticas, diretrizes, coordenar e articular as ações no âmbito do Governo Eletrônico, na melhor prestação de serviços de informação ao cidadão. No ano de 2000, em uma ação de reajustamento das políticas do Governo Eletrônico no País, foram traçados alguns objetivos a serem perseguidos, como a promoção da cidadania para a promoção da participação e do controle social; a inclusão digital, como política de governo e portanto considerada como política universal, e objeto de políticas públicas para a promoção da cidadania e inclusão do cidadão como produtor de conhecimento coletivo (Brasil, 2019).

Posteriormente o governo eletrônico expandiu-se e o conceito de governo eletrônico foi substituído para governo digital, cujo foco passou a ser o relacionamento com a sociedade, para se atribuir maior eficiência aos serviços prestados pelo meio das TICs. Em 2016 foi implementada a Política de Governança Digital, por meio do Decreto nº. 8.638, para o desenvolvimento da Estratégia de Governança Digital (EGD), por meio da Administração Pública Federal, com o objetivo de coordenar esforços para compartilhar infraestruturas, sistemas e serviços dos órgãos federais que têm iniciativas do governo digital, no aceleração da transformação digital no âmbito das instituições (Brasil, 2019).

No ano de 2018 houve a publicação do documento intitulado Estratégia para a Transformação Digital, que trata dos desafios para a transformação digital da economia, do governo e da sociedade brasileira, organização em dois eixos — Economia Digital e Governo Digital, com ações para o aceleração da transformação digital, no intuito de ampliar os serviços digitais, dispensa de certidões e documentos já disponibilizados em plataformas do governo, implementação de sistema de autenticação única e aprimoramento da participação social com ênfase no diálogo entre a Administração Pública Federal e a sociedade civil (Brasil, 2019).

Em 11 de abril de 2019, foi instituído o portal único gov.br, por meio do Decreto nº. 9.756, pelo qual as informações institucionais, notícias e serviços públicos passariam a ser prestados no âmbito dos órgãos e das entidades da Administração Pública Federal. Nesse domínio estão concentrados serviços públicos, a exemplo dos prestados pela Receita Federal, Ministério do Trabalho e Previdência Social.

No âmbito federal, a Lei nº. 14.129, publicada em 2021, tratou sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública, por meio da desburocratização, da inovação, da transformação



digital e da participação do cidadão. A lei menciona como diretriz do Governo Digital e da eficiência pública a disponibilização de plataforma única para acesso às informações e aos serviços públicos e somente em casos indispensáveis a prestação de serviços de forma presencial, o uso de tecnologia na otimização dos processos de trabalho da administração pública e a proteção dos dados pessoais (art. 3º., incisos II, VIII e XVII).

Por sua vez, a Instrução Normativa nº. 96/2018, do INSS, alterou a Instrução Normativa nº. 77/2015 ao dispor sobre a modernização do atendimento e os serviços disponibilizados pela autarquia com a implantação de sistemas e aplicativos desenvolvidos com o objetivo de simplificar o acesso às informação previdenciárias dentre outros, e determina que o requerimento de benefícios e serviços deve ser realizado pelo Portal do INSS ou pela Central de Serviços MEU INSS, bem como pela central de atendimento 35 ou unidades de atendimento. Em que pese as opções, elege-se a central de serviços MEU INSS como principal canal para emissão de extrato e solicitação de serviços perante o INSS.

O art. 553, da Instrução Normativa nº. 128/2022, dispõe que o processo administrativo eletrônico se inicia por meio de cadastro de *login* e senha no portal de atendimento MEU INSS. O processo administrativo eletrônico no âmbito do INSS também é regulamentado pela Portaria nº. 993/2022, que definiu o seu conceito no art. 1º., como o conjunto de atos praticados pelo cidadão ou pela Previdência Social nos Canais de Atendimento da Previdência Social, seja por iniciativa do interessado, por terceiro legitimado ou de ofício pela Administração, e finalizado com decisão no âmbito administrativo. O art. 1º., parágrafo 1º., esclarece que os processos administrativos previdenciários são de acesso restrito aos interessados em razão dos dados pessoais e sigilosos ali constantes, ressalvada a determinação judicial ou a solicitação do Ministério Público ou Defensor Público no exercício de suas funções, devidamente justificada.

A evolução legislativa não impediu que princípios e diretrizes traçadas pelo Governo Digital e previstas na legislação previdenciária fossem violados no vazamento de dados dos segurados por meio da plataforma MEU INSS para entidades associativas, sindicais e instituições bancárias que se aproveitaram desse acesso para a realização de descontos de forma indevida nos benefícios previdenciários.



## 2.1 O CASO INSS: AUSÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DADOS DOS SEGURADOS

O vazamento de dados por meio da plataforma MEU INSS expôs milhares de segurados à situação de vulnerabilidade em decorrência da falta de proteção dos dados e descontos indevidos nos benefícios. Ficou demonstrada a necessidade de se verificar como o uso de TICs pelo Governo demanda o desenvolvimento de ferramentas de segurança de dados e comportamento ético dos órgãos responsáveis pela administração desses dados.

O INSS, órgão responsável pela administração de benefícios e prestação de serviços relacionados à área da Previdência e Assistência Social, desde o ano de 1974 tem relação com a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (DATAPREV) para a análise de sistemas, programação e execução de serviços de tratamento da informação e processamento de dados, através de computação eletrônica, dentre a prestação de outros serviços relacionados (art. 2º., da Lei nº. 6.125/1974).

No entanto, com a utilização das TICs pela informatização dos sistemas, os dados pessoais devem ser resguardados com mais segurança, o que não foi observado por meio das constatações realizadas por meio de processo que tramita perante o Tribunal de Contas da União — TC 032.069/2023-25 e Ação de Descumprimento de Preceito Fundamental — ADPF 1234 e 1236.

O TC 032.069/2023-25 desenvolveu-se por meio de Solicitação do Congresso Nacional (SCN) para apuração de irregularidade no âmbito do INSS, entidades sindicais, associativas e instituições bancárias, em razão de descontos indevidos nos proventos de aposentadorias de milhões de aposentados. Diante das constatações, em 5 de junho de 2024 foi proferido acórdão em medida cautelar pelos ministros do Tribunal de Contas da União para que somente fossem averbados novos descontos por meio de assinatura eletrônica avançada e biometria, com previsão no art. 4º., inciso II, da Instrução Normativa nº. 162/2024 ou por meio da existência de documentos previstos no art. 655, inciso III, da Instrução Normativa nº. 128/2022, c/c art. 115, inciso V, da Lei nº. 8.213/91.

Foi determinado adicionalmente o bloqueio automático para a averbação de novos descontos, de empréstimo consignado ou de mensalidade associativa para todos os segurados do INSS, independente da data de concessão do benefício. E também foram determinadas medidas para que o INSS e a DATAPREV





implementassem ferramentas tecnológicas que permitam a assinatura eletrônica avançada e a biometria, bem como viabilizassem o bloqueio automático e desbloqueio prévio, pessoal e específico para cada averbação de desconto, seja de empréstimo consignado, seja de mensalidade associativa, dentre outras determinações, entre elas o monitoramento das determinações contidas no Acórdão pela Unidade de Auditoria Especializada em Previdência, Assistência e Trabalho.

Em 30 de abril de 2025, após a interposição de recursos por algumas associações e pelo INSS, foi proferida nova decisão, que negou provimento aos recursos para a manutenção das medidas apresentadas pelo TCU, com os seguintes fundamentos

- 22. A existência de fragilidades nos controles internos do INSS, aliada à inépcia da supervisão da pasta ministerial para ocorrência de especial gravidade em prejuízo dos segurados, tem possibilitado fraudes, incluindo a averbação de empréstimos consignados não autorizados, sendo forçoso reconhecer a necessidade de que sejam adotadas medidas preventivas para proteger os segurados contra descontos indevidos.
- 23. Nesse ponto, entendo que o apresentado número de 66 milhões de contratos de consignação ativos, concentrados em 16 milhões de segurados, reforça o elevado volume de segurados que pode ser alvo de fraudes.
- 24. Soma-se a isso, o perfil vulnerável dos segurados. De fato, a maioria dos aposentados e pensionistas é formada por idosos e pessoas com baixa escolaridade, que estão mais suscetíveis a fraudes e têm dificuldade em compreender procedimentos complexos, sendo responsabilidade do INSS e do Ministério da Previdência garantir que esses segurados sejam adequadamente protegidos. (TC 032.069/2023-25, 30.04.2025)

Na decisão proferida foi apontado o descumprimento da apresentação dos documentos previstos nas normativas—art. 655, inciso III, §1º., da Instrução Normativa nº. 128/2022 como termos de filiação e de desconto de mensalidade associativa para autorização dos descontos pelas associações e entidades de aposentados e/ou pensionistas, sendo apresentado à DATAPREV somente uma lista de segurados e valores a serem consignados, omissa quanto à documentação exigida pelas normativas. A decisão pugna que o art. 115, da Lei nº. 8.213/1991 exige que qualquer desconto nos benefícios sociais somente pode ser realizado com autorização expressa do beneficiário.

Por último, foi determinado o monitoramento e acompanhamento das medidas tomadas pela Administração Pública no ressarcimento aos segurados lesados pelas instituições, e no caso de dano ao erário a existência de decisões judiciais ou

administrativas que atribuam responsabilidade solidária ou subsidiária ao Estado para esse ressarcimento.

O Supremo Tribunal Federal, na análise da Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental nº 1.236, em sede de medida cautelar, analisou o episódio dos descontos indevidos nas aposentadorias e pensões por descontos automáticos e classificou os fatos como abomináveis, devido à repercussão na vida de milhões de pessoas fragilizadas em razão de sofrimentos ou danos decorrentes da idade ou hipossuficiência, e que fossem estipuladas medidas eficazes para a devolução dos valores de modo célere, e após a realização de audiência de conciliação, foi firmado acordo Interinstitucional para a devolução dos valores descontados de forma indevida no âmbito administrativo do INSS, com a não extinção da ADPF nº. 1.234, para que permaneça em trâmite para o acompanhamento da execução do acordo homologado e análise do mérito daquela ação.

A possibilidade de descontos indevidos, de forma automática nos benefícios dos segurados do INSS, demonstra a fragilidade dos sistemas de armazenamento de dados geridos pelo INSS, que por desídia ou má-fé permitiram que milhões de dados de segurados fossem cedidos para a realização desses descontos, em prejuízo de pessoas vulnerabilizadas em razão da idade e hipossuficiência financeira.

O INSS tem por responsabilidade o desenvolvimento de mecanismos eficazes para o controle dos dados armazenados em sua plataforma e conduta ética para cumprir aos ditames do Governo Digital e da LGPD em proteção à privacidade daqueles que confiam no sistema e depositam informações pessoais ao se cadastrarem nas plataformas digitais.

### 3 COMPLIANCE DIGITAL NO INSS: UMA POSSÍVEL SOLUÇÃO PARA A SEGURANÇA DOS DADOS DOS SEGURADOS

Ao abordar o uso de sistemas informatizados pelo Governo, o Livro Verde — Sociedade da Informação no Brasil, elenca algumas dificuldades no que tange ao fator humano, como a resistência dos servidores da Administração Pública no aspecto motivacional para se capacitarem para a operacionalização de sistemas complexos operados pelo Governo, ainda mais naquela época em que não existia recompensa por produtividade (Brasil, 2000).



As dificuldades visualizadas há duas décadas ainda vigoram, pois mesmo com a implementação de programas de gratificação e desempenho no âmbito da Administração Pública, aspectos como a falta de motivação do servidor persistem no âmbito governamental, com a necessidade de estimular competências do servidor, promoção de uma gestão compartilhada e participativa, em todas as etapas da Gestão de Desempenho (Vieira, 2022). Na vigência da era tecnológica, em que o uso de TICs intensificou o processo de individualização e se acentuou a crise da ação comunicativa e da escuta atenta (Han, 2022), elementos necessários para a dinâmica de uma gestão envolvida e colaborativa que devem ser fomentados no âmbito da Administração Pública.

Os sistemas digitais implementados no âmbito do Governo reclamam a interatividade entre os servidores, entre os agentes que desenvolvem os sistemas e para aqueles aos quais os sistemas são direcionados, os cidadãos, dirimindo quaisquer opacidades que possam gerar a resistência da população na apropriação da técnica e desenvolvimento de habilidades digitais. Nessas linhas é prudente afirmar que

Resumindo, quanto mais rápida é a alteração técnica, mais nos parece vir do exterior. Além disso, o sentimento de estranheza cresce com a separação das atividades e a opacidade dos processos sociais. É aqui que intervém o papel principal da inteligência coletiva, que é um dos principais motores da cibercultura. De fato, o estabelecimento de uma sinergia entre competências, recursos e projetos, a constituição e a manutenção de dinâmicas de memórias em comum, a ativação de modos de cooperação flexíveis e transversais, a distribuição coordenada dos centros de decisão, opõem-se à separação estanque entre as atividades, às compartimentalizações, à opacidade da organização social. Quanto mais os processos de inteligência coletiva se desenvolvem- o que pressupõe, obviamente, o questionamento de diversos poderes-, melhor é a apropriação, por indivíduos e grupos, das alterações técnicas, e menores são os efeitos de exclusão ou de destruição humana resultantes da aceleração do movimento tecnossocial (Lévy, 2010, p. 29).

A prestação dos serviços públicos pelo INSS exige a necessidade de que os servidores sejam capacitados para que possam analisar as demandas a eles distribuídas, e que esse processo seja dinâmico e os sistemas operacionalizados de forma coletiva para que as plataformas digitais promovam o atendimento das necessidades sociais, inclusive com a cooperação dos desenvolvedores desses sistemas, para que sejam acessíveis ao público que é atendido pelo INSS, já que a regra do atendimento atual no INSS se opera por meio do autosserviço.



No Livro Verde, publicado no ano de 2000 sobre a Sociedade da Informação no Brasil, foram abordados diversos temas relacionados à necessidade do uso da TIC pelo Governo, e o capítulo 6 trata de modo específico sobre esse assunto, sob o título *Governo ao alcance de todos*, ao esclarecer que a informatização dos sistemas governamentais demanda o desenvolvimento de *software* de grande complexidade para a execução em plataformas heterogêneas de computadores e redes, descritas como sistemas complexos, em razão da quantidade volumosa de usuários, necessidade de aperfeiçoamento constante para adequar necessidades e prioridades e em caráter dinâmico e sempre em modificação (Brasil, 2000, p. 69).

As constantes atualizações dos sistemas digitais exigem conhecimentos e habilidades do servidor e do cidadão que utiliza a plataforma governamental MEU INSS, para monitorarem os processos administrativos e requerimentos que ali tramitam. O desenvolvimento de sistemas digitais acessíveis demanda um controle da efetividade desse sistema de prestação de serviços públicos e na efetivação dos direitos sociais em sua essência, por meio dos meios digitais. Nesse sentido, a inclusão digital é uma “política pública a ser planejada e executada pelo Estado, de modo a satisfazer as necessidades sociais” (Salvador; Ariozo; Costa, 2023, p. 277).

Feitas as considerações necessárias sobre a necessidade de que os servidores e usuários da plataforma MEU INSS tenham suas competências desenvolvidas em meio a esse ideário de fragmentação dos meios digitais, em que “tudo é enumerável a fim de ser convertido na linguagem do desempenho e da eficiência” (Han, 2018, p. 67), deve-se sobretudo atentar para a promoção do desenvolvimento e da solidariedade interrelacional, para que a prestação dos serviços públicos seja considerada efetiva.

A capacitação dos servidores no âmbito do INSS para o desenvolvimento de habilidades que não se limitem apenas à consecução de tarefas, mas na promoção dos serviços que satisfaçam os direitos sociais inerentes à função do INSS integram a justiça social, ao contrário do que se verifica nos casos do individualismo verificado em que “A conexão digital e a comunicação total não facilitam o encontro com o outro” (Han, 2022, p. 10), pois se as demandas forem atendidas de forma eficaz, a Administração Pública será exercida em seu viés democrático na efetivação dos direitos fundamentais.

Além do que foi apontado, a eficiência e a transparência no âmbito da prestação dos serviços do INSS devem ser comprovadas por meio de mecanismos



de prevenção de riscos no armazenamento dos dados coletados por meio das plataformas no contexto do Governo Digital, em que Administração Pública, além de se preocupar com a governança corporativa, deve se atentar para a governança de TI, inserida no contexto da governança corporativa, por ser a *Internet* o instrumento pelo qual são desenvolvidas as relações jurídicas, e nesse viés promover o controle da utilização da TIC na diminuição de riscos e fortalecimento da organização administrativa (Faleiros Junior, 2020).

Nessa perspectiva, o *compliance* revela-se uma medida de prevenção na segurança dos dados e eticidade na Administração Pública, pois “[...] sinaliza o ato de agir de acordo com as regras, englobando leis, marcos regulatórios infralegais e normativas internas e externas do mercado ou da própria regulação” (Faleiros Junior, 2020, p. 187), pois as normativas para segurança de dados estão previstas na legislação infraconstitucional, a exemplo do Marco Civil da *Internet* (Lei nº. 12.965/2014) Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº. 13.709/2018) e Lei do Governo Digital, e o que falta é uma gestão que permita uma governança efetiva, com base na observação de condutas que obedeçam aos ditames legais.

O *compliance* favorece condições para o atendimento dos princípios administrativos e para a “definição das políticas e procedimentos de conformidade, integrando o referido rol, dentre outros, os instrumentos internacionais e regionais” (Faleiros Junior, 2020, p. 191), serve o *compliance* adicionalmente como instrumento de avaliação de conformidade para que a administração atue de acordo com normas e princípios administrativos (Batista; Estevam, 2023). Nesse contexto, a palavra *compliance*, de origem inglesa, pode ser resumida ao termo “estar em conformidade”, por meio de um Programa de Integridade, composto por regras de caráter ético e moral no norteamento do comportamento humano (Carneiro; Brito; Tavares, 2020). No contexto brasileiro, o *compliance* teve origem no contexto de combate à corrupção (Carneiro; Brito; Tavares, 2020; Vaz; Mastrodi, 2021).

No caso de vazamento de dados no âmbito do INSS, responsável pelo armazenamento de proteção de dados de milhares de pessoas, restou demonstrada a ausência da observância e cautela no exercício de suas funções no contexto de governança de TI, pois não comprovou perante o Tribunal de Contas da União durante o processo de inspeção realizada a guarda segura, ao contrário, foram demonstradas inconsistências e inclusive a conivência daqueles que deveriam agir com a ética



necessária no exercício da função pública administrativa. Nesse cenário é importante esclarecer que

E, no contexto específico dos dados, os dilemas enfrentados são usualmente de grande complexidade. O aumento dos riscos de responsabilização pela má gestão de dados pessoais em decorrência do tratamento dispensado às informações coletadas de usuários gera problemas de governança na medida em que a inadequada curadoria de dados frequentemente remete a um contexto de previsibilidade de falhas, gerando tratamento irregular de dados pessoais (art. 44, II, LGPD) (Faleiros Junior, 2020, p. 195).

O caso do vazamento de dados no INSS revelou a faceta obscura no risco de armazenamento de dados quando não desenvolvidas políticas eficazes de proteção e falhas éticas no descumprimento dos preceitos legais já existentes. No âmbito da ADPF 1236, o INSS somente não teve maiores prejuízos pelo fato de que o acordo entabulado previa a suspensão de pedidos de indenizações por danos morais, devido aos prejuízos extrapatrimoniais causados aos beneficiários vitimados pela negligência da autarquia que não tomou a devida cautela na proteção dos dados de forma diligente.

A violação da privacidade dos cidadãos contraria a Lei Geral de Proteção de Dados e ainda direitos fundamentais previstos na Constituição Federal previstos no art. 5º, inciso X, no que tange à intimidade, privacidade, honra e imagem, e pouco se fala na responsabilidade governamental e imposição de limites, inclusive quando vulnerabiliza pessoas que deveriam ser por ele protegidas, pela ausência de políticas de prevenção, decorrente da ausência de uma cultura de privacidade e proteção de dados, sendo que em nenhum país do mundo há plataformas com maior concentração de dados como se observam em algumas plataformas da Administração Pública Federal no Brasil, sistemas digitais que podem ser suscetíveis a instabilidades e colapsos (Batista; Estevam, 2023).

Dessa forma, além de se estabelecer um Programa de Integridade ou *Compliance* no âmbito do INSS para resguardar a relação da administração e os cidadãos dentro de uma eticidade, é necessário cumprir alguns pilares do *compliance* por meio de se facilitar auditoria e monitoramento por via do programa de conformidade, de forma contínua (Vaz; Mastrodi, 2021). No caso do INSS, cuja averiguação dos vazamentos sofreu auditoria pelo Tribunal de Contas da União, esse procedimento não se deu por meio da prevenção, mas após denúncia para a constatação dos fatos, o que demonstra a necessidade do *compliance*.



Ainda, para a efetividade do *compliance* no âmbito da Administração Pública, é necessário que se implemente uma cultura organizacional com relação à comunicação interna e treinamento dos servidores para a consecução do programa de integridade — necessidade essa já observada no âmbito do trabalho exercido pelos servidores federais, mesmo com a implementação do programa geral de desempenho no que se refere a uma gestão compartilhada e participativa (Vieira, 2022).

Desse modo, o *compliance* se revela como uma importante estratégia no combate e prevenção de riscos para a Administração Pública na proteção de dados, e efeitos benéficos a todo o sistema organizacional da Administração Pública e à sociedade infligida pelos danos que a tecnologia pode acarretar.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Governo Digital implementado no Brasil trouxe importantes modificações na relação entre a Administração Pública e o público por ele atendido, através da regra do autosserviço que impõe que a prestação dos serviços seja realizada por plataformas digitais.

O vazamento de dados por negligência no seu gerenciamento pelo INSS trouxe implicações negativas para os beneficiários do sistema, que tiveram prejuízos financeiros e violações de privacidade, bem como à Administração Pública, que teve seus sistemas de segurança colocados em questionamentos e diversas recomendações para melhorias após constatadas inconsistências no decorrer do processo TC 032.069/2023-25 que tramita perante o Tribunal de Contas da União.

Tais fatos exigem da Administração Pública o desenvolvimento e a aplicação de um programa de prevenção de riscos, por meio do *Compliance*, para a adoção de condutas éticas e integridade organizacional, por meio de uma cultura baseada na eticidade e de forma compartilhada e participativa para o atendimento dos princípios e normas, sejam elas no âmbito constitucional ou na legislação infra.

Além disso deve-se considerar que a população atendida pela Administração Pública no âmbito do INSS é em grande parte composta por grupos vulnerabilizados em razão da idade avançada, por motivos de doença ou pela baixa escolaridade, e sem acesso a uma conectividade significativa, que lhes permitam se defender diante dos perigos que a *Internet* pode apresentar. O Governo, em contrapartida, deve ter um comportamento pautado na eticidade para a proteção desses grupos e



mecanismos que promovam a cidadania efetiva, para a promoção efetiva dos direitos fundamentais e uma administração pública democrática.

## REFERÊNCIAS

BATISTA, José Humberto Gimenes; ESTEVAM, Marcelo Henrique de Sousa. **Administração Pública Digital: Perspectivas culturais de Compliance em Privacidade e Proteção de Dados na Administração Pública Contemporânea.** Uberlândia/MG: Marco Teorico, 2023.

BRASIL. ADPF 1236. Supremo Tribunal Federal Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=7287062>. Acesso em: 15 jul. 2024.

BRASIL. **Decreto nº. 9.756, de 11 de abril de 2019.** Institui o portal único “gov.br” e dispõe sobre as regras de unificação dos canais digitais do Governo federal. Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2019/decreto/d9756.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d9756.htm). Acesso em: 5 ago. 2024.

BRASIL. ENAP. **Concurso Inovação na Gestão Pública Federal.** Experiência: Atendimento programado do Instituto Nacional do Seguro Social. Responsável: Evandro Diniz Cotta. Junho de 2006. Disponível em <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/346/1/atendimento%20programado.pdf>. Acesso em: 3 ago. 2024.

BRASIL. **Instrução Normativa nº. 96, de 14 de maio de 2018.** Altera a Instrução Normativa nº. 77/PRES/INSS, de 21 de janeiro de 2015, e dispõe sobre procedimentos para agendamento dos serviços disponíveis no Meu INSS. Disponível em <https://www.in.gov.br/web/dou/-/instrucao-normativa-n-96-de-14-de-maio-de-2018-14269187>. Acesso em: 5 ago. 2024.

BRASIL. **Instrução Normativa nº 128, de 28 de março de 2022.** Disciplina as regras, procedimentos e rotinas necessárias à efetiva aplicação das normas de direito previdenciário. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-pres/inss-n-128-de-28-de-marco-de-2022-389275446>. Acesso em: 5 ago. 2024.

BRASIL. **Lei nº. 14.129, de 29 de março de 2021.** Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº. 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº. 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº. 13.460, de 26 de junho de 2017. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm). Acesso em: 5 ago. 2024.



BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **Estratégia de Governança Digital**. Linha do Tempo. Publicação em 25.11.2019 Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>. Acesso em: 2 ago. 2024.

BRASIL. Ministério da Ciência e Tecnologia. **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde 2000. TAKAHASHI, Tadao (Org.). Brasília: DF. Disponível em: <https://livroaberto.ibict.br/bitstream/1/434/1/Livro%20Verde.pdf>. Acesso em: 5 jun. 2024.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Previdência. **Os 100 anos da Previdência Social**. Brasília, DF, 2022. Disponível em: [https://www.gov.br/previdencia/pt-br/assuntos/livro-os-100-anos-da-previdenciasocial/livro\\_os\\_100\\_anos\\_da\\_previdencia\\_social\\_web.pdf](https://www.gov.br/previdencia/pt-br/assuntos/livro-os-100-anos-da-previdenciasocial/livro_os_100_anos_da_previdencia_social_web.pdf). Acesso em: 03 ago. 2024

BRASIL. **Portaria DIRBEN/INSS nº 993, de 28 de março de 2022**. Instituto Nacional do Seguro Social-INSS. Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/centrais-de-conteudo/legislacao/normas-interativas-2>. Acesso em: 5 ago. 2024.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. TC 032.069/2023-5. Relator: Aroldo Cedraz. Disponível em: <https://pesquisa.apps.tcu.gov.br/documento/acordao-completo/3206920235.PROC/%2520DTRELEVANCIA%2520desc%252C%2520NUMACORDAOINT%2520desc/0>. Acesso em: 5 ago. 2024.

CARNEIRO, Aline Ferreira Costa; BRITO, Lucimeire Zago; TAVARES, Viviane Ramone. Compliance Digital: Novas perspectivas sobre ética na sociedade da informação. In: **Fundamentos do Direito Digital**. Organização de LONGHI, João Victor Rozatti; FALEIROS JUNIOR, José Luiz de Moura; BORGES, Gabriel Oliveira de Aguiar, REIS, Guilherme. Uberlândia: LAECC, 2020.

FALEIROS JÚNIOR, José Luiz de Moura. Accountability e devida diligência como vetores da governança corporativa nos mercados ricos em dados. **Revista Semestral de Direito Empresarial**, [S. l.], v. 14, n. 26, p. 183–211, 2023. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/rsde/article/view/76061>. Acesso em: 17 ago. 2024.

HAN Byung-Chul. **No enxame: perspectiva do digital**. Tradução de Lucas Machado. Petrópolis, RJ: Vozes, 2018.

HAN Byung-Chul. **Infocracia**: digitalização e a crise da democracia. Tradução de Gabriel S. Philipson- Petrópolis, RJ: Vozes, 2022.

HAN Byung-Chul. **A expulsão do outro**: sociedade, percepção e comunicação hoje. Tradução de Lucas Machado. Petrópolis, RJ: Vozes, 2022.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. Tradução de Carlos Irineu da Costa. São Paulo: 34, 2010.



SALVADOR, Juliana de Almeida; ARIOZO, Camila Rarek; COSTA; Ilton Garcia da. Sistemas informatizados do INSS como ferramenta de exclusão social. In: José Ricardo Caetano Costa; Regina Vera Villas Boas; Valter Moura do Carmo. **Direitos Sociais e Políticas Públicas II**. Florianópolis: CONPEDI, 2023. p. 265-281.

SORJ, Bernardo; GUEDES, Luis Eduardo. Exclusão digital: problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas. **Novos estudos CEBRAP** [Internet]. 2005, Jul;(72):101–17. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0101-33002005000200006>. Acesso em: 20 maio 2024.

TRICHES, Alexandre Schumacher. Desafios do acesso à Previdência Social no contexto do Governo Digital. **Anais do V Congresso Internacional da Rede Ibero-americana de Pesquisa em Seguridade Social**, p. 259-277, set/2023 ISSN 2675-889X. Disponível em: <https://revistas.unaerp.br/rede/article/view/3109>. Acesso em: 7 jun. 2024.

VAZ, Thiago Henrique Bueno; MASTRODI, Josué. O compliance na Administração Pública: a realidade brasileira submetida a normas de integridade. **Revista do Direito Público**, [S. l.], v. 16, n. 2, p. 64–89, 2021. DOI: 10.5433/1980-511X.2021v16n2p64. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/direitopub/article/view/37656>. Acesso em: 17 ago. 2024.

VIEIRA, Laura Lazzeri. **Gestão do Desempenho no INSS sob a ótica de seus implementadores**. Trabalho de Conclusão de Curso em Especialização em Gestão Pública, com ênfase na Gestão Estratégica de Pessoas. ENAP- Escola Nacional de Administração Pública, 2022. Disponível em <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/3363/1/Laura%20Lazzeri%20Vieira%20-%20TCC%20-%20EGP%2011%20-%20GEP.pdf>. Acesso em 30 jun 2024.

