



***Mediação Digital, Consenso e Resolução Alternativa de Conflitos
Previdenciários: Caminhos para a Superação da Hiperjudicialização***

***Digital Mediation, Consensus, and Alternative Dispute Resolution in Social
Security Claims: Pathways to Reducing Excessive Litigation***

Pedro Henrique do Prado Haram Colucci¹
ORCID: 0000-0003-2177-7663

Submetido em 30.05.2025
Aceito em 05.11.2025

RESUMO: A Revolução 5.0 tem reconfigurado as dinâmicas entre cidadãos, Estado e tecnologias, especialmente no campo da seguridade social. Este artigo analisa a mediação digital como estratégia inovadora para enfrentar a excessiva judicialização dos conflitos previdenciários no Brasil. Partindo de uma abordagem interdisciplinar, discute-se como ferramentas digitais, quando concebidas com base nos princípios de dignidade, inclusão e transparência, podem promover uma nova racionalidade administrativa centrada no diálogo e na consensualidade. Trata-se de pesquisa qualitativa baseada em revisão bibliográfica e propõe diretrizes para implementação de um modelo de mediação digital previdenciária que considere os desafios tecnológicos, jurídicos e sociais, incluindo a exclusão digital de populações vulneráveis. Iniciativas como os programas Resolve e Pacifica, da AGU, são analisadas como exemplos de iniciativas institucionais voltadas para a superação da hiperjudicialização.

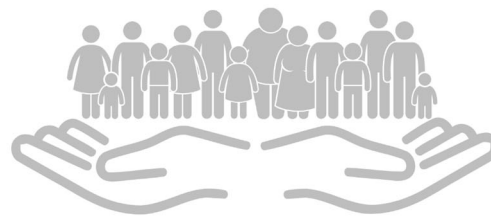
Palavras-chave: Mediação digital. Judicialização. Previdência Social. Revolução 5.0. Direitos fundamentais.

¹ Doutorando em Direito pela Faculdade de Direito de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (FDRP-USP). Mestre em Direito pela FDRP-USP. Bacharel pela Faculdade de Direito de Franca (FDF). Foi Professor Assistente na FDRP-USP pelo Programa de Aperfeiçoamento de Ensino da Pró-Reitoria de Pós-Graduação da USP (PAE-PRPG/USP). É Professor orientador de iniciação científica nas áreas de Direito Penal, Criminologia e Política Criminal no Instituto Brasileiro de Ciências Criminais (IBCCRIM). E-mail: haramcoluccipedro@usp.br

Revista ANPPREV de Seguridade Social – RASS – v. 2, n. 2, 2025, pp:1-22.

ISSN 2966-330X DOI: <https://doi.org/10.70444/2966-330X.v2.n2.0010>





ABSTRACT: The 5.0 Revolution has reshaped the dynamics between citizens, the State, and technology, especially in the field of social security. This article analyzes digital mediation as an innovative strategy to address the excessive judicialization of social security disputes in Brazil. Adopting an interdisciplinary approach, it discusses how digital tools, when designed based on the principles of dignity, inclusion, and transparency, can foster a new administrative rationality centered on dialogue and consensuality. This is a qualitative study based on a literature review, and it proposes guidelines for implementing a digital mediation model for social security that considers technological, legal, and social challenges, including the digital exclusion of vulnerable populations. Initiatives such as the Resolve and Pacifica programs, developed by Brazil's Attorney General's Office (AGU), are examined as examples of institutional efforts aimed at overcoming hyperjudicialization.

Keywords: Digital mediation. Judicialization. Social Security. 5.0 Revolution. Fundamental rights.

1 INTRODUÇÃO

A transformação digital tem provocado mudanças estruturais significativas na tessitura social, reconfigurando as relações entre indivíduos, instituições e Estado. Este fenômeno, comumente designado como Revolução 5.0 transcende a mera implementação de tecnologias digitais, representando uma simbiose entre capacidades tecnológicas avançadas, como inteligência artificial, automação, *big data*, internet das coisas e direitos fundamentais. No âmbito da Seguridade Social, particularmente no subsistema previdenciário, observa-se que esta revolução tecnológica impõe novos paradigmas de governança e gestão pública, exigindo abordagens inovadoras para problemas persistentes, notadamente a excessiva judicialização das questões previdenciárias.

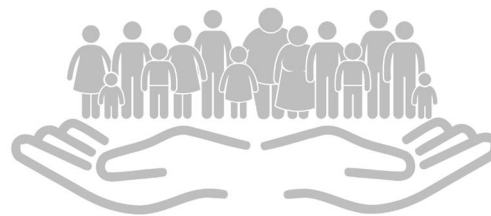
O sistema previdenciário brasileiro tem enfrentado, nas últimas décadas, um processo de sobrecarga judicial sem precedentes. Dados do Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2024)

Revista ANPPREV de Seguridade Social – RASS – v. 2, n. 2, 2025, pp:2-22.
ISSN 2966-330X DOI: <https://doi.org/10.70444/2966-330X.v2.n2.0010>



REVISTA ANPPREV DE
SEGURIDADE SOCIAL





demonstram que litígios relacionados a benefícios previdenciários constituem parcela expressiva das ações em tramitação no Poder Judiciário nacional, sobrecarregando tribunais e comprometendo a eficiência da prestação jurisdicional. Este cenário de hiperjudicialização revela uma aparente falência dos mecanismos administrativos tradicionais na resolução de conflitos entre segurados e a autarquia previdenciária, apontando a necessidade de alternativas que promovam a pacificação social sem recorrer ao já congestionado sistema judicial.

Neste contexto, a mediação digital emerge como possibilidade concreta de transformação deste cenário, apresentando-se como mecanismo potencialmente capaz de conciliar a proteção dos direitos fundamentais dos segurados com a necessidade de racionalização administrativa e desjudicialização. A incorporação de tecnologias digitais aos processos de mediação e resolução alternativa de conflitos previdenciários constitui uma reconfiguração da própria relação entre cidadãos-segurados e a Administração Pública previdenciária.

O presente artigo busca explorar as potencialidades e desafios da mediação digital no contexto da Revolução 5.0. Para tanto, adota-se uma abordagem interdisciplinar que conjuga elementos jurídicos, tecnológicos e sociológicos, reconhecendo a complexidade multifacetada deste fenômeno. Parte-se da premissa de que a excessiva judicialização previdenciária representa não apenas um problema de gestão judicial, mas um sintoma mais profundo de deficiências no relacionamento entre cidadãos e Estado, que pode ser mitigado por meio de soluções tecnológicas adequadamente desenhadas para promover diálogo, consenso e efetivação de direitos.

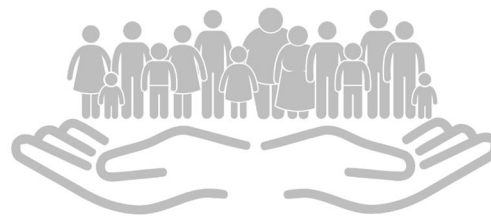
A pesquisa que fundamenta este trabalho alinha-se à perspectiva de Rodotà (2008) sobre a necessidade de uma constituição para a pessoa tecnológica, capaz de proteger direitos fundamentais no ambiente digital, bem como às reflexões de Doneda (2019) sobre os impactos da tecnologia na proteção de dados e autodeterminação informativa. Ambos os autores

Revista ANPPREV de Seguridade Social – RASS – v. 2, n. 2, 2025, pp:3-22.
ISSN 2966-330X DOI: <https://doi.org/10.70444/2966-330X.v2.n2.0010>



REVISTA ANPPREV DE
SEGURIDADE SOCIAL





oferecem subsídios teóricos para pensar a mediação digital não como mera transposição de procedimentos tradicionais para o ambiente virtual, mas como reconstrução crítica destes procedimentos à luz dos princípios da dignidade da pessoa humana, transparência e equidade.

A análise aqui proposta não ignora os desafios inerentes à implementação de sistemas de mediação digital no contexto previdenciário brasileiro, notadamente a persistente exclusão digital que afeta parcelas significativas da população, especialmente idosos e pessoas em situação de vulnerabilidade socioeconômica. Reconhecendo esta realidade, o artigo discute estratégias para mitigar estes obstáculos, garantindo que a tecnologia atue como ferramenta de inclusão, não de exclusão social. Como afirma Rodotà (2008), o direito à inclusão digital constitui um novo direito fundamental, intrinsecamente ligado à cidadania contemporânea e à realização plena da personalidade humana.

A metodologia adotada é predominantemente qualitativa, baseando-se em uma revisão da literatura sobre o tema. Dessa forma, a partir de uma recensão bibliográfica sócio-jurídica, faz-se uma análise da virada epistemológica dentro do direito administrativo para propor caminhos que pulverizem essa nova racionalidade para outros contextos e setores, partindo de dados particulares e localizados, para se dirigir a propostas mais amplas e pensar aberturas à cultura de consensualidade e de abertura tecnológica no contexto da Revolução 5.0.

À luz destas considerações iniciais, o presente artigo estrutura-se em quatro seções principais: após esta introdução, discute-se o contexto atual da judicialização previdenciária no Brasil e a dimensão do consenso; na segunda seção, examina-se o conceito de mediação digital e suas aplicações potenciais no âmbito previdenciário; a terceira seção explora desafios tecnológicos, jurídicos e sociológicos da implementação destes sistemas e propõe-se diretrizes para um modelo de mediação digital previdenciária alinhado aos princípios da Revolução 5.0 e

Revista ANPPREV de Seguridade Social – RASS – v. 2, n. 2, 2025, pp:4-22.
ISSN 2966-330X DOI: <https://doi.org/10.70444/2966-330X.v2.n2.0010>



REVISTA ANPPREV DE
SEGURIDADE SOCIAL





capaz de promover efetiva desjudicialização sem comprometer direitos fundamentais dos segurados.

2 PANORAMA DOS CONFLITOS PREVIDENCIÁRIOS E O POTENCIAL DO CONSENSO A PARTIR DA MEDIAÇÃO DIGITAL

O sistema previdenciário brasileiro caracteriza-se por um complexo arcabouço jurídico-institucional que, apesar das sucessivas reformas nas últimas décadas, continua a gerar significativo volume de controvérsias que culminam na via judicial. Dados do relatório Justiça em Números (CNJ, 2024) revelam que o Brasil ocupa uma posição de destaque mundial em termos de volume de litígios, especialmente nas áreas previdenciária e de execuções fiscais. O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) é tido como o maior litigante passivo, acumulando 4,5% do acervo de processos em andamento. Em suma, são 3,8 milhões de processos previdenciários. Este expressivo volume de judicialização sobrecarrega o aparato jurisdicional e também impõe aos segurados um prolongado período de espera pela resolução de demandas que, frequentemente, versam sobre prestações urgentes.

Os conflitos previdenciários possuem características peculiares que os distinguem de outras categorias de litígios. Primeiramente, observa-se a assimetria estrutural entre as partes: de um lado, o cidadão-segurado, frequentemente em situação de vulnerabilidade socioeconômica; de outro, a administração previdenciária, dotada de recursos técnicos, jurídicos e informacionais substancialmente superiores (Pedroza, 2024). Esta disparidade de forças contribui para a perpetuação de um modelo adversarial que raramente resulta em soluções satisfatórias para ambas as partes (Moraes, 2023).

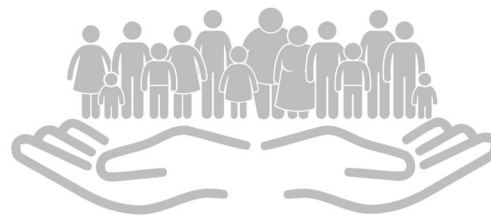
Verifica-se também uma fragmentação decisória no âmbito administrativo-previdenciário que fomenta insegurança jurídica e estimula a judicialização como estratégia de acesso a

Revista ANPPREV de Seguridade Social – RASS – v. 2, n. 2, 2025, pp:5-22.
ISSN 2966-330X DOI: <https://doi.org/10.70444/2966-330X.v2.n2.0010>



REVISTA ANPPREV DE
SEGURIDADE SOCIAL





benefícios. A falta de canais efetivos de comunicação entre segurados e administração previdenciária contribui para a cristalização de uma cultura de litigiosidade, na qual o recurso ao Judiciário é percebido como via prioritária para a resolução de conflitos. Esta cultura de judicialização, por sua vez, retroalimenta a desconfiança dos segurados em relação aos procedimentos administrativos e dificulta a construção de soluções consensuais, criando um ciclo vicioso de sobrecarga de demandas judiciais.

Isto posto, os desafios que se descortinam sobre uma sociedade litigiosa como a brasileira exigem contornos de tutelas legais e institucionais específicas e uma dogmática administrativa mais sofisticada e aberta ao consenso para lidar com problemas decorrentes do alto volume de processos e da crescente demanda social por respostas céleres. Neste sentido, nos encontramos em uma nova fase da racionalidade administrativa brasileira, em que a dimensão do consenso assume o centro do debate, transcendendo e questionando as travas unilaterais da intransacionabilidade dos interesses da Administração Pública.

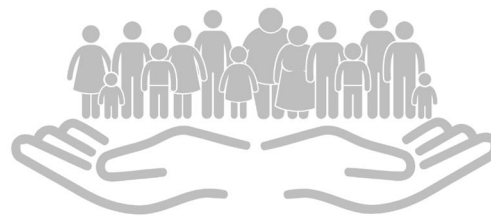
2.1 A Cartografia do Consenso na Administração Pública

A relação administrativa vertical e imperativa entre o Estado e os cidadãos não oferece mais as melhores soluções para os problemas que se proliferam na atual quadra histórica da administração pública brasileira. A complexidade dos cenários exige uma abordagem que considere o consensualismo enquanto instrumento e racionalidade para propor soluções mais flexíveis e participativas, baseadas na negociação e na busca por pontes dialógicas, movimento esse que prioriza "[...] uma filosofia de desapego à rigidez procedimental e de rompimento com a verticalidade [...]" (Dantas, 2020, p. 264).

Os desafios postos para o desenvolvimento de uma cultura de consenso no direito administrativo são diversos e refletem não apenas questões jurídicas, políticas, mas também

Revista ANPPREV de Seguridade Social – RASS – v. 2, n. 2, 2025, pp:6-22.
ISSN 2966-330X DOI: <https://doi.org/10.70444/2966-330X.v2.n2.0010>





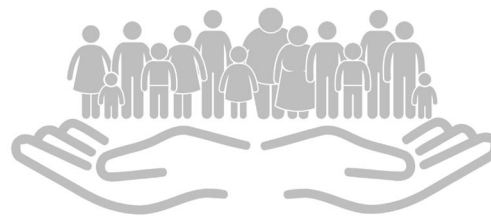
culturais e institucionais. Essa mudança de paradigma requer uma nova compreensão dos princípios que regem a atuação do Estado, colocando em destaque a busca pelo bem comum por meio de plataformas que prestigiem o diálogo e a cooperação (Monsalve Cuellar, 2024). Da mesma forma, a estruturação de uma cultura de consensualidade passa por garantir a transparência e a possibilidade de *accountability* nos processos de negociação, de modo a evitar que acordos firmados entre a Administração e os particulares prejudiquem o interesse público de forma injustificada. Isso requer a adoção de mecanismos de controle e fiscalização eficazes, bem como a promoção da participação da sociedade civil para dentro do processo de deliberação (Aragão, 2007).

Segundo Gustavo Binenbojm (2023, pp. 16-17), o paradigma administrativo brasileiro foi influenciado por um desenho europeu continental, especificamente de matriz francesa, caracterizado por um regime jurídico alicerçado na supremacia do interesse público, estabelecendo uma relação vertical entre a Administração Pública e os particulares, e pautado na emissão unilateral de atos administrativos imperativos e autoexecutórios. Essa visão autoritária do direito público implicou na concepção de que os interesses administrativos são sumamente indisponíveis, isto é, no desenvolvimento de uma racionalidade calcada pela "[...] intransacionabilidade processual e material dos interesses da Administração Pública".

Nesse cenário, a dinâmica da potestade imperativa, que segundo Marienhoff "[...] é a expressão mais direta do princípio de autoridade no exercício do Poder Executivo" (1965, p. 575, tradução do autor), passa a ser afetada pelos influxos da globalização e da interconectividade que ampliaram os desafios enfrentados pelos governos, exigindo respostas mais ágeis e adaptáveis à plasticidade dos contextos contemporâneos (Appadurai, 1996). Modelos de governança mais participativos e inclusivos têm emergido como alternativas viáveis, reconhecendo a importância de integrar diversas vozes e perspectivas na formulação de políticas públicas (Arnaud, 1997).

Revista ANPPREV de Seguridade Social – RASS – v. 2, n. 2, 2025, pp:7-22.
ISSN 2966-330X DOI: <https://doi.org/10.70444/2966-330X.v2.n2.0010>





Trata-se do que Bruno Dantas, a partir de Roger Perrot, resgata na denominação de "Justiça da proximidade" (2020, p. 264), isto é, um movimento pela busca de caminhos para horizontalizar a relação entre jurisdição e jurisdicionados. Nesse sentido, a rigidez da ideia de indisponibilidade do interesse público dificulta a inovação e a capacidade de adaptação necessárias para enfrentar problemas contemporâneos oriundos dos sucessivos avanços tecnológicos e seus impactos regulatórios (Guerra, 2017).

A abertura para a consensualidade, portanto, aponta não para um arranjo de práticas localizadas e específicas de determinada jurisdição, mas para um movimento emergente que se movimenta para a reformulação das práticas e marcos referenciais do direito administrativo em nível global. Dessa forma, percebe-se a transladação de um modelo dotado de competências ligadas à unilateralidade, coercibilidade e imperatividade para outra moldura, tendo como marco referencial o modelo norte-americano, privilegiando a concertação no agir estatal (Marrara, 2024). Conforme defende Binenbojm:

[...] A ideia de que apenas as soluções unilaterais impostas pelo Estado-juiz ou pelo Estado-controlador, após um longo contencioso, representam o “verdadeiro interesse público”, “duela” com a realidade (2023, pp. 17-18).

Observa-se, portanto, uma evolução em direção a práticas administrativas que não se limitam à mera imposição de decisões do Estado, mas que buscam incorporar mecanismos de consulta e diálogo com a sociedade civil. Essa virada epistemológica das conformações administrativas deriva de um processo comunicativo racional entre todos os afetados que se contrapõe à simples verticalização das decisões administrativas, promovendo a participação e engajamento ativo entre jurisdição e jurisdicionados para o alcance de soluções.

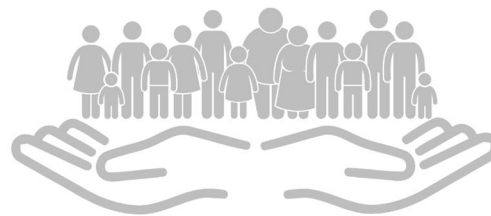
3 REVOLUÇÃO 5.0, INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E ESTÍMULOS PARA INOVAÇÕES NA SOLUÇÃO DE CONFLITOS PÚBLICOS

Revista ANPPREV de Seguridade Social – RASS – v. 2, n. 2, 2025, pp:8-22.
ISSN 2966-330X DOI: <https://doi.org/10.70444/2966-330X.v2.n2.0010>



REVISTA ANPPREV DE
SEGURIDADE SOCIAL





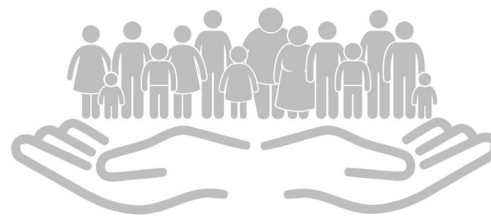
A Revolução 5.0, ao colocar o ser humano no centro das transformações tecnológicas, oferece o arcabouço sociotécnico (Simondon, 2020) para repensar os mecanismos de resolução de conflitos previdenciários. Diferentemente da Indústria 4.0, focada primordialmente na eficiência produtiva e otimização de processos, a Revolução 5.0 incorpora preocupações éticas e sociais, reconhecendo que os avanços tecnológicos devem promover bem-estar e inclusão (Rodrigues; Silva; Espinosa; Riscarolli, 2024). No contexto previdenciário, esta perspectiva implica no desenvolvimento de sistemas que não apenas automatizem procedimentos, mas que efetivamente humanizem o relacionamento entre cidadãos e instituições públicas, criando canais de diálogo que promovam compreensão mútua e soluções consensuais.

A mediação digital aplicada à resolução de conflitos previdenciários ao possibilitar a resolução extrajudicial de conflitos por meio de plataformas digitais, desafoga o Judiciário e potencialmente democratiza o acesso à justiça, permitindo que cidadãos em situação de vulnerabilidade (como idosos, pessoas com deficiência ou residentes em áreas remotas) possam resolver suas demandas previdenciárias sem enfrentar os obstáculos materiais e processuais tradicionalmente associados ao sistema judicial (Gregório, 2025).

Neste sentido, plataformas de mediação digital representam uma oportunidade de materialização do direito fundamental de acesso à justiça, em sua concepção mais ampla, que transcende o acesso formal ao Judiciário e abrange a efetiva resolução de conflitos e pacificação social (Rodotà, 2015).

No panorama contemporâneo da administração pública brasileira, já se observam iniciativas de implementação de tecnologias digitais na resolução de conflitos previdenciários, como as plataformas Resolve e Pacífica da Advocacia-Geral da União. Estas experiências, embora ainda limitadas em escopo e abrangência, oferecem lições sobre potencialidades e





obstáculos na implementação da mediação digital previdenciária, constituindo campo empírico para análise e refinamento de modelos.

No contexto da Revolução 5.0, estas características dos conflitos previdenciários demandam soluções que transcendam o paradigma tradicional de acesso à justiça, incorporando elementos de inovação tecnológica, consenso e eficiência. Como observa Rodotà (2015), os direitos fundamentais na era digital não podem ser concebidos como mera transposição de garantias tradicionais para novos ambientes, mas exigem uma reconstrução crítica que considere as especificidades da sociedade informacional. Esta reconstrução deve privilegiar o empoderamento do cidadão-segurado, permitindo-lhe participar ativamente da construção de soluções para seus conflitos, em um ambiente que equilibre as assimetrias de poder e informação características deste campo. Trevisan, Gutierrez e Coelho asseveram:

A globalização e a criação da sociedade digital intensificaram o uso dos métodos de resolução de conflitos em ambiente virtual, como uma alternativa à demanda judicial e, também, como uma ferramenta de inclusão social e instrumento de participação cidadã na sociedade da informação (2023, p. 187).

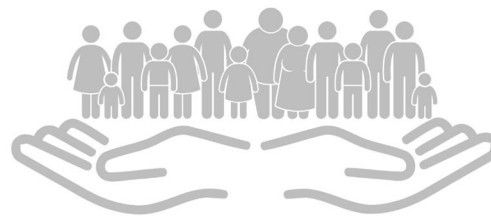
A crescente digitalização dos serviços previdenciários, intensificada durante o período pandêmico, criou novas camadas de complexidade para os segurados, particularmente aqueles com limitada alfabetização digital. Paradoxalmente, esta mesma digitalização oferece oportunidades para a implementação de sistemas inteligentes de prevenção e resolução de conflitos, capazes de identificar precocemente potenciais controvérsias e oferecer soluções personalizadas antes mesmo que estas alcancem o estágio de litigância formal. O desafio reside em conceber estes sistemas de modo a priorizar a experiência humana do segurado, evitando que a tecnologia se torne mais um obstáculo ao acesso a direitos fundamentais (Trevisan; Gutierrez; Coelho, 2023).

Revista ANPPREV de Seguridade Social – RASS – v. 2, n. 2, 2025, pp:10-22.
ISSN 2966-330X DOI: <https://doi.org/10.70444/2966-330X.v2.n2.0010>



REVISTA ANPPREV DE
SEGURIDADE SOCIAL





A implementação de mecanismos alternativos de resolução de conflitos previdenciários configura não apenas uma estratégia de gestão judiciária, mas uma necessidade para a efetivação de direitos fundamentais e promoção de justiça social. Conforme aponta Doneda (2019), a transição para modelos de governança digital deve priorizar a materialização de direitos fundamentais, evitando que a tecnologia reproduza ou amplifique desigualdades preexistentes. No contexto previdenciário, isto significa desenvolver sistemas que facilitem o acesso de todos os cidadãos, independentemente de sua condição socioeconômica ou habilidade tecnológica, a mecanismos eficientes e justos de resolução de conflitos.

Seguindo esta perspectiva, a mediação digital previdenciária apresenta-se como ferramenta capaz de transformar qualitativamente a relação entre cidadãos-segurados e administração previdenciária, superando o paradigma adversarial em favor de um modelo colaborativo. Ao facilitar o diálogo estruturado e a construção conjunta de soluções, a mediação digital cria condições para o reconhecimento mútuo entre cidadão e Estado, contribuindo para restaurar a confiança nas instituições públicas e fortalecer o tecido social.

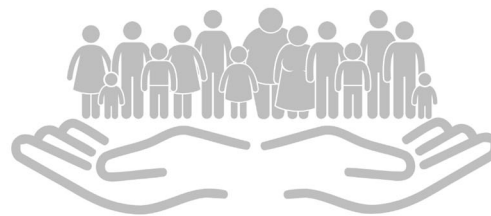
O avanço da inteligência artificial possibilita ainda o desenvolvimento de modelos de mediação parcialmente automatizada, incorporando elementos computacionais para diagnóstico preliminar de conflitos, sugestão de soluções baseadas em casos similares e personalização do procedimento conforme características específicas da demanda. Importante ressaltar que estes sistemas não substituem o mediador humano, mas potencializam sua capacidade de atuação, permitindo-lhe focar nos aspectos genuinamente relacionais e criativos do processo mediativo, enquanto tarefas repetitivas ou analíticas são auxiliadas por algoritmos. Esta integração entre inteligência humana e artificial representa materialização concreta do *ethos* da Revolução 5.0, que prioriza a colaboração homem-máquina em vez da simples substituição do trabalho humano (Rodrigues; Silva; Espinosa; Riscarolli, 2024).

Revista ANPPREV de Seguridade Social – RASS – v. 2, n. 2, 2025, pp:11-22.
ISSN 2966-330X DOI: <https://doi.org/10.70444/2966-330X.v2.n2.0010>



REVISTA ANPPREV DE
SEGURIDADE SOCIAL





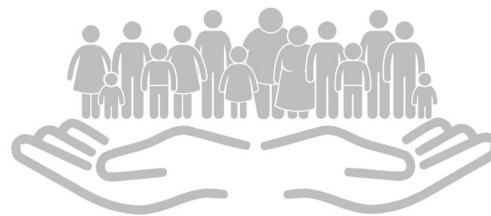
A operacionalização da mediação digital previdenciária requer uma arquitetura tecnológica integrada que conecte segurados, administração previdenciária e mediadores independentes em um ambiente virtual seguro e acessível. O sistema deveria incorporar funcionalidades de triagem e diagnóstico para identificação preliminar da natureza do conflito, avaliação de complexidade e encaminhamento para o procedimento mais adequado, incluindo eventuais derivações para assistência técnica especializada ou atendimento presencial quando necessário. O ambiente virtual de mediação propriamente dito necessita oferecer ferramentas específicas para facilitação do diálogo, visualização conjunta de documentos, registro de acordos parciais e documentação dos compromissos finais, tudo isso em interface intuitiva e adaptável.

Complementam esta arquitetura módulos específicos para acompanhamento e execução dos acordos firmados, permitindo monitoramento contínuo do cumprimento das obrigações assumidas e intervenção precoce em caso de dificuldades, prevenindo a reabertura de conflitos aparentemente resolvidos. Um componente essencial do sistema consiste em funcionalidades de capacitação contínua, voltadas para o treinamento de mediadores, servidores da administração previdenciária e orientação aos segurados sobre o funcionamento do sistema, contribuindo para a disseminação de uma cultura de solução consensual de conflitos e desenvolvimento contínuo de competências mediativas na sociedade.

Doneda (2019) enfatiza que sistemas tecnológicos que processam dados pessoais devem incorporar, desde sua concepção, salvaguardas para proteção da privacidade e autodeterminação informativa (*privacy by design*). Neste sentido, a plataforma de mediação digital previdenciária necessita implementar robustos mecanismos de proteção de dados, especialmente considerando a natureza sensível das informações relacionadas à saúde e condição socioeconômica dos segurados.

Revista ANPPREV de Seguridade Social – RASS – v. 2, n. 2, 2025, pp:12-22.
ISSN 2966-330X DOI: <https://doi.org/10.70444/2966-330X.v2.n2.0010>





Para que a mediação digital previdenciária atenda efetivamente às necessidades do contexto brasileiro, sua implementação deve observar princípios fundamentais de acessibilidade universal, garantindo que o sistema seja projetado considerando a diversidade de habilidades digitais, condições socioeconômicas e limitações físicas dos potenciais usuários (Adami; Siqueira; Gmach, 2023).

A transparência processual emerge como outro princípio cardinal, exigindo que todas as etapas do procedimento sejam claramente explicadas aos participantes, incluindo informações sobre o papel do mediador, as regras aplicáveis e as possíveis consequências das decisões tomadas. Este princípio aplica-se com particular intensidade aos sistemas que incorporam elementos de inteligência artificial, cuja lógica decisória deve ser explicável e auditável para preservar a legitimidade do processo e a confiança dos usuários.

Embora a confidencialidade seja princípio fundamental da mediação, no contexto previdenciário admite-se transparência seletiva que permita o uso de dados anonimizados para aprimoramento de políticas públicas e identificação de padrões sistêmicos geradores de conflitos. Esta abordagem possibilita que as lições aprendidas em casos individuais informem melhorias estruturais no sistema previdenciário, maximizando o impacto social positivo da mediação para além da resolução de casos isolados.

O empoderamento informacional constitui princípio essencial no contexto das assimetrias características do sistema previdenciário. O sistema de mediação digital deve fornecer aos participantes, especialmente aos segurados, informações adequadas sobre seus direitos, alternativas disponíveis e potenciais resultados, equilibrando assimetrias informacionais e capacitando-os para participação efetiva no processo decisório.

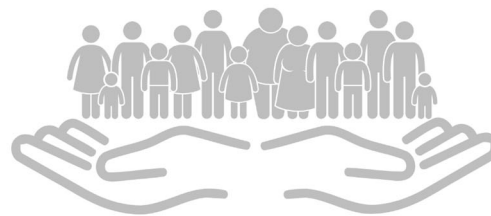
Tiago Adami Siqueira, Dirceu Pereira Siqueira e Deomar Adriano Gmach apontam:

Revista ANPPREV de Seguridade Social – RASS – v. 2, n. 2, 2025, pp:13-22.
ISSN 2966-330X DOI: <https://doi.org/10.70444/2966-330X.v2.n2.0010>



REVISTA ANPPREV DE
SEGURIDADE SOCIAL





[...] uma das facetas da inclusão digital é a promoção da autonomia e da dignidade da pessoa humana nas práticas de seus direitos. Em contraponto, a exclusão digital, ao não promover autonomia, afasta o cidadão das discussões que envolvem seus direitos. Esse afastamento, no contexto de um grupo vulnerável formado por uma população gigantesca de excluídos sociais e digitais sem nenhuma representação política direta, acaba sendo potencializado o que culmina com um aumento da exclusão social desses segurados (2023, p. 19).

No Brasil, iniciativas como o sistema de conciliação pré-processual digital implementado por alguns Tribunais Regionais Federais e os projetos-piloto de mediação digital no âmbito do INSS já demonstram potencial para transformar o panorama da litigiosidade previdenciária. No entanto, estas experiências ainda operam em escala limitada e enfrentam desafios significativos de padronização, integração e sustentabilidade. A expansão destas iniciativas exige compromisso político continuado, investimento em infraestrutura tecnológica e humana, e revisões normativas que ofereçam segurança jurídica adequada para as soluções consensuais digitalmente mediadas.

4 O PAPEL DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL COMO CATALISADORA DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA MEDIAÇÃO PREVIDENCIÁRIA

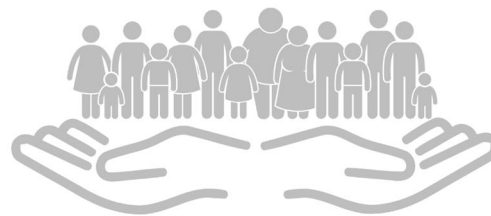
A incorporação da Inteligência Artificial (IA) aos sistemas de mediação digital previdenciária representa uma dimensão transformadora que vai além da mera digitalização de procedimentos tradicionais, configurando autêntica reengenharia dos processos de resolução de conflitos. As tecnologias de IA, compreendidas como conjunto de técnicas computacionais que permitem às máquinas executar tarefas que normalmente requereriam inteligência humana, oferecem potencial singular para superar limitações históricas do sistema previdenciário brasileiro, particularmente em relação à acessibilidade dos mecanismos de resolução de controvérsias (Gregório, 2025).

Revista ANPPREV de Seguridade Social – RASS – v. 2, n. 2, 2025, pp:14-22.
ISSN 2966-330X DOI: <https://doi.org/10.70444/2966-330X.v2.n2.0010>



REVISTA ANPPREV DE
SEGURIDADE SOCIAL





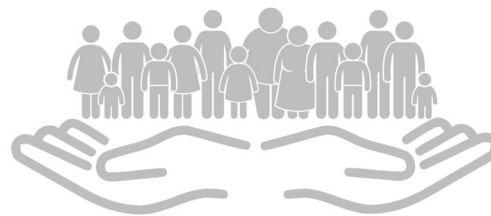
A mediação digital potencializada por IA transcende a simples transposição do modelo presencial para plataformas virtuais, constituindo uma reinvenção do próprio conceito de mediação à luz das possibilidades tecnológicas contemporâneas. Neste contexto, a IA não substitui o mediador humano, mas amplia significativamente suas capacidades, permitindo-lhe concentrar-se nos aspectos genuinamente relacionais e criativos do processo mediativo, enquanto funções analíticas, organizacionais e informacionais são aprimoradas computacionalmente. Esta divisão de trabalho entre humanos e sistemas inteligentes corporifica o princípio fundamental da Revolução 5.0: a centralidade da experiência humana potencializada por ferramentas tecnológicas avançadas (Rodrigues; Silva; Espinosa; Riscarolli, 2024).

Durante o processo de triagem e diagnóstico, sistemas inteligentes podem analisar a natureza do conflito previdenciário, avaliando sua complexidade, características distintivas e potencial de resolução consensual. Esta análise multidimensional permite encaminhamento personalizado para o procedimento mais adequado e a seleção do mediador com perfil e especialização mais compatíveis com as particularidades do caso. Sistemas baseados em aprendizado de máquina podem aprimorar continuamente este processo de triagem, refinando seus algoritmos a partir dos resultados observados em casos similares e desenvolvendo sensibilidade a nuances culturais, regionais e socioeconômicas que influenciam a dinâmica dos conflitos previdenciários.

Particularmente promissora é a aplicação de IA na geração e avaliação de opções de acordo, utilizando algoritmos de otimização que consideram simultaneamente múltiplas variáveis relevantes para o caso específico, como limitações legais, precedentes administrativos, capacidade financeira das partes e necessidades individuais do segurado. Estes sistemas podem identificar soluções criativas que maximizem valor conjunto para as partes envolvidas, transcendendo a lógica binária de ganhar-perder característica da adjudicação judicial tradicional. Importante ressaltar que tais ferramentas não impõem soluções, mas

Revista ANPPREV de Seguridade Social – RASS – v. 2, n. 2, 2025, pp:15-22.
ISSN 2966-330X DOI: <https://doi.org/10.70444/2966-330X.v2.n2.0010>





ampliam o horizonte de possibilidades consideradas pelas partes e pelo mediador, enriquecendo o repertório de opções disponíveis para negociação.

Como observa Rodotà (2015), a tecnologização dos processos sociais não é neutra, mas incorpora valores e visões de mundo que moldam profundamente seus resultados. No contexto da mediação previdenciária, isto significa que os sistemas de IA devem incorporar, desde sua concepção, valores fundamentais como dignidade humana, solidariedade social e equidade substantiva, pilares do sistema constitucional de seguridade social brasileiro. A arquitetura destes sistemas deve refletir o compromisso com a efetivação de direitos sociais fundamentais, utilizando o potencial tecnológico para ampliar, não para restringir, a capacidade protetiva da previdência social.

4.1 Estudo de Caso: o Resolve e a Pacífica na Advocacia-Geral Da União

Os meios digitais e a inteligência artificial vêm sendo incorporados de forma estratégica por instituições como a Advocacia-Geral da União (AGU), que tem adotado ferramentas tecnológicas com o objetivo de reduzir o volume de processos judiciais e aprimorar a gestão do contencioso. Dois exemplos emblemáticos dessa transformação digital são os sistemas *Resolve* e *Pacífica*, desenvolvidos internamente pela AGU para fomentar a solução consensual de conflitos e a atuação preventiva baseada em dados e propor uma alternativa no modo como o Estado brasileiro lida com conflitos administrativos e demandas previdenciárias (Oliveira, 2024).

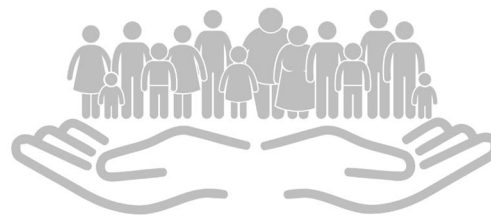
Essas iniciativas têm em comum o objetivo de fomentar a autocomposição, ou seja, a resolução consensual de disputas sem a necessidade de judicialização, promovendo um acesso à justiça mais eficiente. Nesse cenário, a inteligência artificial surge como ferramenta basilar,

Revista ANPPREV de Seguridade Social – RASS – v. 2, n. 2, 2025, pp:16-22.
ISSN 2966-330X DOI: <https://doi.org/10.70444/2966-330X.v2.n2.0010>



REVISTA ANPPREV DE
SEGURIDADE SOCIAL





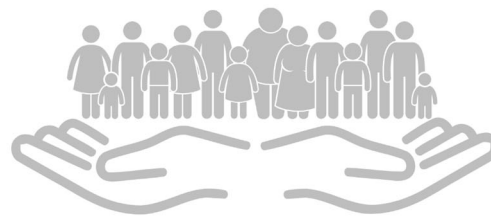
para aliar automação e análise de dados ao interesse público no contexto da Revolução 5.0, que busca integrar avanços digitais a políticas públicas humanizadas e orientadas por direitos.

O programa *Resolve*, instituído por decreto, cria a Rede Federal de Mediação e Negociação, com o intuito de estruturar e incentivar a mediação e negociação no âmbito da administração pública federal. A rede visa tornar a autocomposição uma política de Estado, contribuindo para a melhoria da execução de políticas públicas e para a racionalização do uso de recursos públicos. A AGU é a responsável pela operacionalização da rede, pela disseminação de boas práticas e pela proposição de indicadores de desempenho. O *programa* articula diversos órgãos da advocacia pública federal e permite a cooperação com entidades estaduais e municipais, criando uma malha institucional voltada à solução de disputas fora do Judiciário.

Por sua vez, a *plataforma Pacífica* representa uma ferramenta de *Resolução Online de Disputas (online dispute resolution)* que integra automação de processos, cruzamento de dados e procedimentos digitais simplificados, com o objetivo de revisar indeferimentos administrativos e propor acordos extrajudiciais entre cidadãos e o Estado. Com apoio da Defensoria Pública da União, o cidadão poderá acionar a Pacífica após ter seu pedido negado pelo INSS, e, mediante consentimento, seus dados serão analisados automaticamente conforme parâmetros pré-estabelecidos. Caso a proposta de composição seja aceita, o benefício é implantado de forma imediata, evitando o ajuizamento de ações e economizando recursos públicos.

A relação entre esses programas e a inteligência artificial se evidencia principalmente na Pacífica, que utiliza algoritmos para analisar dados previdenciários, identificar padrões e tomar decisões automatizadas sobre a viabilidade de acordos. No entanto, o uso de IA em questões previdenciárias também impõe desafios éticos importantes, como a necessidade de





transparência nos critérios decisórios, o respeito à proteção de dados pessoais e a prevenção de vieses algorítmicos que possam comprometer o acesso equitativo à justiça.

A IA contribui significativamente para a fase preparatória da mediação, analisando automaticamente a documentação prévia, identificando questões centrais e periféricas, detectando lacunas informacionais e sugerindo elementos adicionais necessários para discussão produtiva. Esta análise preliminar otimiza o tempo das sessões de mediação, permitindo foco imediato nas questões substantivas e reduzindo a necessidade de adiamentos ou prolongamentos processuais para obtenção de informações complementares.

O risco de vieses algorítmicos constitui preocupação primordial, considerando que sistemas de IA aprendem a partir de dados históricos que podem incorporar e perpetuar padrões discriminatórios preexistentes (Simões-Gomes; Roberto; Mendonça, 2020). No contexto previdenciário brasileiro, marcado por desigualdades estruturais históricas, sistemas de IA treinados sem atenção a estes vieses potenciais poderiam reproduzir ou amplificar discriminações contra grupos vulnerabilizados, como mulheres, trabalhadores rurais, pessoas com deficiência ou populações socioeconomicamente marginalizadas.

Para mitigar estes riscos, torna-se imperativo desenvolver metodologias rigorosas de auditoria algorítmica que identifiquem e corrijam vieses potenciais antes e durante a operação dos sistemas. Adicionalmente, a diversidade das equipes envolvidas no desenvolvimento dos sistemas pode contribuir significativamente para identificação precoce de problemas potenciais nem sempre evidentes para grupos homogêneos de desenvolvedores (Buolamwini; Gebru, 2018).

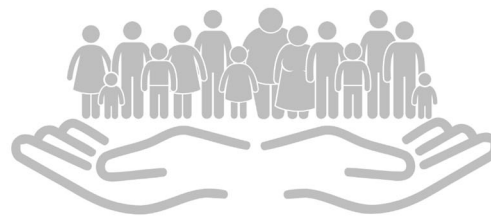
A exclusão digital também constitui preocupação particularmente relevante no contexto previdenciário brasileiro, onde significativa parcela dos potenciais usuários, especialmente idosos, pessoas com baixa escolaridade ou residentes em áreas remotas, possui limitada

Revista ANPPREV de Seguridade Social – RASS – v. 2, n. 2, 2025, pp:18-22.
ISSN 2966-330X DOI: <https://doi.org/10.70444/2966-330X.v2.n2.0010>



REVISTA ANPPREV DE
SEGURIDADE SOCIAL





familiaridade ou acesso a tecnologias digitais. A implementação de sistemas de mediação digital baseados em IA sem considerar adequadamente estas realidades poderia criar nova camada de exclusão social, prejudicando justamente as populações mais vulneráveis e necessitadas de proteção previdenciária.

À luz destes múltiplos desafios, a implementação de IA na mediação previdenciária digital deve seguir abordagem prudencial que equilibre inovação e precaução, maximizando benefícios potenciais enquanto minimiza riscos para direitos fundamentais e valores democráticos essenciais. Necessário reconhecer que a tecnologia, por mais avançada que seja, constitui instrumento para realização de objetivos socialmente definidos, não fim em si mesma. No contexto previdenciário brasileiro, este objetivo primordial consiste na efetivação do direito fundamental à seguridade social, conforme preconizado pela Constituição Federal, utilizando o potencial tecnológico para ampliar, não para restringir, o alcance protetivo do sistema.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Revolução 5.0 representa um ponto de inflexão na configuração das relações entre Estado, tecnologia e direitos fundamentais, exigindo uma reestruturação dos instrumentos de gestão pública. No âmbito da seguridade social, especialmente no subsistema previdenciário, essa transformação ultrapassa a simples digitalização de procedimentos, demandando uma reinvenção das formas de resolução de conflitos pautada por valores como dignidade, inclusão, transparência e equidade.

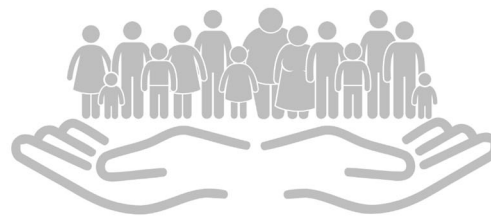
Este artigo procurou demonstrar que a mediação digital, quando concebida à luz desses princípios, deve ser compreendida como expressão de uma nova racionalidade administrativa, voltada à promoção do diálogo e da consensualidade entre cidadãos e o Estado. Não obstante, é imprescindível reconhecer que as tecnologias digitais não são neutras. Sua implementação

Revista ANPPREV de Seguridade Social – RASS – v. 2, n. 2, 2025, pp:19-22.
ISSN 2966-330X DOI: <https://doi.org/10.70444/2966-330X.v2.n2.0010>



REVISTA ANPPREV DE
SEGURIDADE SOCIAL





demanda à transparência de seus algoritmos e ao controle social sobre seu uso, especialmente diante das desigualdades estruturais que caracterizam a sociedade brasileira. A exclusão digital, ainda persistente, constitui um obstáculo relevante à democratização desses instrumentos, sobretudo entre idosos e populações em situação de vulnerabilidade socioeconômica.

Nesse cenário, os programas **Resolve** e **Pacifica**, implementados pela AGU, ilustram de maneira concreta o potencial transformador das tecnologias digitais no enfrentamento da judicialização excessiva. Ao fomentar a autocomposição por meio do Resolve e antecipar conflitos com base em análises preditivas promovidas pela Pacifica, esses programas atuam como catalisadores de uma nova cultura institucional, mais tendente ao consenso e capaz de assegurar o pleno exercício do direito à seguridade social no século XXI.

REFERÊNCIAS

APPADURAI, Arjun. **Modernity at Large: Cultural Dimensions of Globalization**. University of Minnesota Press, Minneapolis, 1996.

ARAGÃO, Alexandre Santos de. A consensualidade no Direito Administrativo: acordos regulatórios e contratos administrativos. **Revista Forense**, Rio de Janeiro, ano 103, v. 389, p. 293-309, jan./fev. 2007.

ARNAUD, André-Jean. **De la régulation par le droit à l'heure de la globalisation**. Quelques observations critiques. *Droit et Société*, v. 35, 1, 1997.

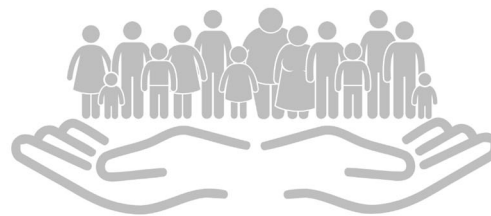
BINENBOJM, Gustavo. A Consensualidade Administrativa como Técnica Juridicamente Adequada de Gestão Eficiente de Interesses Sociais. In: **Revista Eletrônica da Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro - PGE-RJ**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 3, pp. 1-7. Set./Dez. 2020.

Revista ANPPREV de Seguridade Social – RASS – v. 2, n. 2, 2025, pp:20-22.
ISSN 2966-330X DOI: <https://doi.org/10.70444/2966-330X.v2.n2.0010>



REVISTA ANPPREV DE
SEGURIDADE SOCIAL





BUOLAMWINI, Joy; GEBRU, Timnit. Gender Shades: Intersectional Accuracy Disparities in Commercial Gender Classification. **Proceedings of the 1st Conference on Fairness, Accountability and Transparency**, PMLR 81:77-91, 2018.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Justiça em números 2024**. Brasília: CNJ, 2024. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024.pdf>. Acesso em: 12 maio 2025.

DANTAS, Bruno. Consensualismo, eficiência e pluralismo administrativo: um estudo sobre a adoção da mediação pelo TCU. In: **Revista Jurídica da Presidência**. v. 22 n. 127. pp. 261-280. Jun./Set. 2020.

DONEDA, Danilo. **Da privacidade à proteção de dados pessoais**: fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019.

GREGÓRIO, Daniley Cristina da Silva. **Conciliação e Mediação Virtual**: Implicações jurídicas ao acesso à justiça e aos direitos da personalidade. Londrina: Editora Thoth, 2025.

GUERRA, Sérgio. Riscos. Assimetria regulatória e o desafio das inovações tecnológicas. In: FREITAS, Rafael Vêras de; RIBEIRO, Leonardo Coelho; FEIGELSON, Bruno (Coord.). **Regulação e novas tecnologias**. Belo Horizonte: Fórum, 2017.

MARIENHOFF, Miguel S. **Tratado de Derecho Administrativo I**. Buenos Aires: Ed. Abeledo-Perrot, 1965.

MARRARA, T. Compromissos como técnica de administração consensual: breves comentários ao art. 26 da LINDB. **Revista de Direito Administrativo**, [S. l.], v. 283, n. 1, p. 131-157, 2024.

MONSALVE CUELLAR, Martha Elisa. Os meios consensuais de resolução de conflitos na Colômbia. **Revista ANPPREV de Seguridade Social**, Brasília, DF, v. 1, n. 2, p. 1-8, 2024.

MORAES, Marcos Felipe Aragão. **A política pública de redução da litigiosidade: um estudo empírico sobre o excesso de litígios previdenciários**. 2023. 118 f. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas e Governo) – Fundação Getúlio Vargas, Escola de Políticas Públicas e Governo, 2023. Orientador: Júlio Cesar de Aguiar.

Revista ANPPREV de Seguridade Social – RASS – v. 2, n. 2, 2025, pp:21-22.
ISSN 2966-330X DOI: <https://doi.org/10.70444/2966-330X.v2.n2.0010>





OLIVEIRA, Gustavo Henrique Justino de. **Inovações na solução de conflitos públicos: o Resolve e o Pacífica na AGU**. Revista consultor jurídico. 2024. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2024-ago-04/inovacoes-na-solucao-de-conflitos-publicos-o-resolve-e-o-pacifica-na-agu>. Acesso em: 26 maio 2025.

PEDROZA, Elenice Hass de Oliveira. O Direito à Seguridade Social na Perspectiva do Sistema Internacional de Proteção dos Direitos Humanos e as Decisões do Supremo Tribunal Federal. **Revista ANPPREV de Seguridade Social**, Brasília, DF, v. 1, n. 1, 2024

RODOTÀ, Stefano. **A Vida na sociedade da vigilância**: A privacidade hoje. Rio de Janeiro: Renovar, 2008

RODRIGUES, L. C.; DAGOBI DA SILVA, R.; ESPINOSA, S. M.; RISCAROLLI, V. Inteligência Artificial, Ética e Celeridade no Direito. **Revista do CEJUR/TJSC: Prestação Jurisdicional**, Florianópolis (SC), v. 12, n. 00, pp. 04-38, 2024.

SIMÕES-GOMES, L.; ROBERTO, E.; MENDONÇA, J. Viés algorítmico: um balanço provisório. **Estudos de Sociologia**, v. 25, n. 48, p.139-166, jan.-jun. 2020.

SIMONDON, Gilbert. **Do modo de existência dos objetos técnicos**. São Paulo: Contraponto, 2020.

SIQUEIRA, Tiago Adami; SIQUEIRA, Dirceu Pereira; GMACH, Deomar Adriano. **Vulnerabilidade social e exclusão digital no acesso aos serviços públicos do Regime Geral de Previdência Social**. In: *Anais do Seminário Internacional em Direitos e Sociedade*, v. 5, 2023, p. 1-24.

TREVISAN, Elisaide; GUTIERRES, Mariana Marques; COELHO, Helena Alice Machado. Acesso à justiça e Online Dispute Resolution: uma análise das primeira e terceira ondas renovatórias. **Prisma Jurídico**, São Paulo, v. 22, n. 1, p. 175-192, jan./jun. 2023. <http://doi.org/10.5585/2023.23493>.

