



O PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA E A MOROSIDADE NO INSS: REFLEXOS DAS BARREIRAS DE ACESSO NA CONCRETIZAÇÃO DOS DIREITOS PREVIDENCIÁRIOS¹

THE PRINCIPLE OF EFFICIENCY AND DELAYS AT THE INSS (BRAZILIAN NATIONAL SOCIAL SECURITY INSTITUTE): REFLECTIONS OF ACCESS BARRIERS ON THE REALIZATION OF SOCIAL SECURITY RIGHTS

Elison Junio Avelino RODRIGUES
Faculdade de Ciências do Tocantins (FACIT)
E-mail: elisonjr20@gmail.com
ORCID: <http://orcid.org/0009-0006-2313-883X>

Jocirley de OLIVEIRA
Faculdade de Ciências do Tocantins (FACIT)
E-mail: oliveiraaraguaina2013@gmail.com
ORCID: <http://orcid.org/0009-0008-4126-0091>

RESUMO

A morosidade administrativa nas análises de benefícios do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) nas últimas décadas tem se intensificado cada vez mais, e de uma forma alarmante. Nesse sentido, surge o debate sobre as formas de diminuição da morosidade administrativa, combatendo as barreiras para concretização dos direitos previdenciários baseando-se no princípio constitucional da eficiência. O presente artigo tem como objetivo analisar os aspectos que corroboram para a morosidade administrativa na análise de benefícios no Instituto Nacional do Seguro Social, principalmente referente aos desafios enfrentados tanto pelos segurados, como pelas pessoas hipossuficientes pela consequente demora nas análises dos benefícios previdenciários. Para alcançar este objetivo, desenvolveu-se uma pesquisa de natureza bibliográfica e documental, com abordagem qualitativa de caráter exploratório e descritivo, fundamentada em obras acadêmicas, artigos científicos, legislações e documentos institucionais relacionados ao tema. A análise dos dados buscou identificar as barreiras para a concretização dos direitos previdenciários. Os resultados indicaram que devido a ineficiência estatal em não conseguir resolver as demandas nas análises de benefícios administrativos de forma célere, acabam

¹ COMO CITAR: (ABNT): RODRIGUES, E. J. A.; OLIVEIRA, J. O Princípio da Eficiência e a Morosidade no Inss: Reflexos das Barreiras de Acesso na Concretização dos Direitos Previdenciários. **JNT Facit Business and Technology Journal**. Qualis A2. ISSN: 2526-4281, Mês de Maio de 2026 - Ed. 74. VOL. 03. Págs. 74-91. Disponível: <http://revistas.faculdadefacit.edu.br>. Acesso em: __/__/__.

causando diversos prejuízos para as pessoas que dependem do resultado ágil para sua sobrevivência.

Palavras-chave: Morosidade. Direitos Previdenciários. Eficiência. Instituto Nacional do Seguro Social.

ABSTRACT

The administrative delays in the analysis of benefits at the National Social Security Institute (INSS) have intensified alarmingly in recent decades. This has led to a debate on how to reduce administrative delays and combat barriers to the realization of social security rights, based on the constitutional principle of efficiency. This article aims to analyze the aspects that contribute to administrative delays in the analysis of benefits at the National Social Security Institute, particularly regarding the challenges faced by both insured individuals and those in need due to the consequent delays in the analysis of social security benefits. To achieve this objective, a bibliographic and documentary research was conducted, with a qualitative, exploratory, and descriptive approach, based on academic works, scientific articles, legislation, and institutional documents related to the topic. The data analysis sought to identify the barriers to the realization of social security rights. The results indicated that due to state inefficiency in failing to resolve demands in administrative benefit analyses in a timely manner, various harms are caused to people who depend on a quick outcome for their survival.

Keywords: Slowness. Social Security Rights. Efficiency. National Institute of Social Security.

INTRODUÇÃO

O direito à previdência social é um dos pilares do Estado Democrático de Direito e constitui expressão do princípio da dignidade da pessoa humana. A Previdência Social brasileira tem como função assegurar a subsistência e o amparo em situações de vulnerabilidade, como aposentadoria, invalidez, doença, morte e maternidade.

Nesse contexto, o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) exerce papel essencial na operacionalização desses direitos, sendo responsável pela análise, concessão e manutenção de benefícios. Entretanto, a morosidade administrativa e as

barreiras de acesso aos serviços têm comprometido significativamente a efetividade e a eficiência desse sistema.

O princípio da eficiência, inserido expressamente no artigo 37 da Constituição Federal de 1988, estabelece que a administração pública deve atuar com presteza, perfeição e rendimento funcional, visando sempre à melhor utilização dos recursos públicos e à prestação de serviços adequados à sociedade. No entanto, a realidade administrativa do INSS demonstra um distanciamento desse ideal, refletido nas longas filas, atrasos na concessão de benefícios e falhas na análise processual, que resultam na violação dos direitos previdenciários dos cidadãos.

Nos últimos anos, o avanço tecnológico e a digitalização dos serviços públicos, embora tenham representado um marco de modernização administrativa, também trouxeram novos desafios. Muitos segurados enfrentam dificuldades em acessar plataformas digitais, sobretudo aqueles com baixa escolaridade, idosos e residentes em áreas rurais. Assim, o que deveria representar um avanço em direção à eficiência administrativa acabou, paradoxalmente, gerando exclusão e ampliando as desigualdades de acesso.

A morosidade administrativa no INSS tem impactos sociais profundos. Milhares de pessoas permanecem durante meses e, em alguns casos, anos aguardando a análise de seus pedidos de benefício, muitas vezes em situação de extrema vulnerabilidade econômica. Essa demora afronta não apenas o princípio da eficiência, mas também os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e da dignidade da pessoa humana.

Além dos problemas estruturais e tecnológicos, há também um déficit de pessoal e de capacitação dos servidores, o que contribui para o acúmulo de processos administrativos. A sobrecarga de trabalho, aliada à falta de investimentos em gestão e em mecanismos de controle, tem comprometido a capacidade do INSS de atender de forma célere e eficaz à população que depende de seus serviços.

Nesse cenário, o princípio da eficiência, que deveria nortear a administração pública, torna-se uma norma de difícil concretização. A ineficiência administrativa reflete-se na violação de direitos fundamentais, pois a demora na concessão de benefícios previdenciários priva o cidadão de recursos essenciais à sua sobrevivência. Tal situação gera uma contradição entre o discurso normativo da Constituição e a prática administrativa cotidiana.

A discussão sobre o tema assume especial relevância jurídica e social, uma vez que o INSS é responsável pela concretização de políticas públicas que envolvem milhões de brasileiros. A análise da morosidade e de suas causas permite

compreender as barreiras estruturais, organizacionais e normativas que impedem a efetividade do princípio da eficiência no âmbito previdenciário.

Diante desse contexto, a presente pesquisa teve como objetivo analisar de que forma a morosidade do INSS compromete a aplicação do princípio da eficiência e afeta a concretização dos direitos previdenciários, evidenciando os reflexos das barreiras de acesso na efetivação da proteção social garantida pela Constituição Federal.

METODOLOGIA

A pesquisa adotou uma abordagem qualitativa, de caráter exploratório e descritivo, voltada à análise da morosidade administrativa e das barreiras de acesso no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), à luz do princípio constitucional da eficiência. O caráter exploratório justificou-se pela necessidade de aprofundar o entendimento sobre as causas e consequências desse fenômeno, ainda pouco sistematizado sob uma perspectiva jurídico-administrativa. Já o caráter descritivo buscou apresentar e interpretar os fatores que comprometem a efetividade da gestão previdenciária e o acesso aos direitos sociais assegurados pela Constituição Federal.

O método de abordagem dedutivo foi utilizado como base lógica da investigação. Partindo de princípios gerais do Direito Administrativo (especialmente o princípio da eficiência previsto no artigo 37 da Constituição Federal), o estudo buscou compreender suas manifestações e limitações práticas no contexto da administração previdenciária. De acordo com Gil (2008), o método dedutivo permite que o pesquisador parta de fundamentos teóricos e normativos amplos para interpretar situações concretas, sendo, portanto, adequado à análise de fenômenos jurídicos e institucionais complexos, como a ineficiência e a morosidade no serviço público.

A pesquisa foi desenvolvida por meio de análise bibliográfica e documental, utilizando fontes primárias e secundárias. As fontes primárias incluíram legislações pertinentes, como a Constituição Federal de 1988, a Lei nº 9.784/1999 (que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal), a Lei nº 8.213/1991 (que dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social) e demais normas que tratam da gestão e da prestação de serviços previdenciários.

As fontes secundárias abrangeram obras doutrinárias, artigos científicos, relatórios técnicos, teses e dissertações que tratem do princípio da eficiência, da administração pública e do sistema previdenciário brasileiro. Esses materiais permitiram a construção de um referencial teórico consistente, possibilitando a análise crítica das normas e práticas administrativas à luz da doutrina especializada.

Também foram examinados relatórios oficiais e dados públicos emitidos por órgãos como o Tribunal de Contas da União (TCU), a Controladoria-Geral da União (CGU), o Ministério da Previdência Social e o próprio INSS, de modo a identificar indicadores de desempenho, gargalos administrativos e índices de judicialização. Essa análise documental permitiu relacionar as causas da morosidade às deficiências estruturais e tecnológicas da instituição, evidenciando o impacto dessas limitações na concretização dos direitos dos segurados.

A etapa bibliográfica foi fundamental para compreender o fundamento constitucional e doutrinário do princípio da eficiência, bem como suas implicações éticas e jurídicas na gestão pública. Por meio dessa base teórica, a pesquisa buscou estabelecer um diálogo entre os valores constitucionais e as práticas administrativas, destacando a importância da eficiência como instrumento de justiça social e de concretização dos direitos fundamentais.

A análise dos dados seguiu categorias temáticas que permitiram organizar a investigação de forma sistemática. Entre elas, destacaram-se: (1) o princípio da eficiência e a moralidade administrativa; (2) a estrutura organizacional e tecnológica do INSS; (3) as barreiras de acesso e a exclusão digital; (4) os efeitos da morosidade sobre os segurados; e (5) a judicialização dos direitos previdenciários. Essa categorização possibilitou uma abordagem abrangente do tema, relacionando os aspectos jurídicos, administrativos e sociais da ineficiência institucional.

O procedimento analítico adotado foi interpretativo e crítico, permitindo não apenas descrever os dados coletados, mas também compreender suas implicações jurídicas e sociais. Buscou-se analisar como a morosidade administrativa e as barreiras tecnológicas violaram o princípio da eficiência e afetaram a confiança dos cidadãos na Administração Pública. Essa análise visava contribuir para a reflexão sobre possíveis estratégias de aprimoramento da gestão pública previdenciária, de modo a reduzir a desigualdade de acesso e aumentar a efetividade dos serviços.

Portanto, a pesquisa foi conduzida com rigor ético e metodológico, assegurando a fidelidade das fontes, a clareza na argumentação e o compromisso com a produção de conhecimento voltado à melhoria das políticas públicas. Espera-se que o estudo tenha contribuído não apenas para o campo acadêmico, mas também para o debate institucional sobre a necessidade de uma gestão previdenciária mais eficiente, transparente e comprometida com a efetivação dos direitos fundamentais dos cidadãos brasileiros.

O PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA E A MOROSIDADE ADMINISTRATIVA NO INSS: ASPECTOS JURÍDICOS, ESTRUTURAIS E SOCIAIS NA CONCRETIZAÇÃO DOS DIREITOS PREVIDENCIÁRIOS

O estudo partiu da análise do princípio da eficiência administrativa, prevista no artigo 37 da Constituição Federal, como um princípio fundamental na atuação estatal para a efetividade dos direitos sociais. No âmbito do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), esse princípio se destaca ainda mais, visto que a demora na análise e concessão de benefícios previdenciários afeta diretamente a dignidade da pessoa humana e o direito a proteção social.

Assim, entendeu-se que a importância do princípio da eficiência no âmbito jurídico e administrativo consiste no fato que ele funciona como uma norma que busca otimizar processos e obter a máxima eficiência do poder estatal, exigindo que a Administração Pública não seja apenas ágil, mas também ofereça serviços de qualidade e utilize seus recursos de forma racional na gestão dos processos administrativos.

Ao mesmo tempo, foi importante analisar os fatores estruturais e institucionais que influenciam no funcionamento do INSS. Isso inclui questões como: Limitações no orçamento da autarquia previdenciária, déficit de servidores, e a quantidade significativa de processos que o órgão recebe diariamente. Esses fatores mostram um cenário em que a demora nos processos administrativos deixa de ser apenas um problema de gestão, tornando-se também um obstáculo jurídico e social que prejudica o exercício dos direitos previdenciários.

Nesse sentido, a fundamentação teórica propõe integrar as dimensões jurídicas, estruturais e sociais da eficiência, buscando compreender como o princípio constitucional pode orientar soluções concretas na efetivação dos direitos previdenciários, conciliando legalidade, justiça social e desempenho institucional.

O Princípio da Eficiência na Administração Pública Brasileira: Fundamentos Constitucionais e Doutrinários

O princípio da eficiência, que foi acrescentado ao caput do artigo 37 da Constituição Federal pela Emenda Constitucional nº 19/98, representa um avanço importante no Direito Administrativo brasileiro. Sua incorporação se une aos princípios administrativos basilares já estabelecidos: Legalidade, Impessoalidade, Moralidade e Publicidade, que regem toda a Administração Pública brasileira.

Com isso, a atuação estatal passa a ser avaliada não apenas pela conformidade com a lei, mas também pela qualidade e efetividade dos resultados alcançados. Dessa

forma, a eficiência reforça a necessidade de uma administração pública mais dinâmica, orientada por desempenho e comprometida com a entrega de serviços públicos de qualidade à sociedade.

A inclusão da eficiência na norma constitucional objetiva a busca por melhores resultados, maior produtividade e qualidade na prestação dos serviços públicos, bem como a otimização dos recursos, tornando-se tão essencial quanto os demais princípios da Administração Pública. Nesse sentido, a atuação estatal passa a ser orientada não apenas pela legalidade, mas também pela obtenção de resultados concretos que atendam às necessidades da coletividade. Assim, a eficiência impõe uma gestão pública mais racional, transparente e comprometida com a efetividade das políticas públicas e com a satisfação do interesse público.

Segundo Justen Filho (2025):

Em termos simplistas, a eficiência pode ser considerada como a utilização mais produtiva de recursos econômicos, de modo a produzir os melhores resultados. Veda-se o desperdício ou a má utilização dos recursos destinados à satisfação de necessidades coletivas. Trata-se, portanto, de um princípio que orienta a Administração Pública a empregar seus meios de forma racional, equilibrada e proporcional, buscando sempre o melhor rendimento possível. A eficiência, assim compreendida, ultrapassa a dimensão meramente operacional e alcança um compromisso ético com a adequada gestão dos interesses públicos (Justen Filho, 2025, p. 79).

O Direito Administrativo tradicional surgiu, sobretudo, com os princípios da legalidade e da formalidade. A adição do princípio da eficiência aponta para uma mudança administrativa significativa, transformando uma administração burocrática em outra focada em resultados, assim, impondo ao administrador o dever de atuar com perfeição e rendimento funcional, sem se desvincular das exigências de conduta ética (Moralidade) e do estrito cumprimento da lei (Legalidade).

Nessa perspectiva sobre a atuação do Princípio da Eficiência, Gasparini (2010) corrobora dizendo que:

Conhecido pelos italianos como 'dever da boa administração', o princípio da eficiência impõe à Administração Pública direta a obrigação de realizar suas atribuições com rapidez, perfeição e rendimento, além, por certo, de observar outras regras. Trata-se de um mandamento que orienta o gestor público a adotar práticas que reduzam desperdícios, aprimorem processos e assegurem maior qualidade na prestação dos serviços. A eficiência, nesse sentido, não se limita ao cumprimento de tarefas, mas envolve a busca constante por soluções que garantam resultados efetivos e compatíveis com as expectativas da coletividade (Gasparini, 2010, p. 76).

O estudo visou demonstrar que o princípio da eficiência administrativa funcionou como um vetor de concretização dos direitos fundamentais, uma vez que

serviços públicos mais eficientes, em especial para a concretização dos direitos previdenciários, resultam em uma entrega mais efetiva do bem-estar social.

Nesse contexto, a eficiência administrativa deixa de ser apenas um parâmetro técnico de gestão e passa a assumir um papel jurídico relevante na efetivação dos direitos fundamentais, especialmente no âmbito das políticas públicas previdenciárias. A atuação estatal eficiente contribui para a redução de burocracias excessivas, a celeridade na análise de benefícios e a ampliação do acesso dos cidadãos aos seus direitos, evitando atrasos que possam comprometer a subsistência e a dignidade dos segurados.

Sob essa ótica, Meirelles (2013), nos diz que:

O que se impõe a todo agente público é realizar suas ações com presteza, perfeição e rendimento funcional. É o mais moderno princípio da função administrativa, que já não se contenta em ser desempenhada apenas com legalidade, exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades da comunidade e de seus membros. Nesse sentido, a eficiência se converte em um parâmetro de avaliação da própria legitimidade da gestão pública, que deve demonstrar não apenas conformidade normativa, mas capacidade real de solucionar demandas sociais. Assim, o desempenho administrativo passa a ser mensurado pela qualidade dos serviços entregues e pelo impacto que produzem na vida dos cidadãos, elevando o compromisso ético e funcional dos agentes estatais (Meirelles, 2013, p. 102).

A eficiência, contudo, não é um princípio isolado, pois atua juntamente com os demais princípios constitucionais da Administração Pública (Moralidade, Legalidade, Impessoalidade e Publicidade). A Moralidade no âmbito da administração pública pode ser afetada devido ao desperdício de recursos e a má gestão podendo ser interpretado como atos de improbidade administrativa, em razão do prejuízo ao erário e à finalidade pública. Igualmente, a Legalidade impõe que a busca pela eficiência seja sempre realizada dentro dos limites da lei.

Já a Impessoalidade garante que a melhoria dos serviços e a aplicação dos recursos sejam voltadas ao interesse coletivo, e não para fins particulares. Esse princípio impede favorecimentos indevidos e assegura que a atuação administrativa seja orientada por critérios objetivos e universais. Dessa forma, promove a igualdade no tratamento dos administrados e fortalece a confiança da sociedade nas instituições públicas. E, por fim, a Publicidade se trata da divulgação dos atos da Administração Pública para garantir a efetiva transparência. Por meio dela, possibilita-se o controle social e o acompanhamento das ações estatais pelos cidadãos.

Assim, todos os princípios da Administração Pública se conectam entre si para a efetivação da eficiência administrativa, sendo que nenhum dos princípios se sobrepõe sobre o outro, sendo tratados de forma harmoniosa entre si. Essa inter-

relação assegura que a atuação estatal seja equilibrada, evitando excessos ou distorções na aplicação de cada princípio. Portanto, a eficiência só se concretiza plenamente quando articulada com os demais valores constitucionais que orientam a Administração Pública.

Já trazendo para uma análise no âmbito do INSS, todos os princípios administrativos corroboraram para o funcionamento do INSS desde a sua criação. E nesse sentido, no item a seguir, aborda-se a estrutura e funcionamento do INSS, desde a sua criação até os desafios enfrentados na atualidade.

Estrutura e Funcionamento do INSS: Desafios Administrativos e Tecnológicos

82

O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) é a autarquia federal responsável por administrar o Regime Geral de Previdência Social (RGPS), sua relevância histórica tem como marco inicial da previdência social no Brasil a criação da Lei Eloy Chaves em 1923. Já em 1990, houve a unificação do Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social (IAPAS) e do Instituto Nacional de Previdência Social (INPS) originando assim o INSS, que foi estabelecido como o órgão para concessões dos benefícios previdenciários como aposentadorias, pensões e auxílios. A criação e atuação da autarquia tem por objetivo garantir a efetivação do direito a seguridade social, pois a seguridade social tem como principal alvo a garantia da proteção social para toda a população.

Sobre a seguridade social Horvath Junior (2011), complementa dizendo que:

O que justifica a existência da seguridade social é o fato de ela tutelar um interesse geral, conferindo aos seus titulares o direito de exigir a ação estatal. O sistema da seguridade social abrange a assistência social, a saúde e a previdência social. Trata-se de uma estrutura concebida para assegurar proteção ampla, garantindo que todo indivíduo tenha condições mínimas de dignidade, especialmente diante de situações de vulnerabilidade social, econômica ou biológica. Além disso, a seguridade social representa um pacto coletivo orientado pela solidariedade, no qual toda a sociedade contribui para sustentar mecanismos de amparo que promovem equilíbrio social e redução das desigualdades (Horvath Junior, 2011, p. 17).

Apesar de sua missão essencial e sua importância para a sociedade, o INSS enfrenta dificuldades estruturais e administrativas, dificuldades essas que dificultam a eficiência do órgão resultando nas longas filas de espera. Os principais obstáculos que causam essas dificuldades administrativas são: *déficit* de servidores, excesso de demandas e falhas na digitalização.

A combinação de quantidade de servidores reduzidos com uma demanda de análises de benefícios cada vez maior, impulsionada por reformas na previdência e

atualizações persistentes das leis que regem a previdência social, faz com que o volume de processos se torne difícil de administrar. Além disso, os servidores muitas vezes lidam com sistemas de informação desatualizados ou dispersos, o que dificulta a concretização do princípio constitucional da eficiência no órgão.

Como resposta a essa crise de eficiência, a Administração Pública tem apostado na digitalização de serviços em plataformas como o portal e o aplicativo "Meu INSS". Essa estratégia de implementação do "Meu INSS" embora tenha como meta a desburocratização e facilitação do acesso a serviços para uma parcela da população, revela certa dualidade.

Nesse cenário, observa-se que a digitalização dos serviços previdenciários, embora represente um avanço em termos de modernização administrativa, exige a adoção de medidas complementares que garantam a inclusão e o acesso equitativo aos usuários. A ausência de políticas públicas voltadas à alfabetização digital e à ampliação do acesso à internet compromete a efetividade dessa estratégia, criando barreiras para aqueles que mais necessitam dos serviços previdenciários. Assim, a inovação tecnológica, quando não acompanhada de ações inclusivas, pode reforçar desigualdades já existentes, afastando justamente os grupos mais vulneráveis do exercício pleno de seus direitos.

De um lado, a ferramenta digital proporciona simulações de aposentadorias, consulta de extratos, digitalização de documentos para solicitar benefícios, evitando idas físicas as agências. Mas, por outro lado, a excessiva dependência dos canais digitais ignora a exclusão digital no Brasil pela falta de inclusão digital da população, problema esse que afeta, principalmente, a população idosa, de baixa renda e também quem mora em áreas com pouca conectividade.

Alcântara (2024), sobre essa situação diz que:

Analisando todo o contexto relatado, percebe-se que o INSS vive em um grande dilema: se, por um lado, o uso da tecnologia deu uma nova dinâmica ao processo de trabalho, facilitando o requerimento por parte dos segurados, ampliando o acesso e agilizando a análise, já que o novo sistema permite a análise de forma automática, por outro lado, o uso da plataforma "Meu INSS" tem se mostrado um fator dificultador para muitos cidadãos, sobretudo os mais idosos que, muitas vezes, sequer têm condições de acessar a internet (Alcantara, 2024, p. 05).

Portanto, a utilização da plataforma "Meu INSS" exige uma análise crítica correlacionando o Direito Previdenciário com a tecnologia. A digitalização, vista como solução de eficiência, vira um vetor de injustiça social quando há faltas de políticas de inclusão digital, desrespeitando o direito à seguridade social. Assim, considerando

essa problemática, no item a seguir será abordado a morosidade administrativa do INSS e suas implicações na efetivação dos direitos previdenciários.

Morosidade Administrativa e suas Implicações na Efetivação dos Direitos Previdenciários

O direito fundamental à Seguridade Social, assegurada pelo artigo 6º da Constituição Federal, pressupõe a rápida análise dos benefícios, afim de alcançar o seu objetivo protetor. No entanto, a realidade do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) é marcada principalmente pela morosidade administrativa, ocorrendo o comprometimento da eficácia e eficiência do sistema previdenciário.

As causas da morosidade administrativa nos trâmites de concessão, requerimentos e revisão de benefícios, começam com o volume brutal de processos que a autarquia recebe diariamente para serem analisados. Há, também, a falta persistente de servidores qualificados, o que acaba desencadeando sobrecarga das agências. Assim, considerando que os servidores precisam fazer uma análise minuciosa dos documentos, o *déficit* de pessoal nas agências acarreta longas esperas para análises de benefícios.

Nessa perspectiva sobre a morosidade supracitada, Silva (2021), nos traz o seguinte:

Dessa forma, a demora na análise dos requerimentos por mais de 90 dias se configura como afronta à igualdade e à liberdade dos cidadãos, pois se a legislação estabelece positivamente prazos razoáveis para cumprimento de determinada obrigação perante a sociedade, o seu não cumprimento acarreta uma série de situações que fere a dignidade da população. Tal morosidade administrativa compromete o acesso a direitos fundamentais, gera insegurança jurídica e evidencia a incapacidade estatal de atender, com eficiência e respeito, às demandas sociais. Além disso, a postergação indevida de processos afeta especialmente grupos vulneráveis, ampliando desigualdades e demonstrando falhas estruturais na efetivação das garantias constitucionais (Silva, 2021, p. 17).

Em suma, a burocracia atual simplesmente não consegue acompanhar as demandas da sociedade, acumulando processos num volume extremamente alto. A demora nas análises dos pedidos de benefícios previdenciários atinge em cheio a vida do segurado, constituindo uma clara violação de seus direitos fundamentais. A espera, as vezes interminável, por um benefício essencial como aposentadoria ou auxílio, deixa o cidadão num abismo de insegurança social e dificuldades financeiras, prejudicando sua sobrevivência e a de seus dependentes.

Ampliando a fala sobre a morosidade administrativa Souza (2023), afirma que:

A morosidade administrativa pode ser identificada pela lentidão no atendimento, demora na análise dos processos e concessão de benefícios,

além da falta de informações claras. Esse cenário evidencia fragilidades estruturais na gestão pública e resulta em prejuízos diretos aos cidadãos que dependem da atuação eficiente do Estado. A ausência de celeridade compromete a efetividade dos serviços prestados e gera insegurança quanto ao exercício de direitos fundamentais, sobretudo quando envolve populações vulneráveis que necessitam de respostas rápidas e precisas (Souza, 2023, p. 01).

Sob essa ótica, a demora excessiva viola o Princípio da Razoável Duração do Processo, presente no artigo 5º, inciso LXXVIII da Constituição Federal, atentando contra a Dignidade da Pessoa Humana. E assim, o segurado é forçado a buscar o Judiciário para resolver demandas que seriam facilmente resolvidas ainda na esfera administrativa, tendo como resultado a sobrecarga do Poder Judiciário.

Nesse contexto, a ineficiência administrativa não apenas compromete a prestação do serviço público, mas também agrava a vulnerabilidade social dos segurados, que dependem dos benefícios previdenciários para sua subsistência. A ausência de respostas céleres por parte da Administração evidencia falhas estruturais na gestão pública, como déficit de pessoal, excesso de demandas e limitações operacionais, que impactam diretamente na concretização dos direitos sociais. Assim, a morosidade deixa de ser um problema meramente procedimental e passa a representar uma violação concreta aos direitos fundamentais, exigindo medidas estruturais e institucionais para sua superação.

Portanto, a morosidade administrativa claramente demonstra a distorção do Princípio da Eficiência na Previdência Social. O princípio da eficiência, firmado no artigo 37 da Constituição Federal, exige que o serviço público seja ágil e de boa qualidade, porém, a demora injustificada, age como um entrave à eficiência, significando uma forma de negligência estatal que compromete a finalidade social da autarquia. Nesse sentido, no tópico a seguir será abordado sobre a Judicialização e desigualdade no acesso a previdência, tendo como destaque os reflexos da ineficiência do INSS.

Judicialização e Desigualdade no Acesso a Previdência: Reflexos da Ineficiência do INSS

O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), órgão na efetivação dos direitos da Seguridade Social, tem apresentado uma grave ineficiência administrativa. Essa situação se manifesta com a morosidade nas análises e decisões nos pedidos de benefícios. A lentidão do órgão, sem dúvida, fomenta e impulsiona a judicialização das demandas previdenciárias no Brasil, principalmente por meio de Mandados de Segurança para impulsionar os processos administrativos em curso.

Nesse sentido, a entrada descomunal de ações judiciais não é meramente uma opção do segurado, pelo contrário, ela surge como uma imposição nascida da ineficiência do Estado, pois há uma falha em materializar direitos sociais de modo célere e justo na esfera administrativa. Essa situação provoca uma lide, entre o segurado e a autarquia previdenciária. Assim, a busca da tutela jurisdicional acaba se tornando um meio obrigatório para a efetivação do direito aos benefícios do INSS.

Nessa perspectiva Oliveira (2025) aprofunda sobre a judicialização excessiva das demandas previdenciárias:

A judicialização em excesso das demandas previdenciárias evidencia, no cenário brasileiro contemporâneo, um desequilíbrio entre as esferas administrativa e judicial no cumprimento das políticas públicas de seguridade social. A recorrente transferência de demandas do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) para o Poder Judiciário reflete não apenas falhas estruturais da gestão administrativa, mas também a imposição de um novo papel ao Judiciário, que passa a exercer funções que deveriam ser de resolução primária do Executivo. Essa dinâmica revela um sistema sobrecarregado, em que o Judiciário, ao invés de atuar como instância excepcional de controle, assume posição de protagonista na efetivação de direitos sociais (Oliveira, 2025, p. 03).

No cenário institucional, a quantidade significativa de ações previdenciárias impacta drasticamente os Juizados Especiais Federais, e até as Varas Federais comuns, sobrecarregando-as e desviando tempo e recursos valiosos que poderiam ser aplicados em outros processos complexos. A grande ironia se dá no fato de que o Judiciário, em uma tentativa de corrigir a ineficiência administrativa, acaba sendo paralisado exatamente pela ineficiência que busca combater.

Ainda nesse sentido Oliveira (2025), amplia a discussão sobre a sobrecarga judiciária devido a morosidade do INSS nos processos previdenciários, dizendo que:

No âmbito administrativo, a incapacidade do INSS de dar respostas tempestivas gera risco de legitimidade institucional, bem como a repetição de equívocos que motivam a judicialização, implicando custos duplicados, pois o Estado arca com a instrução administrativa ineficaz e, posteriormente, com a tramitação judicial. Essa ineficiência prolongada compromete a confiança dos segurados no sistema de proteção social e revela um distanciamento entre o que a legislação garante e o que é efetivamente entregue. Além disso, o excesso de demandas judiciais decorrentes dessa morosidade sobrecarrega o Poder Judiciário, desviando recursos humanos e financeiros que poderiam ser utilizados para melhorar a própria gestão administrativa (Oliveira, 2025, p. 10).

Assim, o ponto crucial dessa judicialização em massa é a desigualdade no acesso e na efetivação dos direitos previdenciários. Ao passo que o processo administrativo demorado atinge todos os segurados, o acesso ao Judiciário muitas

vezes se facilita somente a quem tem maior acesso à informação e acesso a representantes legais.

Nesse contexto, evidencia-se que a judicialização, embora funcione como mecanismo legítimo de garantia de direitos, não pode ser tratada como solução estrutural para as falhas da Administração Pública. Ao contrário, sua ampliação contínua revela a incapacidade do sistema administrativo de responder de forma adequada às demandas sociais, transferindo ao Poder Judiciário uma função que deveria ser originariamente resolvida na esfera administrativa.

Tal dinâmica não apenas sobrecarrega o Judiciário, mas também reforça desigualdades, uma vez que nem todos os segurados possuem condições de acionar a via judicial. Portanto, torna-se imprescindível fortalecer os mecanismos administrativos, garantindo eficiência, acessibilidade e resolutividade, de modo a reduzir a dependência da judicialização como via de efetivação de direitos.

Desse modo, tendo em vista este cenário desafiador, é preciso buscar perspectivas e propostas de aprimoramento da gestão pública, explorando caminhos e soluções para as demandas previdenciárias. Assim, a superação do ciclo vicioso da judicialização passa, obrigatoriamente, pelo resgate do Princípio da Eficiência na esfera administrativa. Isso requer principalmente investimentos em tecnologias acessíveis, a rápida inclusão de servidores e a simplificação dos trâmites administrativos para que se obtenha a concretização dos direitos previdenciários.

Portanto, o principal objetivo é restabelecer a capacidade do INSS de ser a primeira e mais célere porta de acesso ao direito à Seguridade Social, garantindo a rapidez na concessão de benefícios, reduzindo a sobrecarga do Poder Judiciário e, principalmente, promovendo a justiça social ao assegurar que os direitos previdenciários sejam efetivados de maneira tempestiva para todas as pessoas.

RESULTADOS E ANÁLISE DA PESQUISA

Os resultados obtidos a partir da análise bibliográfica indicam que a morosidade no INSS não é um simples fenômeno isolado, mas o resultado de uma série de falhas estruturais que impedem a efetivação dos direitos previdenciários baseado no princípio da eficiência. A investigação evidenciou que há uma crescente desproporção entre a demanda crescente de pedidos para serem analisados, e a força de trabalho escassa, gera filas intermináveis de espera para o recebimento da conclusão da análise dos benefícios.

Outro resultado relevante identificado na pesquisa, refere-se sobre a dificuldade de implementação das plataformas digitais como o “Meu INSS” para uso

das populações vulneráveis, como idosos, pessoas de baixa renda e residentes em áreas rurais. Sendo assim, os grupos mais vulneráveis sofrem com as barreiras tecnológicas que impedem o acesso autônomo aos seus direitos de forma rápida e eficaz.

Nesse contexto, verifica-se que a exclusão digital atua como um fator agravante das desigualdades sociais já existentes, dificultando o acesso equitativo aos serviços previdenciários. A dependência quase exclusiva de plataformas digitais, sem a devida oferta de suporte presencial ou alternativas acessíveis, acaba por marginalizar justamente aqueles que mais necessitam da proteção social. Tal realidade evidencia a necessidade de políticas públicas voltadas à inclusão digital, capazes de promover autonomia e acesso efetivo aos serviços.

A dificuldade de utilização dessas ferramentas digitais não se limita ao acesso à internet, mas também envolve a ausência de capacitação tecnológica e de suporte adequado ao usuário. Muitos segurados encontram obstáculos na navegação das plataformas, no envio de documentos e na compreensão dos procedimentos, o que pode levar a erros, indeferimentos e atrasos na concessão de benefícios. Dessa forma, a modernização administrativa, quando não acompanhada de estratégias pedagógicas e inclusivas, pode gerar novos entraves ao invés de solucioná-los.

Paralelamente, observa-se que a ineficiência administrativa se manifesta não apenas na morosidade dos processos, mas também na incapacidade de adaptação às necessidades reais da população. A ausência de uma gestão pública orientada por resultados e centrada no cidadão compromete a efetividade dos serviços previdenciários, ampliando a distância entre o direito previsto e sua concretização. Assim, a violação ao princípio da eficiência revela-se como um problema estrutural, que demanda reformas institucionais e investimentos contínuos para garantir a efetiva proteção social.

A pesquisa também demonstrou que a Administração Pública tem falhado na correta aplicação da eficiência, pois a ineficiência estatal em resolver as demandas administrativas de forma célere, acaba ferindo os princípios basilares constitucionais como a dignidade da pessoa humana.

O quadro a seguir, visa facilitar a correta visualização dos resultados analisados.

Quadro 1: Síntese dos Resultados e Análises da Pesquisa

Dimensão analisada	Resultados identificados	Implicações jurídicas
Princípio da Eficiência Administrativa	Falta de eficiência da autarquia em concluir os benefícios de forma célere	Violação do dever constitucional de eficiência
Plataforma Meu INSS	Adoção de plataformas digitais que ignoram a exclusão digital	Desrespeito ao direito social fundamental de acesso a todos
Processo Administrativo Previdenciário	Morosidade nas análises dos benefícios previdenciários.	Afronta o Princípio da Razoável Duração do Processo por ultrapassar os prazos estabelecidos em lei
Déficit de Servidores na autarquia	Escassez dos servidores e sobrecarga de trabalho	Falta de garantia da dignidade da pessoa humana
Judicialização das Demandas	Transferência de responsabilidade do administrativo pro Judicial	Sobrecarga do poder Judiciário

Fonte: Quadro elaborado pelo autor – abril de 2026

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo analisar os impactos da morosidade administrativa do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) em relação aos segurados e pessoas hipossuficientes que necessitam dos benefícios de forma célere para garantir sua subsistência e dignidade, especialmente, como a morosidade administrativa afeta a aplicação do princípio da eficiência e compromete a concretização dos direitos previdenciários. A partir da revisão bibliográfica e da análise teórica realizada, foi possível constatar que o excesso de demandas, vinculadas com o déficit de servidores corroboram para a morosidade administrativa, o que gera impactos significativos nas análises dos benefícios previdenciários.

Os resultados da pesquisa demonstram que o princípio da eficiência, quando devidamente aplicado, gera resultados expressivos na administração pública, especialmente no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Assim, a eficiência tem um papel essencial na administração pública, visto que este princípio é focado em resultados efetivos, impondo que tanto a administração pública quanto os seus servidores, deverão atuar com perfeição e rendimento funcional.

Verificou-se que as barreiras tecnológicas também acarretam a efetivação dos direitos previdenciários e a correta aplicação do princípio da eficiência, visto que mesmo que a autarquia previdenciária tenha apostado em plataformas digitais como o “Meu INSS”, é totalmente ignorado a exclusão digital do Brasil, principalmente para a população carente. Sendo assim, o que deveria ter se tornado um canal para desburocratização e celeridade, acaba sendo um vetor de ainda mais morosidade.

Outro aspecto importante identificado ao longo da pesquisa refere-se ao excesso de processo judicializados devido a larga escala de processos em análise no INSS, principalmente tentando trazer maior rapidez para as análises dos benefícios para quem mais precisa.

Nesse contexto, torna-se evidente que o INSS enfrenta diversos desafios para concessão dos benefícios, a falta da correta verificação da eficiência no contexto dos direitos previdenciários faz com que não seja garantido a eficiência necessária. Portanto, destaca-se a importância de extinguir a morosidade administrativa, vinculadas as melhorias na plataforma “Meu INSS” tornando-se mais acessível para a população, o aumento de servidores para que a análise de benefícios fique cada vez mais célere, e tendo como principal foco a diminuição das longas filas e a quantidade alarmante de benefícios em análise.

REFERÊNCIAS

ALCÂNTARA, Bruno Marcel de. Meu INSS: o avanço tecnológico em um cenário de exclusão digital. **Revista Tecnológica de Administração**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, 2024. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/reta/article/view/91411>. Acesso em: 7 nov. 2025.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 7 nov. 2025.

BRASIL. **Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Institucional**. [Brasília, DF]: INSS, [2024?]. Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/institucional>. Acesso em: 7 nov. 2025.

GASPARINI, Diogenes. **Direito administrativo**. 15. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HORVATH JÚNIOR, Miguel. **Direito previdenciário**. Barueri, SP: Manole, 2011.

JUSTEN FILHO, Marçal. **Curso de direito administrativo**. 16. ed., rev. e atual. Rio de Janeiro: Forense, 2025.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 39. Ed. São Paulo: Malheiros, 2013.

OLIVEIRA, Dessano Plum de; SALVADOR, Sergio Henrique; AGOSTINHO, Theodoro Vicente. Judicialização previdenciária em excesso: riscos aos direitos fundamentais e o papel do Judiciário como agente de transformação. **Revista do Tribunal Regional Federal da 3ª Região, São Paulo**, v. 36, n. 161, p. 123-140, jan./jun. 2025.

Disponível em: <https://revista.trf3.jus.br/index.php/rtrf3/article/view/719>. Acesso em: 7 nov.2025.

SILVA, Desirée Evangelista. **A Demora na Análise dos Requerimentos do Benefício de Prestação Continuada ao Deficiente e ao Idoso (BPC-LOAS) e a Implicação na Dignidade da Pessoa Humana**. 2020. Monografia (Graduação em Direito) - Centro Universitário de Brasília UNICEUB, Brasília, 2021. Disponível em: <https://repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/prefix/15292/1/Desir%c3%a9e%20Silva%2022001195.pdf>. Acesso em: 07 nov. 2025.

SOUZA, Karlos Henrick Rodrigues da Silva. Previdência Social e a morosidade administrativa: a saga do segurado incapaz de arcar com as despesas de sua dignidade constitucional. **Revista Eletrônica da Estácio Recife**, v. 8, n. 3, 2023. Disponível em: <https://reer.emnuvens.com.br/reer/article/view/712>. Acesso em: 7 nov. 2025.