

APLICATIVO MEU INSS: DA INTENÇÃO DE FACILIDADE DE ACESSO AO BENEFÍCIO À EXCLUSÃO DIGITAL

José de Almeida Rangel Júnior
Estudante especial de Mestrado do Programa de Cognição e Linguagem da UENF
(jose@rangeladvogados.adv.br)

Resumo

Este trabalho realiza uma análise aprofundada sobre a persistência da exclusão digital e do consequente cerceamento de acesso a Direitos previdenciários por parte da população idosa no Brasil. O estudo se debruça sobre o paradoxo gerado pela simplificação de interfaces digitais governamentais, como a do aplicativo "Meu INSS", que, embora bem-intencionada, se mostra insuficiente para superar o profundo abismo cognitivo existente entre o modelo mental analógico, predominante no usuário idoso, e o paradigma de interação abstrato e desmaterializado exigido pelo mundo digital. A hipótese central é que a questão transcende a mera usabilidade da ferramenta e adentra o complexo campo da cognição e da linguagem, onde um léxico digital específico ("login", "anexar", "PDF", "notificação") e processos intangíveis atuam como barreiras primárias de compreensão e confiança. A pesquisa propõe um deslocamento do foco analítico, movendo-o da "crítica da ferramenta" para a "compreensão do usuário". Ao final, argumenta-se que a persistência dessas barreiras configura uma violação material ao dever de acessibilidade efetiva do Estado, um cerceamento de defesa na esfera administrativa e uma afronta aos princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana, da isonomia e da proteção especial ao idoso, demandando uma reavaliação urgente das políticas de inclusão digital.

Abstract

This study conducts an in-depth analysis of the persistence of the digital divide and the resulting restriction of access to social security rights by the elderly population in Brazil. The study focuses on the paradox generated by the simplification of government digital interfaces, such as the "Meu INSS" app, which, although well-intentioned, proves insufficient to overcome the deep cognitive gap between the analog mental model, predominant among elderly users, and the abstract and dematerialized interaction paradigm required by the digital world. The central hypothesis is that the issue transcends the mere usability of the tool and enters the complex field of cognition and language, where a specific digital lexicon ("login," "attach," "PDF," "notification") and intangible processes act as primary barriers to understanding and trust. The research proposes a shift in the analytical focus, moving it from "criticism of the tool" to "understanding the user." Finally, it argues that the persistence of these barriers constitutes a material violation of the State's duty of effective accessibility, a curtailment of defense in the administrative sphere, and an affront to the constitutional principles of human dignity, equality, and special protection for the elderly, demanding an urgent reassessment of digital inclusion policies.

Palavras-chave: "exclusão digital", "Meu INSS", "idoso".

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, promulgada sob a égide da redemocratização e da consagração de um Estado Social, estabeleceu em seu artigo 194 a Seguridade Social como um *"conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social"*. Este tripé fundamental representa a espinha dorsal do Sistema de Proteção Social Brasileiro. Dentro desta arquitetura, a Previdência Social, detalhada no artigo 201, assume a natureza de um Direito Fundamental Social de caráter contributivo, funcionando como um seguro social coletivo e solidário, cujo objetivo primordial é prover os meios de subsistência do trabalhador e de sua família em face das contingências sociais que podem cessar ou diminuir sua capacidade para trabalhar, como a doença, a invalidez, a idade avançada, a morte e a reclusão.

Esse sistema previdenciário não se trata de concessão ou um favor do Estado; ele se fundamenta em uma lógica de contraprestação e solidariedade intergeracional, onde as contribuições realizadas ao longo de uma vida de trabalho formam um fundo destinado a amparar a todos os participantes. Sua função social é, portanto, a de redistribuir renda e garantir a paz social, sendo uma proteção social com intuito de evitar que os cidadãos sejam lançados à miséria em momentos de infortúnio. O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) foi criado para ser o braço executor desta complexa engrenagem, o agente estatal com a missão precípua de administrar os recursos e operacionalizar a concessão dos benefícios que materializam a proteção prometida pela Constituição. Sua atuação transcende a de um mero gestor burocrático; o INSS é, em essência, um guardião da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, CF) e um garantidor da segurança jurídica para milhões de brasileiros.

A jurisprudência dos tribunais superiores tem, de forma reiterada e consistente, reforçado a magnitude e a centralidade deste direito. Em uma de suas mais importantes decisões sobre o tema, o Supremo Tribunal Federal (STF), ao julgar a ADI 6096, declarou que o núcleo essencial do direito fundamental à previdência social é imprescritível, irrenunciável e indisponível. Essa blindagem jurídica, de máxima hierarquia, estabelece que o acesso ao benefício — que representa o próprio fundo de direito — não pode ser obstruído ou aniquilado por formalismos excessivos, prazos decadenciais injustificados ou barreiras intransponíveis, sejam elas de natureza legal, administrativa ou, como se argumentará extensivamente neste trabalho, de natureza tecnológica.

É neste cenário de proteção robusta que a busca pela eficiência administrativa, também um Princípio asilar do serviço público expresso no artigo 37 da Constituição da República Federativa do Brasil, impulsionou uma massiva e acelerada digitalização dos serviços públicos. O aplicativo "Meu INSS" surge como o principal expoente dessa transição no âmbito previdenciário. Lançado com a nobre promessa de agilizar, desburocratizar, dar transparência e, acima de tudo, conferir autonomia ao cidadão, o aplicativo representa, em tese, um avanço civilizatório. Contudo, este trabalho parte da premissa de que a transição digital, ao ser implementada de forma vertical, sem a devida consideração pela vasta diversidade cognitiva e cultural de seus usuários, gerou um efeito colateral perverso e silencioso: a exclusão digital de uma parcela massiva e duplamente vulnerável da população, os idosos. Para eles, a promessa de autonomia converteu-se, na prática, em um novo e sofisticado tipo de barreira, um obstáculo invisível, de natureza predominantemente cognitivo-linguística, que hoje cerceia o acesso a Direitos duramente conquistados ao longo de uma vida inteira de contribuições.

2 – O Paradoxo da Simplificação: O Aplicativo "Meu INSS" e a Intransponível Barreira Cognitiva

Em resposta às inúmeras e justificadas críticas iniciais sobre sua complexidade e falta de intuitividade, o que inviabilizava, na prática, seu uso, o aplicativo "Meu INSS" passou por diversas atualizações e repaginações. O objetivo declarado foi o de simplificar sua interface, tornando-a mais "limpa", com menus mais diretos e um design supostamente mais "amigável". Esta iniciativa é louvável e demonstra um reconhecimento, por parte do Estado, da necessidade de aprimorar a usabilidade de suas ferramentas digitais. No entanto, a eficácia de um serviço público essencial não pode ser medida apenas pelo aspecto visual de sua *interface* ou pela clareza de seus *menus*. A verdadeira medida de sucesso é a capacidade efetiva e autônoma de seu usuário final — especialmente o mais vulnerável — em compreender, navegar e, ao final, conseguir utilizar o aplicativo de forma a exercer plenamente seus Direitos.

A digitalização dos serviços do INSS, embora tenha agilizado processos como a prova de vida, impôs barreiras para muitos idosos. Em uma pesquisa da CGU, 72,4% dos entrevistados desconheciam os descontos associativos em seus benefícios, e 42,4% nunca haviam utilizado o aplicativo Meu INSS. A falta de familiaridade com ferramentas digitais dificultou a identificação e contestação das cobranças irregulares, aumentando a vulnerabilidade desse público (fonte: Estadão – estadao.com.br).

De acordo com um levantamento do TIC Domicílios 2024, o percentual total de usuários de internet que utilizam a rede para acessar serviços digitais como INSS, FGTS, seguro-desemprego, auxílio-doença ou aposentadoria é de 25%. Para a faixa acima de 60 anos, esse número cai para 14%, enquanto a maior porcentagem de acesso está na faixa etária de 25 a 34 anos, com 32%. Isso provavelmente representa filhos ou netos desses idosos, que acessam os serviços em nome deles.

A hipótese central deste estudo é que, mesmo em sua versão mais recente e "simplificada", o aplicativo continua a impor barreiras que, para o segurado idoso, são frequentemente intransponíveis. O problema, argumenta-se, transcende em muito a disciplina da usabilidade e aprofunda-se em uma questão mais sutil, complexa e enraizada: a hipossuficiência tecnológica fundamental, analisada aqui sob a ótica da ciência cognitiva e da linguística.

2.1 – A Dissonância Cognitiva Profunda: O Modelo Mental Analógico em Rota de Colisão com o Paradigma Digital

A dificuldade primária enfrentada pelo usuário idoso não reside em "encontrar o botão certo", mas no próprio ato de operar dentro de um paradigma digital abstrato e desmaterializado. O conceito de modelo mental, desenvolvido pelo renomado cientista cognitivo Donald Norman em sua obra "O Design do Dia a Dia", é a ferramenta teórica crucial para compreender este fenômeno. Um modelo mental é a estrutura de conhecimento que uma pessoa constrói internamente para explicar e interagir com o mundo. O segurado idoso, em sua vasta maioria, construiu seu modelo mental ao longo de décadas de interações baseadas em processos analógicos, físicos e tangíveis: o contato humano com o servidor na agência, o documento físico de papel, o carimbo como selo de validação, o protocolo numerado como prova irrefutável, o espaço concreto e identificável da agência do INSS.

Um aplicativo, por mais simples que seja sua aparência, exige um salto de abstração que vai de encontro com esse modelo mental, gerando uma profunda dissonância cognitiva que se manifesta em múltiplas frentes. O paradigma digital opera com base na confiança em processos que são, por natureza, invisíveis e intangíveis. A ação de "anexar" um documento, por exemplo, não possui um correlato físico direto. O arquivo digital é convertido em dados e enviado para uma "nuvem" — um conceito etéreo e abstrato para quem está acostumado a lidar com o mundo físico. Acreditar que este ato possui a mesma validade jurídica e a mesma

segurança de entregar um documento em mãos a um servidor e receber de volta um protocolo carimbado demanda uma reconfiguração mental drástica. Essa lacuna de confiança gera ansiedade, insegurança jurídica e, em muitos casos, o total bloqueio em tomar decisões, impedindo que o usuário prossiga com seu requerimento.

A barreira linguística no ambiente digital é dupla. O idoso, que já luta para decifrar o jargão previdenciário ("período de graça", "carência", "qualidade de segurado"), é subitamente confrontado com um léxico inteiramente novo e estrangeiro: "login", "senha", "download", "upload", "PDF", "link", "pop-up", "cache", "autenticação de dois fatores", "notificação push". Esses termos, que são triviais e autoexplicativos para nativos digitais, formam uma "segunda língua" para o idoso, uma língua que ele não tem a obrigação de aprender para exercer um Direito fundamental. A dificuldade não reside apenas no conteúdo da mensagem, mas no próprio meio pelo qual ela é transmitida. A simplificação dos menus é inócua se os conceitos operacionais básicos para interagir com esses menus permanecem incompreensíveis para esses usuários.

A Teoria da Carga Cognitiva (Cognitive Load Theory), do psicólogo educacional John Sweller, postula que nossa memória de trabalho é limitada e que o excesso de informação pode prejudicar a aprendizagem e a execução de tarefas. A interação com sistemas digitais complexos impõe uma carga cognitiva significativa. A necessidade de criar, memorizar e gerenciar senhas cada vez mais complexas (como a do sistema Gov.br, que exige combinações de letras maiúsculas, minúsculas, números e símbolos, e frequentemente expira), navegar entre diferentes telas e menus, e tomar decisões importantes (como a escolha da modalidade de aposentadoria) com base em informações apresentadas em um formato denso e não-linear, representa uma carga que pode rapidamente levar à exaustão mental, ao erro ou, mais comumente, ao abandono completo da tarefa.

A jurisprudência, especialmente em casos de fraudes bancárias perpetradas contra idosos, já começa a reconhecer e a dar contornos jurídicos a essa vulnerabilidade digital. O Superior Tribunal de Justiça tem sido o principal vetor dessa mudança de paradigma. O conceito de hipervulnerabilidade é a chave. O idoso não é apenas vulnerável; sua vulnerabilidade é agravada pela idade e, crucialmente, pela sua condição de "imigrante digital".

No julgamento do REsp 2.052.228/DF, a Ministra Nancy Andrighi cunhou essa visão de forma explícita, e ela tem sido replicada em diversas outras decisões. A lógica é a seguinte: ao reconhecer o idoso como "imigrante digital", o STJ admite que ele não possui os mesmos "anticorpos" contra fraudes digitais que um nativo digital. Portanto, a análise da "culpa" deve ser feita com base na perspectiva de quem não domina aquele ambiente. O que pode parecer um descuido óbvio para um jovem (como clicar em um link suspeito) pode ser uma armadilha invisível para um idoso. A decisão invoca o Estatuto do Idoso e a Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos para justificar um padrão de proteção mais elevado.

Em outro caso emblemático, o AgInt no AREsp 2.201.401/RJ, o STJ analisou a "concorrência de culpas" no golpe do motoboy. Mesmo que as vítimas (idosas) tenham entregue o cartão, o tribunal entendeu que a falha do banco em detectar transações atípicas era mais grave, justamente por causa da hipervulnerabilidade das consumidoras. A decisão pondera que a capacidade de discernimento das vítimas foi comprometida pela fraude, e o sistema do banco deveria ter atuado como uma "rede de segurança".

O Tribunal Regional Federal da 4ª Região, em acórdão exemplar, considerou a condição do idoso como "imigrante digital" e sua "maior dificuldade de acesso à informação tecnológica" para responsabilizar objetivamente uma instituição financeira, tratando-o como consumidor hipervulnerável e invocando a proteção do Estatuto do Idoso (TRF-4 - AC: 50036968720234047118 RS). De forma análoga, o Tribunal de Justiça de São Paulo anulou um contrato de empréstimo ao constatar que a contratação se deu por um procedimento digital

excessivamente complexo (envolvendo biometria facial e envio de "selfie") finalizado em poucos minutos por um consumidor idoso com baixa capacidade visual, reconhecendo a falha na prestação do serviço e a caracterização de fortuito interno, afastando a tese de culpa exclusiva da vítima (TJ-SP - Apelação Cível: 10035738120238260306). A lógica dessas decisões é diretamente transponível para a relação do cidadão com o Estado: se uma instituição privada é responsabilizada por explorar a vulnerabilidade digital do idoso, com muito mais razão o Estado deve ser responsabilizado quando sua própria plataforma se torna a barreira que impede o acesso a um direito fundamental.

2.2 – A Exclusão Digital como Violação de Direitos Fundamentais

Quando o Estado, sob o manto da eficiência e da modernização, transfere a responsabilidade do acesso a um Direito para uma plataforma digital que uma parcela significativa e vulnerável da população não consegue operar de forma autônoma, segura e confiante, ele está, na prática, violando múltiplos e basilares preceitos constitucionais.

Primeiramente, configura-se um claro cerceamento de Acesso à Justiça em sua dimensão administrativa. O Direito de petição aos Poderes Públicos (art. 5º, XXXIV, 'a', CF) é esvaziado quando o único canal efetivamente promovido pelo Estado é inacessível para um determinado grupo. A dificuldade de acesso ao "Meu INSS" não é um mero inconveniente, mas equivale, para o idoso, à ausência de um canal de atendimento eficaz. Nesse sentido, a exigência do prévio requerimento administrativo, consolidada pelo STF no Tema 350 de Repercussão Geral, deve ser necessariamente relativizada. Se o cidadão está, por razões de letramento digital e modelo mental, objetivamente impedido de postular seu direito, a via administrativa está, para ele, materialmente fechada, o que justifica plenamente o ingresso direto na via judicial.

Em segundo lugar, há uma afronta direta ao Dever de Proteção Especial ao Idoso, consagrado de forma enfática no artigo 230 da Constituição Federal e detalhado no Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003). Tais normas comandam a família, a sociedade e, com especial vigor, o Estado a amparar as pessoas idosas, "*defendendo sua dignidade e bem-estar e garantindo-lhes o direito à vida*". Impor uma barreira tecnológica intransponível como condição para o acesso à subsistência é o exato oposto de amparar; é uma forma de negligência institucional que viola o cerne do comando constitucional.

Adicionalmente, a política do "digital-first", que prioriza o uso de canais, tecnologias e serviços digitais em detrimento das opções tradicionais, fere o Princípio da Isonomia Material (art. 5º, caput, CF). Oferecer uma única solução digital para todos, ignorando as profundas desigualdades de acesso e capacidade, é praticar uma igualdade meramente formal. A verdadeira isonomia, como ensina a boa doutrina, consiste em tratar os desiguais na medida de suas desigualdades. No caso, a isonomia material exigiria que o Estado oferecesse canais alternativos e eficazes, como o atendimento humano qualificado, para compensar a desvantagem cognitiva e tecnológica do público idoso.

A decisão do STF na ADI 7027, que chancelou a constitucionalidade de uma lei estadual que exige a assinatura física de idosos em contratos de crédito celebrados por via eletrônica ou telefônica, serve como um poderoso farol para esta discussão. Ao fazê-lo, a Suprema Corte reconheceu que a proteção ao vulnerável pode, e por vezes deve, passar pela manutenção de procedimentos analógicos como forma de garantir o consentimento informado e a segurança jurídica. A mesma razão de decidir deve ser transportada para a seara dos direitos previdenciários: a existência de uma interface digital, por si só, não é garantia de manifestação de vontade livre, informada e consciente por parte do idoso, nem cumpre o dever do Estado de garantir o acesso ao direito.

3 – A Urgente Necessidade de um Novo Olhar: Da Crítica da Ferramenta à Compreensão do Usuário

A relevância e a originalidade desta pesquisa residem em sua capacidade de levantar e atualizar o debate sobre inclusão digital e acesso à justiça, movendo-o para além da superfície. Enquanto o discurso público e, por vezes, o próprio sistema de justiça, tendem a aceitar a simplificação de interfaces como a solução definitiva para a exclusão, este trabalho se esforça para identificar e analisar a lacuna crítica: o porquê dessa solução se mostrar radicalmente incompleta e, em muitos casos, ineficaz.

Para que se possa avançar na construção de políticas públicas verdadeiramente inclusivas, é imperativa a realização de mais estudos e pesquisas empíricas, com rigor metodológico, que investiguem:

a) Quais elementos específicos da "linguagem do paradigma digital" (termos, ícones, metáforas visuais, fluxos de navegação) atuam como as principais barreiras de compreensão? Estudos etnográficos, que observem os idosos em seus ambientes naturais tentando usar o aplicativo poderiam revelar os pontos exatos de falha na comunicação e compreensão.

b) Como a interação com plataformas como o "Meu INSS" e o Gov.br afeta a carga cognitiva do usuário idoso? Pesquisas em laboratório poderiam quantificar objetivamente o esforço mental e o nível de estresse impostos pela tarefa.

c) Quais modelos de atendimento híbrido podem ser desenhados para dialogar com o modelo mental analógico do segurado idoso? É preciso pensar em soluções criativas, como totens de autoatendimento em locais públicos sempre assistidos por atendentes treinados; parcerias com Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), Associações de Moradores e outras entidades comunitárias para oferecer suporte digital qualificado; ou a criação de um canal telefônico robusto que não apenas informe, mas que possa, com segurança, iniciar e concluir requerimentos simples, com validação posterior por outros meios.

4 – Conclusão: Por uma Inclusão Digital Humana, Solidária e Constitucionalmente Adequada

A digitalização dos serviços do INSS é um caminho sem volta, e seus potenciais benefícios em termos de agilidade, transparência e alcance geográfico são inegáveis. No entanto, a eficiência, como princípio norteador da Administração Pública, não pode ser um fetiche ou um fim em si mesma, sob pena de atropelar a dignidade humana, a solidariedade social e a própria razão de ser da Previdência Social. A eficiência só é virtuosa quando está a serviço da efetivação de direitos, e não quando se torna um obstáculo a eles.

Este trabalho buscou demonstrar, por meio de uma argumentação interdisciplinar, que a mera simplificação da interface do aplicativo "Meu INSS", embora seja um passo bem-vindo, é manifestamente insuficiente para garantir o acesso universal ao direito previdenciário. A barreira primária para o segurado idoso não é de usabilidade, mas de natureza cognitivo-linguística. O paradigma digital, com sua linguagem abstrata, processos intangíveis e exigência de um modelo mental específico, impõe um ônus desproporcional a este grupo. Não é razoável, nem constitucionalmente defensável, esperar que cidadãos que contribuíram por toda uma vida adquiram, na velhice, uma nova e complexa fluência tecnológica como condição para acessar o benefício que lhes garante a subsistência.

A persistência dessa barreira cognitiva mantém um quadro de cerceamento de defesa administrativo, de violação sistemática de direitos e de aprofundamento das desigualdades. A responsabilidade do Estado, portanto, não se esgota com a oferta de um aplicativo funcional. É seu dever constitucional indeclinável, derivado do Princípio da Dignidade, Princípio da Isonomia Material, Princípio do Dever de Proteção Especial ao Idoso e Princípio da Acessibilidade Efetiva. Isso exige, impreterivelmente, a manutenção, a qualificação e a ampla divulgação de canais de atendimento humano que sejam acolhedores, seguros e

compatíveis com o modelo mental do usuário, servindo como uma ponte confiável para o mundo digital, e não como uma relíquia em extinção.

A verdadeira inclusão digital, e por extensão, a verdadeira cidadania na era digital, não consiste em forçar o usuário a se adaptar à ferramenta, mas em ter a sabedoria e a empatia de projetar sistemas e políticas públicas que se adaptem à vasta e rica diversidade cognitiva, cultural e social dos cidadãos a quem devem servir. Somente assim a tecnologia cumprirá sua promessa de ampliar direitos e fortalecer a democracia, em vez de se tornar, paradoxalmente, mais um sofisticado instrumento de exclusão.

5 – REFERÊNCIAS

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU). (Título da Pesquisa sobre descontos associativos/Meu INSS). Disponível em: (Link da matéria do Estadão – estadao.com.br). Acesso em: (Data).

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República, [2022]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 30 nov. 2025.

BRASIL. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p. 1, 3 out. 2003.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula nº 479. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Diário de Justiça Eletrônico, Brasília, DF, 1 ago. 2012.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 6.096/DF. Relator: Min. Edson Fachin. Brasília, DF, 14 de junho de 2021. Diário de Justiça Eletrônico, Brasília, DF, 24 jun. 2021.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 7.027/PB. Relator: Min. Gilmar Mendes. Brasília, DF, 17 de dezembro de 2022. Diário de Justiça Eletrônico, Brasília, DF, 25 jan. 2023.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Recurso Extraordinário nº 631.240/MG (Tema 350). Relator: Min. Luís Roberto Barroso. Brasília, DF, 27 de agosto de 2014. Diário de Justiça Eletrônico, Brasília, DF, 10 nov. 2014.

NORMAN, Donald A. O design do dia a dia. Rio de Janeiro: Rocco, 2006.

SWEET, John. Cognitive Load Theory. In: SWELLE, John; AYRES, Paul; KALYUGA, Slava. Cognitive Load Theory. New York: Springer, 2011. p. 27-72.