

Relato de experiência

DESAFIOS NO USO DO APLICATIVO “MEU INSS” POR PACIENTES COM TRANSTORNOS MENTAIS: RELATOS DE EXPERIÊNCIA DE ASSISTENTES SOCIAIS ATUANTES EM UM HOSPITAL DE SAÚDE MENTAL

Challenges in the Use of the "My INSS" Application by Patients with Mental Disorders:
Experience Reports from Social Workers in a Mental Health Hospital

Desafíos en el uso de la aplicación "My INSS" por pacientes con trastornos mentales:
Informes de experiencia de trabajadores sociales en un hospital psiquiátrico

Géssica Naiane Silva Oliveira¹ - 0009-0009-5079-0032

Especialista em Saúde Mental pelo Programa de Residência Multiprofissional da UFC. Coordenadora do Núcleo de Educação Permanente em Saúde do HSMFPF, Fortaleza – Ceará, Brasil. E-mail: gnaiane.oliveira@gmail.com

Luana Maria Rocha da Silva² - 0009-0002-4436-2735

Mestre em Serviço Social, Trabalho e Questão Social pela UECE. Assistente Social do HSMFPF, Fortaleza – Ceará, Brasil. E-mail: luanarocha929@gmail.com

Dyeme Alves Barbosa³ - 0000-0003-4249-9471

Especialista em Saúde Mental Coletiva pela Escola de Saúde Pública ESP/CE. Assistente Social do HSMFPF, Fortaleza – Ceará, Brasil. E-mail: dyemeas@gmail.com

Título resumido: DESAFIOS NO USO DO APLICATIVO “MEU INSS” POR PACIENTES COM TRANSTORNOS MENTAIS

RESUMO

Objetivos: Este trabalho tem como objetivo refletir sobre os impactos da digitalização no campo da saúde mental, apoiado em revisões bibliográficas e experiências profissionais com pacientes que utilizaram o aplicativo para requerer benefícios, no uso de tecnologias, como aplicativo “meu INSS”, que se propõe a viabilizar o acesso da população usuária aos direitos previdenciários. Quanto aos objetivos específicos, pontuamos: pensar sobre o uso da tecnologia como ferramenta de acesso aos direitos sociais; compreender os desafios de acesso da população usuária ao aplicativo “Meu

INSS” e apreender o impacto das tecnologias e aplicativos no fazer profissional de assistentes sociais. **Relato de experiência:** As tecnologias digitais têm transformado a comunicação, o acesso à informação e a prestação de serviços públicos, com destaque para as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). No Brasil, o aplicativo Meu INSS, lançado em 2017, representa a digitalização dos serviços previdenciários, buscando facilitar o acesso e promover maior autonomia aos usuários. Apesar dos benefícios como agilidade e desburocratização, é essencial questionar se todos os usuários realmente os percebem, quais desafios enfrentam e quem pode ser excluído desse processo. **Discussão:** Conclui-se que, apesar dos avanços, a digitalização ainda enfrenta barreiras relacionadas à inclusão e acessibilidade, especialmente para usuários vulneráveis em saúde mental.

Palavras-chave: Desenvolvimento de tecnologias; Saúde mental; Instituto Nacional do Seguro Social.

ABSTRACT

Objectives: This work aims to reflect on the impacts of digitalization in the field of mental health, supported by bibliographic reviews and professional experiences with patients who used the application to request benefits, in the use of technologies, such as the "Meu INSS" application, which aims to enable access for the user population to social security rights. Regarding the specific objectives, we highlight: to think about the use of technology as a tool for accessing social rights; to understand the challenges of access for the user population to the "Meu INSS" application; and to understand the impact of technologies and applications on the professional practice of social workers. **Experience report:** Digital technologies have transformed communication, access to information, and the provision of public services, especially Information and Communication Technologies (ICTs). In Brazil, the Meu INSS application, launched in 2017, represents the digitalization of social security services, seeking to facilitate access and promote greater autonomy for users. Despite the benefits such as speed and reduced bureaucracy, it is essential to question whether all users truly perceive them, what challenges they face, and who might be excluded from this process. **Discussion:** It is concluded that, despite the advances, digitalization still faces barriers related to inclusion and accessibility, especially for vulnerable users in mental health.

Keywords: Technology development; Mental health; National Social Security Institute.

RESUMEN

Objetivos: Este trabajo busca reflexionar sobre los impactos de la digitalización en el ámbito de la salud mental, apoyándose en revisiones bibliográficas y experiencias profesionales con pacientes que utilizaron la aplicación "Meu INSS" para solicitar beneficios, en el uso de tecnologías como dicha aplicación, cuyo objetivo es facilitar el acceso de la población usuaria a los derechos de seguridad social. En cuanto a los objetivos específicos, destacamos: reflexionar sobre el uso de la tecnología como herramienta para acceder a los derechos sociales; comprender los retos de acceso de la población usuaria a la aplicación "Meu INSS"; y comprender el impacto de las tecnologías y aplicaciones en la práctica profesional de los trabajadores sociales.

Informe de experiencia: Las tecnologías digitales han transformado la comunicación, el acceso a la información y la prestación de servicios públicos, especialmente las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). En Brasil, la aplicación "Meu INSS", lanzada en 2017, representa la digitalización de los servicios de seguridad social, buscando facilitar el acceso y promover una mayor autonomía para los usuarios. A pesar de los beneficios como la rapidez y la reducción de la burocracia, es fundamental cuestionar si todos los usuarios realmente los perciben, qué retos enfrentan y quiénes podrían quedar excluidos de este proceso.

Discusión: Se concluye que, a pesar de los avances, la digitalización aún enfrenta barreras relacionadas con la inclusión y la accesibilidad, especialmente para los usuarios vulnerables en salud mental.

Palabras clave: Desarrollo tecnológico; Salud mental; Instituto Nacional de la Seguridad Social.

1. INTRODUÇÃO

É amplamente reconhecido que as tecnologias digitais têm avançado de forma exponencial nas últimas décadas, promovendo transformações profundas na comunicação, no acesso à informação e na prestação de serviços. No âmbito dos serviços públicos, o incremento tecnológico, por meio das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), tem sido incorporado com o discurso da agilidade dos processos, transparência e acesso aos serviços com maior “autonomia” pelos usuários.

Esse acesso se dá frequentemente pelo uso de aplicativos; como exemplo e objeto das reflexões deste estudo, podemos citar a ferramenta Meu INSS. O aplicativo

foi lançado oficialmente em 2017 pelo Instituto Nacional do Seguro Social, como parte do processo de digitalização e modernização dos serviços previdenciários no Brasil, criado com a promessa de oferecer maior facilidade à vida do cidadão.

É inegável que as plataformas digitais facilitam e desburocratizam serviços, mas é relevante refletir: esse ganho tecnológico é percebido por todos? Quais são os desafios na utilização desse recurso? Quem se beneficia e quem fica à margem nesse processo? Ao longo do processo de digitalização desses serviços quais são os desafios percebidos dentro do campo da saúde mental, universo onde essas reflexões foram suscitadas. Para refletir sobre esses questionamentos, vamos revisar alguns estudos que debatem o avanço da tecnologia nos serviços públicos e também utilizar de experiências profissionais no acompanhamento de pacientes que realizaram requerimento de benefícios pela plataforma.

Diante disso, este trabalho tem como objetivo refletir sobre os impactos da digitalização no campo da saúde mental, apoiado em revisões bibliográficas e experiências profissionais com pacientes que utilizaram o aplicativo para requerer benefícios, no uso de tecnologias, como aplicativo “meu INSS”, que se propõe a viabilizar o acesso da população usuária aos direitos previdenciários. Quanto aos objetivos específicos, pontuamos: pensar sobre o uso da tecnologia como ferramenta de acesso aos direitos sociais; compreender os desafios de acesso da população usuária ao aplicativo “Meu INSS” e apreender o impacto das tecnologias e aplicativos no fazer profissional de assistentes sociais.

2. RELATO DE EXPERIÊNCIA

Conforme estudos de Valentim e Paz (2022)¹ o processo de adoção das tecnologias da informação nos órgãos públicos, que já estava em andamento, acelerou significativamente durante a pandemia da Covid-19, em razão da necessidade de distanciamento social. Diversas instituições passaram a utilizar os recursos tecnológicos, como meio de continuar os atendimentos e reduzir o risco de contaminação por meio de contato direto entre as pessoas.

Marques et al (2018)² aponta que historicamente a requisição de serviços no Instituto de Previdência Social é permeada por diversas barreiras, por exemplo, as conhecidas longas filas para conseguir fichas de atendimento. Na atualidade, os desafios antes conhecidos ganham novas roupagens, agora tecnológicas e que expressam

contradições com a proposta apresentada. Para o autor acima referido, o processo de digitalização do INSS, não contemplou todos os usuários, tendo em vista a extensa parcela da população que não possui acesso a computadores ou tem dificuldade de manejo com a internet.

Percebe-se que em nosso lócus de trabalho que o acesso a direitos por meio da tecnologia pode apresentar entraves como baixa escolaridade, disponibilidade de conexão por meio de internet escassos e ausência de dispositivos compatíveis. Como aponta Gomes et al. (2024)³ perante as dificuldades, revelam-se a necessidade de celulares modernos, condições financeiras para pagar um plano de internet, falta de alfabetização - principalmente digital - e baixa escolaridade.

Vieira (2021)⁴ investigou os dilemas da utilização das tecnologias pela população idosa e encontrou os seguintes desafios: dificuldade de memorização dos processos para acessar os serviços, telas e letras pequenas, medo de golpes, receio de errar e dificuldade de pedir ajuda a familiares. O estudo aponta que esses desafios também podem ser vivenciados por pessoas de baixa escolaridade, pessoas com deficiências físicas e cognitivas.

As reflexões apontadas pelo autor se assemelham com os desafios identificados no cotidiano profissional, no contato com pacientes e familiares da saúde mental. Mesmo com as orientações dadas aos usuários e familiares, verifica-se que muitos não possuem manejo com tecnologias, não possuem suporte familiar para auxiliar nas solicitações, e em alguns casos, por possuir questões cognitivas também são mais vulneráveis aos golpes e fraudes.

Em meio à tais desafios, surge o trabalho do assistente social, que orienta, presta suporte e acompanha o requerimento dos usuários junto ao INSS. No cotidiano, essas mudanças apontam novas requisições para a profissão que vivencia cenários diversos de acordo com os espaços sócio-ocupacionais em que estão inseridas, como sinaliza Valentim e Paz (2022)¹, a existência de serviços com estruturas precárias, que por muitas vezes não dispõem de telefone fixo, celulares atualizados ou computadores. Nesse contexto, os profissionais fazem uso de aparelhos pessoais para a viabilização do atendimento dos usuários.

A nova forma de burocratização alinha-se ao fato do perfil dos usuários que chegam ao INSS são marcados pela baixa escolaridade e pelo precário conhecimento de tecnologias, o que o Cfess (2024)⁵ denomina como “analfabetismo digital”. Ressaltamos que o acesso majoritário ao sistema de previdência social, ocorre tanto pelo aplicativo

“Meu INSS” como pela central 135, que nem sempre são acessados facilmente pelos usuários (Cfess, 2024)⁵.

O que se vê na prática do Serviço Social, onde se faz essencial orientar acerca dos direitos sociais dos usuários e de suas respectivas famílias, a implementação das TICs, acarretou um novo desafios à população mais precarizada, contexto esse que traz impactos ao fazer profissional das (os) assistentes sociais, que se vê à margem da burocratização tecnológica, fragilização do acesso aos direitos previdenciários - além da clara ameaça de substituição do trabalho vivo promovido pelo serviço social pelo trabalho morto das TICs, à exemplo do novo modelo de avaliação social da pessoa com deficiência via teleatendimento (Cfess, 2024)⁵.

3. DISCUSSÕES

O uso das TIC no âmbito da saúde mental - importante espaço sócio-ocupacional das assistentes sociais - frente a implantação de um novo sistema de informação e da automação das políticas sociais, que dificultou o acesso de uma parcela da população a programas assistenciais em especial o Benefício de Prestação Continuada — BPC, que se configura como um dos benefícios mais acessados pelos usuários dos CAPS.

Esses desafios se colocam enquanto novas requisições aos assistentes sociais da saúde mental, que para além da orientação sobre os benefícios, necessitou operacionalizar os requerimentos conjuntamente com os usuários ou familiares, efeito da remotização da burocracia para as solicitações dos benefícios. Em especial aqueles com transtornos psicóticos graves e autistas.

Ao compreender à inclusão digital como direito Cavalcante, Fonseca e Tavares (2022) referem que apesar de não ser uma atribuição privativa da profissão, reconhecem a importância da categoria para dar visibilidade aos “infopobres” (VELOSO, 2020) e na contribuição para elucidar os percursos remotizados do acesso aos benefícios seja aos usuários e aos gestores das políticas sociais públicas.

Com a proposta de uma nova modernização e facilidade de acesso ao sistema previdenciário, o aplicativo Meu Inss, trouxe uma realidade diferente de seu objetivo inicial. Percebe-se novas formas de barreiras de acesso aos direitos sociais. Agora, transformam-se em falhas estruturais de acesso à internet, dificuldade de sinal digital, problemas técnicos, falta de poder aquisitivo para a obtenção de um aparelho

telefônico compatível com o aplicativo, somadas à baixa escolaridade e baixo letramento digital dos usuários.

Dessa maneira, urge a necessidade de reflexão acerca da existências das TICs, como ferramentas facilitadoras de modernos de acesso ao sistema previdenciário ou, por outro lado, como um novo modelo burocrático, que intensifica ainda mais a exclusão social.

REFERÊNCIAS

1. Valentim, Erika Cordeiro do Rêgo Barros; PAZ, Fernanda Alves Ribeiro. Serviço Social e TICs: a prática profissional no contexto da Covid-19. Revista Kátálysis, Florianópolis, v. 25, n. 1, p. 114–124, jan./abr. 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rk/a/qvpsbNHvqTBwN3MDHFChDZm>. Acesso em: 14 ago. 2025.
2. Marques, A.; Cruz, H DA.; Gonçalves, A. A nova plataforma digital do “Meu INSS” e as dificuldades de acesso do segurado da previdência social. Direito Sem Fronteiras, v. 2, n. 4, p. 85-93, 2018. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/direitosemfronteiras/article/view/20236>. Acesso em 13 ago 2025.
3. Gomes, Jessica Ribeiro et al. Aplicativo Meu INSS: análise da avaliação de usuários. Navus: Revista de Gestão e Tecnologia, Florianópolis, v. 14, p. 1–15, jan./dez. 2024. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/46142>. Acesso em: 14 ago. 2025.
4. Vieira, J. E. C. Desafios da adoção de TIC por idosos para a realização de autosserviço: um estudo sobre a adoção da plataforma meu INSS. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração). Universidade de Brasília. Brasília, 2021. Disponível em: <https://bdm.unb.br/handle/10483/29864>. Acesso em: 14 ago. 2025.
5. Cfess. **Serviço Social na Previdência Social: direito da classe trabalhadora**. Cfess Manifesta, Brasília, DF, 17 set. 2024. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/2152>. Acesso em: 13 ago. 2025 .