

**CENTRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR CESREI - LTDA**  
**CESREI FACULDADE**  
**CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO**

**RUTE MARTINS PINTO**

**A (IN)ACESSIBILIDADE DA PREVIDÊNCIA DIGITALIZADA: REFLEXÕES  
SOBRE A PARTICIPAÇÃO DA PESSOA IDOSA NA SOCIEDADE CONECTADA**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo)  
apresentado à Coordenação do Curso de  
Direito da Cesrei Faculdade, como requisito  
parcial para a obtenção do grau de Bacharel  
em Direito, pela referida instituição.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Esp. Sabrina Matias  
Cavalcante, Cesrei Faculdade

Examinador 1: Prof. Ma. Patricia Lima  
Pascoal, Cesrei Faculdade

Examinador 2: Prof.<sup>a</sup> Ma. Andrea Silvana  
Fernandes de Oliveira, Cesrei Faculdade

Campina Grande- PB

2026

## A (IN)ACESSIBILIDADE DA PREVIDÊNCIA DIGITALIZADA: REFLEXÕES SOBRE A PARTICIPAÇÃO DA PESSOA IDOSA NA SOCIEDADE CONECTADA

MARTINS, Rute Pinto<sup>1</sup>

CAVALCANTE, Sabrina Matias<sup>2</sup>

### RESUMO

A metamorfose digital dos serviços públicos mudou, de forma irreversível, a forma como os direitos sociais estão sendo fornecidos, especialmente em relação à Previdência Social. O procedimento burocrático tradicional, baseado no atendimento presencial e no processamento de documentos, está sendo gradualmente substituído por sistemas digitais, mecanismos automatizados de análise de dados e ferramentas de inteligência artificial. Nesse sentido, examina-se uma heterogênesse, na qual humanos e algoritmos interagem, através das relações sociais, institucionais e administrativas, que são mediadas por sistemas digitais que mudam a natureza do acesso, comunicação e cidadania. Ao analisar como o uso de plataformas digitais como o Meu INSS e sistemas automatizados de análise administrativa afetam o acesso da pessoa idosa, acima de sessenta anos, à previdência social e aos benefícios assistenciais, a pesquisa verifica se a atualização tecnológica está levando ao desenvolvimento da cidadania ou ao agravamento dos processos de exclusão social, culminando na inacessibilidade. Trata-se de uma pesquisa qualitativa desenvolvida pela revisão bibliográfica e documental, com base em dados doutrinários e estatísticos relacionados à inclusão digital e ao acesso aos serviços públicos digitais. Assim, a transformação digital deve ser acompanhada por políticas públicas que promovam a inclusão digital, a educação tecnológica e a acessibilidade, para que os idosos possam prosperar na sociedade em rede e tenham um senso de autonomia, dignidade e participação plena. Caso contrário, a digitalização dos serviços públicos (para melhorar a eficiência e expandir direitos) corre o risco de ampliar as desigualdades existentes que conhecemos e, assim, transformar a exclusão digital em uma forma de exclusão social e restrição à cidadania. Então, qual é o valor da modernização tecnológica se ela deixa para trás as pessoas que mais precisam da proteção e apoio do Estado? Eis a reflexão que nos convida à ação.

**Palavras-chave:** Inclusão digital; Pessoa idosa; Direitos fundamentais; Acessibilidade; Previdência digitalizada.

### ABSTRACT

The digital transformation of public services has irreversibly changed the way social rights are delivered, particularly in the field of Social Security. The traditional bureaucratic model, based on face-to-face assistance and document processing, is

---

<sup>1</sup> Concluinte no Curso de Bacharelado em Direito. E-mail: [rutemp8@gmail.com](mailto:rutemp8@gmail.com)

<sup>2</sup> Professora do curso de Direito da Cesrei Faculdade, Advogada, Mestranda no PPGD/UFPE, Especialista em Direito Civil, Digital, Previdenciário e Inteligência Artificial. E-mail: [sabrinamatias@cesrei.edu.br](mailto:sabrinamatias@cesrei.edu.br)

gradually being replaced by digital systems, automated data analysis mechanisms, and artificial intelligence tools. In this context, a process of heterogenesis can be observed, in which humans and algorithms interact through social, institutional, and administrative relationships mediated by digital systems that reshape the nature of access, communication, and citizenship. By analyzing how the use of digital platforms such as Meu INSS and automated administrative assessment systems affects the access of older adults aged sixty and over to social security and social assistance benefits, this study examines whether technological advancement contributes to the development of citizenship or, conversely, intensifies processes of social exclusion, culminating in inaccessibility. This qualitative research was conducted through bibliographic and documentary review, drawing on doctrinal and statistical data related to digital inclusion and access to digital public services. The findings suggest that digital transformation must be accompanied by public policies aimed at promoting digital inclusion, technological education, and accessibility, ensuring that older adults can fully participate in the network society while preserving their autonomy and dignity. Otherwise, the digitalization of public services—designed to improve efficiency and expand rights—may deepen existing inequalities, turning digital exclusion into a new form of social exclusion and a barrier to citizenship. Ultimately, what is the value of technological modernization if it leaves behind those who are most in need of the State's protection and support?

**Keywords:** Digital inclusion; Older adults; Fundamental rights; Accessibility; Digitalized social security.

## INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, as mudanças tecnológicas trouxeram profundas transformações nos meios de comunicação, na criação de conhecimento e na participação na vida social. A introdução da internet e o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação foram acompanhados por novas formas de disseminação de informação e conectividade, criando uma nova configuração social caracterizada por fluxos informacionais e interconectividade global.

Diante das reflexões de Klaus Schwab sobre a Quarta Revolução Industrial tornam-se especialmente relevantes, uma vez que essa nova fase do desenvolvimento tecnológico é marcada pela integração entre inteligência artificial, internet das coisas, big data e automação. Diferentemente das revoluções anteriores, a atual promove mudanças simultâneas e aceleradas nas dimensões econômica, social e cultural, impactando diretamente as relações humanas, o mercado de trabalho e a forma como os indivíduos interagem com a informação.

Assim, a sociedade contemporânea passa a vivenciar um cenário de hiperconectividade e transformação constante, no qual a tecnologia não apenas facilita a comunicação, mas também redefine comportamentos, estruturas sociais e modelos de produção do conhecimento.

Nesse contexto, as relações sociais, econômicas e institucionais são cada vez mais estruturadas para levar à transformação dos processos de vida contemporâneos, notadamente em grande medida. Com tudo isso, a natureza de uma sociedade conectada em que a comunicação e o acesso às tecnologias são componentes essenciais para a participação de todos na vida social é evidente.

E embora os idosos integrem essa comunidade digital, ainda enfrentam vários obstáculos à inclusão digital que ocorrem e também são pressionados pela dificuldade de acessar o que deveriam alcançar, tecnologia e outros. Baixa familiaridade com dispositivos digitais, preocupações com fraudes e políticas públicas fracas de inclusão digital contribuem para o agravamento dessas desigualdades.

Nesse sentido, até que ponto a digitalização dos serviços de seguridade social contribui para a realização dos direitos fundamentais dos idosos ou, ao contrário, para a intensificação e concentração da exclusão digital e social? Parte-se da possibilidade de que a digitalização pode ser benéfica para a eficiência dos serviços públicos, mas a exclusão da inclusão digital, acessibilidade e apoio humanizado limitará a população idosa de acessar a seguridade social e o bem-estar.

O objetivo geral é examinar como a digitalização dos serviços de seguridade social afeta os direitos dos idosos, especialmente no contexto da inclusão digital e da hipervulnerabilidade tecnológica. Para isso, busca-se conectar a sociedade em rede com a cidadania digital, identificar barreiras ao acesso aos serviços digitais e desenvolver políticas públicas que aumentem a acessibilidade e a inclusão digital.

Do ponto de vista metodológico, a pesquisa é qualitativa, exploratória e dedutiva, baseada em pesquisa bibliográfica e documental com análise de literatura especializada, legislação relevante e dados estatísticos sobre inclusão digital e a digitalização dos serviços públicos e de seguridade social.

Portanto, os próximos capítulos tratam da digitalização dos serviços públicos e da hipervulnerabilidade dos idosos no sistema de seguridade social brasileiro e analisam os principais aspectos para lançar luz sobre o fenômeno. Em primeiro

lugar, identificamos os principais serviços digitais do INSS e discutimos as razões por trás da substituição gradual dos serviços presenciais por ferramentas virtuais no processo de modernização administrativa.

Em seguida, investigamos as dificuldades enfrentadas pelos idosos no uso dessas plataformas e os fatores estruturais e individuais que influenciam sua inclusão digital (por exemplo, acesso à internet, alfabetização, limitações de memória e motoras).

Finalmente, são apresentadas sugestões sobre soluções para remover essas barreiras, como treinamento digital, serviços assistivos, melhorias nas plataformas, entre outros, para tornar o sistema de compartilhamento de informações acessível, inclusivo e humano.

## **1 SOCIEDADE EM REDE, TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E CIBERCULTURA**

### **1.1 A TEORIA DA SOCIEDADE EM REDE**

Manuel Castells (1999) foi escolhido como um dos referenciais teóricos para analisar a sociedade conectada e a importância de sua teoria da sociedade em rede para compreender o impacto das tecnologias da informação nas estruturas sociais contemporâneas. A sociedade em rede é um novo modelo de organização social em que pessoas, instituições e produtos estão conectados por meio de redes digitais e a informação pode se mover rapidamente de e para diferentes fontes de comunicação e conhecimento e interação.

Nesse contexto, a transformação tecnológica impulsionada pela sociedade em rede modifica profundamente as formas de interação social, acesso à informação e participação cidadã, tornando a inclusão digital um elemento indispensável da vida contemporânea.

Diante dessa realidade, compreender como incluir os idosos no universo digital torna-se um fator essencial para a construção de uma sociedade mais igualitária e acessível

### **1.2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DE PLATAFORMAS DIGITAIS**

Dentro desse panorama, a Tecnologia da Informação pode ser entendida como o agrupamento de instrumentos tecnológicos, como plataformas, programas,

redes e base digital, direcionados ao tratamento, depósito e emissão de informações. Na visão de Castells, a rede assume uma função ordenadora na sociedade atual, impactando não só as relações laborais, mas também a economia, a política e os métodos de prática da cidadania. Conforme o autor:

A rede é o conjunto agregado de módulos interconectados que constituem os nós. Existem redes, que são estruturas abertas, que podem crescer indefinidamente, adicionando novos nós desde que possam se comunicar dentro de uma rede. (Castells, 1999, p. 498).

Sob essa perspectiva, a internet deixou de ser compreendida apenas como um instrumento tecnológico, passando a configurar-se como uma verdadeira infraestrutura social que conecta indivíduos, instituições e sistemas em escala global.

Nesse contexto, as plataformas digitais podem ser vistas como espaços virtuais onde usuários, informações e serviços interagem e circulam entre si e aos quais pertencem. Através da interação de pessoas e informações, essas plataformas são cruciais para o desenvolvimento das relações sociais, entrega de conhecimento e mudanças políticas, econômicas e culturais que são predominantes na sociedade humana hoje. Além disso, elas impactam como as pessoas se comunicam, interagem e participam da vida social em geral e quais direitos e oportunidades estão disponíveis para elas.

### 1.3 CIBERCULTURA E INTELIGÊNCIA COLETIVA

Além disso, Pierre Lévy estuda as implicações de todas essas transformações apontando a cibercultura como conjunto de práticas, valores e métodos de pensamento que estão emergindo no domínio digital.

O ciberespaço funciona para ele no espírito da informação, conhecimento e compartilhamento de conhecimento, e a chamada inteligência coletiva é formada no contexto dessa informação (Lévy 1999, p. 92).

Do ponto de vista documental, vemos claramente que o acesso à internet é fundamental para a integração social e torna-se crítico para o exercício da cidadania, que é algo a saber hoje: Inclusão digital e dignidade humana que está delineada no Artigo 1º, inciso III da Constituição Federal de 1988 e está relacionada

aos direitos fundamentais e condições mínimas para o desenvolvimento da personalidade.

Dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2023)<sup>3</sup> indicam que aproximadamente 88% da população brasileira com 10 anos ou mais possui acesso à internet, evidenciando o avanço do processo de digitalização no país.

Nesse contexto de metamorfose dos espaços sociais mediados pela tecnologia, Lévy afirma:

A multiplicação contemporânea dos espaços faz de nós nômades de um novo espaço: em vez de seguirmos linhas de errância e de migração dentro de uma extensão dada, saltamos de uma rede a outra, de um sistema de proximidade ao seguinte. Os espaços se metamorfoseiam e se bifurcam aos nossos pés, forçando-nos à heterogênesse. (LÉVY, 2011, p.23).

É cristalino que estamos diante de uma heterogeneidade entre o espaço físico e o digital, assim, fica claro que os espaços são diferentes, e como a interação social está mudando, também é crescente a dependência da tecnologia na organização dos serviços públicos e no exercício dos direitos sociais. Contudo, apesar desse crescimento significativo da conectividade, fatores como pobreza, desigualdade social e falta de preparo tecnológico ainda contribuem para a exclusão digital de parcela da população, afetando de maneira mais intensa os grupos socialmente vulneráveis, especialmente os idosos.

Diante desse contexto, a exclusão digital passa a ser compreendida não apenas como uma limitação tecnológica, mas também como uma restrição ao exercício da cidadania e aos direitos fundamentais. Diante da crescente digitalização dos serviços públicos e privados tornou o acesso às tecnologias uma condição essencial para a participação plena na vida social contemporânea.

Isso chamou nossa atenção para a compreensão do direito à inclusão digital no âmbito da dignidade humana nos campos jurídicos. Conforme consagrado pelo artigo 1º, inciso III, da Constituição Federal de 1988, a dignidade humana forma a base da ordem constitucional brasileira. Isso servirá como base para a proteção e

---

<sup>3</sup> Disponível em: <https://www.ibge.gov.br>. Acesso em: 10 abr. 2026.

manutenção dos direitos humanos fundamentais primários, fornecendo requisitos mínimos para o crescimento da personalidade humana.

Na sociedade em rede contemporânea, o acesso à internet e à informação pode ser compreendido como uma extensão da própria dignidade humana, uma vez que a exclusão digital compromete o acesso a direitos básicos e à plena participação social.

Atualmente, grande parte dos serviços públicos e privados (como operações bancárias, atendimento governamental, comunicação e acesso à informação) ocorre predominantemente por meio de plataformas digitais. Entretanto, apesar desse progresso tecnológico, o acesso às ferramentas digitais ainda ocorre de maneira desigual entre os diferentes grupos sociais. Entre os mais afetados por essa realidade estão os idosos, que frequentemente enfrentam dificuldades relacionadas ao acesso, à adaptação e ao uso das tecnologias, fazendo com que os meios digitais se tornem, muitas vezes, uma barreira à inclusão social e ao exercício da cidadania.

A taxa de penetração da internet entre aqueles com 60 anos ou mais tem aumentado significativamente a longo prazo, mas grande parte dessa população ainda enfrenta dificuldades com a tecnologia digital, de acordo com informações do IBGE<sup>4</sup>. Embora as taxas de acesso à Internet de pessoas com 60 anos ou mais possam ter aumentado um pouco, a maioria dessa população ainda tem dificuldade em usar tecnologias digitais, e assim existe um risco digital com a probabilidade e potencial de comprometer sua plena cidadania.

Essas circunstâncias revelam a existência de riscos digitais capazes de comprometer o pleno exercício da cidadania e o efetivo empoderamento dos indivíduos na sociedade contemporânea.

No âmbito das relações de consumo, o ordenamento jurídico já reconhece a vulnerabilidade do consumidor diante do fornecedor, sobretudo em razão da evidente desigualdade técnica, econômica e informacional existente entre as partes. Enquanto os fornecedores detêm maior conhecimento tecnológico, poder econômico e domínio sobre os mecanismos digitais de contratação e tratamento de

---

<sup>4</sup> Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/mais-de-10-milhoes-de-brasileiros-nao-acessam-internet-por-nao-saberem-usar-a-tecnologia-diz-ibge/>. Acesso em: 10 abr. 2026.

dados, os consumidores frequentemente ocupam uma posição de desvantagem, tornando-se mais suscetíveis a práticas abusivas e violações de direitos.

Entretanto, na sociedade imersa no ciberespaço<sup>5</sup> essa vulnerabilidade é ainda mais intensificada, dando origem ao fenômeno da hipervulnerabilidade, conceito destacado por Patrícia Peck Pinheiro (2021). Segundo a autora, determinados grupos sociais apresentam fragilidades ampliadas diante das transformações tecnológicas, especialmente em razão das dificuldades de adaptação e utilização das ferramentas digitais. Entre esses grupos, destacam-se os idosos e pessoas em situação de fragilidade cognitiva ou social, que enfrentam maiores obstáculos para compreender, acessar e utilizar os recursos tecnológicos de forma segura e autônoma, tornando-se mais expostos a exclusões, fraudes e violações no ambiente digital (Pinheiro, 2021, p. 132).

A hipervulnerabilidade digital dos idosos pode ser analisada de várias maneiras. Em Cláudia Lima Marques (2011), essa condição envolve uma vulnerabilidade técnica que vem com a falha de dispositivos/aplicativos em funcionamento. Além disso, também apresenta vulnerabilidade informacional, devido à falta de conhecimento sobre sistemas digitais; vulnerabilidade econômica para os idosos têm um aspecto, pois esse grupo pode estar sujeito a fraudes financeiras, e a vulnerabilidade social implica isolamento social no ambiente digital (Marques, 2011, p. 87).

Em um cenário como este, a transformação exige um novo olhar sobre as instituições jurídicas tradicionais para ajustá-las a novos padrões sociais. Devemos também projetar e desenvolver políticas eficazes e mecanismos legais para a proteção dos serviços públicos não apenas no uso das tecnologias, mas também na sua adoção para segurança e uso consciente.

Quando se trata da população idosa, a hipervulnerabilidade no contexto do mundo digital decorre da interação de muitas informações que prejudicam sua adaptação às novas tecnologias. Esses fatores incluem restrições ao acesso à informação, dificuldades com dispositivos eletrônicos, um nível mais baixo de

---

<sup>5</sup> Pierre Lévy (1999) argumenta que o ciberespaço é o espaço de comunicação aberto pela conexão mundial de computadores e memórias de computador, não apenas a tecnologia, mas também a informação e as comunidades humanas que vivem nele.

compreensão dos ambientes virtuais e uma suscetibilidade excessiva a fraudes e práticas abusivas perpetradas online.

A hipervulnerabilidade dos idosos no cenário digital continua de várias maneiras, como mostram estudos sobre direitos do consumidor e inclusão digital. Trata-se de quatro aspectos principais: a dificuldade de usar dispositivos e programas, devido a barreiras técnicas; a falta de conhecimento sobre como funciona o meio digital, destacando uma falta de informação; o aumento da exposição a golpes e fraudes virtuais, que representa um risco econômico; e o isolamento nesse novo contexto tecnológico que contribui para a exclusão social.

Com base em pesquisas recentes, especialmente no Direito do Consumidor, a proteção legal dos idosos no ciberespaço tornou-se uma preocupação relevante para a legislação contemporânea, dados os desafios colocados pela crescente digitalização da sociedade.

Em meio a crescente digitalização da sociedade exige-se a implementação de políticas públicas e instrumentos normativos que promovam a inclusão digital e proporcionem oportunidades para o uso seguro e eficiente da tecnologia. Em um cenário como este, a análise de vulnerabilidade no mundo digital pode exigir um novo olhar sobre as instituições jurídicas tradicionais para ajustá-las a novos padrões sociais. Devemos também projetar e desenvolver políticas eficazes e mecanismos legais para a proteção dos serviços públicos não apenas no uso das tecnologias, mas também na sua adoção para segurança e uso consciente.

Tomados em conjunto, o conhecimento do processo de transição em rede, como descrito por Castells (1999), também fornece muito a considerar sobre uma perspectiva futura de inclusão digital. Não admitimos que o avanço tecnológico esteja desconectado da inclusão social. Neste mundo moderno dinâmico (onde a hipervulnerabilidade parece cada vez mais global, cada vez mais global), é impossível alcançar uma inclusão que funcione, mas se não for apenas técnica.

Como Pierre Lévy (1998) coloca, quando se trata de inteligência coletiva, uma sociedade digital verdadeiramente democrática reside na participação de todas as pessoas nos espaços de tecnologia e informação. Sob essa perspectiva, a inclusão dos idosos no mundo digital não pode ser feita no vácuo, ou meramente proposta formalmente e não de acordo com suas necessidades específicas, sendo necessário que tenham acesso real, compreensão e segurança.

Tratar os idosos como indivíduos merecedores de proteção especial nesse processo significa entender que o envelhecimento traz limitações físicas, cognitivas e sociais que dificultam a adaptação às constantes mudanças tecnológicas. Portanto, não se pretende promover qualquer forma de inferiorização ou subordinação, mas sim nos direitos dessas pessoas serem respeitados com acessibilidade, serviço razoável, linguagem clara e apoio bem-informado sobre sua realidade.

A proteção dos idosos no ciberespaço é, portanto, necessária para a dignidade humana e para a igualdade material das pessoas em uma sociedade desigual. Proporcionar inclusão digital aos idosos significa que eles são capazes de exercer a cidadania, participar da vida social moderna e ter acesso seguro a serviços e direitos que estão cada vez mais ligados à tecnologia.

#### 1.4 DELIMITAÇÃO DO GRUPO DE SEGURADOS ANALISADOS: OS IDOSOS COMO SUJEITOS DE PROTEÇÃO PREVIDENCIÁRIA

O grupo de segurados neste estudo é composto por pessoas idosas com 60 (sessenta) anos ou mais (conforme definido pelo Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003, art. 1). A seleção desta faixa etária não é aleatória, mas reflete a condição de proteção especial que o sistema jurídico brasileiro confere aos idosos, devido à vulnerabilidade ao processo de envelhecimento.

No âmbito da Previdência Social, a Constituição Federal de 1988 prevê proteção especial para os idosos com os direitos previdenciários e assistenciais previstos nos artigos 194, 201 e 203. O sistema previdenciário brasileiro é fundamental para a subsistência, dignidade e inclusão social dos idosos em seus benefícios, como aposentadoria, pensões por morte, auxílio por incapacidade temporária e o Benefício de Prestação Continuada (BPC), previsto no artigo 203, inciso V da Constituição Federal e regulamentado pela Lei Orgânica da Assistência Social (Lei nº 8.742/1993).

Nesse contexto, os idosos figuram como um dos principais usuários dos serviços oferecidos pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e são diretamente impactados pelo processo de digitalização dos serviços previdenciários. A substituição progressiva do atendimento presencial por

plataformas digitais como o Meu INSS altera significativamente a forma de acesso aos direitos fundamentais relacionados à proteção social.

Além da proteção constitucional e assistencial, a Política Nacional do Idoso (Lei nº 8.842/1994) estabelece que o Estado tem o dever de proporcionar aos idosos condições de independência, integração e participação na sociedade. A exclusão digital para serviços previdenciários, portanto, é um obstáculo ao exercício dos direitos sociais garantidos constitucionalmente.

Assim, a análise neste trabalho foca na população idosa que está coberta ou se beneficiando da Previdência Social e Assistência Social e que este grupo é caracterizado por hipervulnerabilidade digital em vista da crescente automação dos serviços públicos e dos requisitos tecnológicos para obter benefícios previdenciários e assistenciais.

## **2 “ACESSIBILIDADE PARA QUEM?” A HIPERVULNERABILIDADE DA PESSOA IDOSA NA DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PREVIDENCIÁRIOS**

A transformação digital incentivada nas últimas décadas transformou fundamentalmente a forma como o Estado se conecta com a cidadania. O que antes era realizado na maioria das vezes pessoalmente, através de atendimento humano, leitura de documentos e encontros diretos com o indivíduo em repartições públicas, gradualmente se moveu para espaços virtuais, automatizados e mediados por plataformas online.

Desde a Quarta Revolução Industrial (a época em que as tecnologias digitais explodiram, a inteligência artificial, a automação, a internet e a interação entre sistemas virtuais e físicos surgiram), a relação entre o Estado e a sociedade passou por mudanças radicais. Klaus Schwab (2016) destacou que este novo estágio tecnológico transformou a forma como as instituições públicas funcionam e como os cidadãos têm acesso a direitos e serviços fundamentais.

Dessa forma, o aspecto administrativo do poder público tornou-se cada vez mais digitalizado, plataformas eletrônicas, aplicativos e sistemas automatizados substituíram os procedimentos presenciais. Então, agora, a experiência do cidadão no acesso a direitos políticos e sociais também mudou e está cada vez mais baseada em ferramentas tecnológicas e no acesso à internet.

No Brasil, a digitalização do serviço público consolidou um modelo híbrido de governo, com edifícios físicos reduzidos e sistemas digitais integrados para atendimento online. Em teoria, essa modernização visa melhorar a eficiência administrativa, reduzir custos operacionais e agilizar a prestação de serviços. Mas a inevitável questão surge: como incluir alguém como parte de um sistema que não foi construído para acomodá-los? Como insistir na autonomia digital para pessoas que até agora foram excluídas do processo tecnológico?

Esses desafios são particularmente importantes do ponto de vista dos idosos, uma população com o maior desafio para adotar as tecnologias mais recentes e, ironicamente, depender de seus serviços públicos digitalizados, especialmente relacionados à Previdência Social.

A Estratégia de Governo Digital e o desenvolvimento e implementação de sites de serviços virtuais integrados ajudaram a impulsionar a transformação digital do Estado brasileiro. Este é o período em que uma gama de serviços estava sendo operada exclusivamente de forma eletrônica: agendamentos, solicitações de benefícios, liberação de documentos, exames médicos, consultas processuais ou decisões administrativas de forma automatizada. Em vez disso, a antiga lógica burocrática foi substituída por fluxos algorítmicos, IA e processamento automatizado de dados.

No entanto, sob os discursos institucionais de digitalização como um significante de modernidade e eficiência, os efeitos socioeconômicos dessa tecnologia indicam desigualdades profundas. A substituição gradual do atendimento humano por sistemas digitais iniciou novos níveis de resistência ao acesso, particularmente para os idosos, que tendem a ter habilidades digitais precárias, à medida que envelhecem, enfrentam desafios cognitivos, financeiros e medo de usar tecnologia.

Como observado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística<sup>6</sup>, embora o uso da internet tenha aumentado para indivíduos com mais de 60 anos, ainda uma grande parte da população idosa tem problemas em processar dispositivos digitais, notadamente nas ações mais complexas, como solicitar autenticação em tempo real, transferência eletrônica de cartas e controle de usuário para sites

---

<sup>6</sup> Disponível em: <https://www.gov.br/mcom/pt-br/noticias/2025/Julho/cresce-o-numero-de-pessoas-idosas-com-acesso-a-internet-segundo-ibge> Acesso em: 15 abr. 2026.

governamentais. Assim, a exclusão digital não é mais meramente um problema técnico, e é uma realidade que é uma restrição à cidadania e privação de direitos básicos.

É sob essa ótica, que o sistema de seguridade social brasileiro se destaca, e em particular como funciona o Instituto Nacional do Seguro Social. O INSS<sup>7</sup> é um departamento federal do Ministério da Previdência Social, que opera a seguridade social e os benefícios assistenciais no Brasil. E a sua cobertura, historicamente foi oferecida principalmente de forma física nas agências, onde os segurados tinham que ir pessoalmente para atendimento, entrega de documentos e esclarecimento de quaisquer dúvidas.

Durante décadas, as agências de seguridade social serviram como arenas centrais de interação entre o Estado e os segurados em seus respectivos estados. Era feito por servidores públicos, esse atendimento humanizado, escuta personalizada e orientação. Muitos idosos, de fato, desenvolveram sua conexão com a Previdência Social nesse modelo presencial, com humanos, em vez de burocracia, mediando os processos administrativos.

À medida que a digitalização do setor público se desenvolveu e sua transformação digital cresceu com a emissão da Portaria nº 450/2020 e a implementação da nova plataforma "Meu INSS", o modelo de serviços públicos de seguridade social começou a funcionar em primeiro lugar em uma economia digital. A partir daí, o Meu INSS tornou-se a plataforma através da qual os serviços de seguridade social eram acessados, para solicitações, consultas, recursos administrativos, agendamentos e acompanhamento processual.

A promessa institucional era clara: serviço mais rápido, menos filas e maior eficiência. Mas para muitos idosos, a transição fez exatamente o oposto. Interfaces digitais substituíram o atendimento presencial e aumentaram a insegurança, desorientação e dependência de terceiros para procedimentos básicos. Muitos não conseguem nem entender a linguagem técnica usada pelo software de design da plataforma, enquanto outros têm dificuldade em obter contas gov.br, validar autenticações faciais ou arquivar documentos digitalizados.

---

<sup>7</sup> Disponível em: [https://www.gov.br/inss/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/institucional?utm\\_source](https://www.gov.br/inss/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/institucional?utm_source). Acesso em: 20 abr. 2026.

Além disso, a automação nas análises de seguridade social deu origem a um novo fenômeno jurídico: decisões administrativas automatizadas. Atualmente, uma parte significativa das solicitações para o INSS é analisada por sistemas computacionais através de cruzamento de dados, inteligência artificial e algoritmos de tomada de decisão. Nesse contexto, o sistema Atestmed é o mais notável.

O Atestmed é um mecanismo de análise de documentos remota projetado para o uso de benefícios de incapacidade temporária com base em atestados médicos eletrônicos, o que evita a necessidade de exames médicos presenciais em certos casos, como recuperação pós cirurgia, fraturas, doenças virais, crises ortopédicas ou outras enfermidades temporárias que devem ser comprovadas documentalmente. A ideia surgiu da realidade de que as análises administrativas, especialmente após serem afetadas pela COVID-19 e a crescente pressão dentro da seguridade social, eram um alvo urgente para uma resposta burocrática.

No entanto, embora o sistema pareça um avanço no mundo tecnológico, há questões sobre se esse modelo pode realmente ser eficaz e acessível. Como uma pessoa idosa com baixa alfabetização digital conseguiria digitalizar documentos médicos, acessar plataformas online e seguir requisitos administrativos eletrônicos? Como garantir ampla defesa e contraditório no contexto de decisões automatizadas que muitas vezes são informações incompreensíveis para o segurado?

Mais do que apenas dificuldades técnicas, também temos um desequilíbrio estrutural e sério de poder entre os cidadãos e a tecnologia que faz parte do Estado. O segurado, portanto, depende de ser programado em sistemas automatizados que carecem de uma explicação racional de seus critérios de tomada de decisão, o que leva a uma cultura de opacidade algorítmica. Aqui, o algoritmo desempenha algum tipo de papel na tomada de decisões, mas não é visível para muitas pessoas.

Em termos de mecanismo, matematicamente, um algoritmo é um grupo e padrão de instruções lógicas usadas para executar funções dadas, com base em um conjunto especificado de dados. Nos serviços governamentais, esses sistemas são implantados para categorizar informações, detectar anomalias, cruzar bancos de dados e apoiar decisões administrativas. Mas quando usados em políticas públicas críticas (como a administração para fornecer benefícios de seguridade

social) os algoritmos correm o risco de replicar exclusões, erros sistêmicos e injustiças se não levarem em conta as vulnerabilidades sociais de seus usuários.

A sociedade em rede amplifica instâncias de hipervulnerabilidade, particularmente quando certos grupos são incapazes de se adaptar à rápida evolução da tecnologia, como foi observado por Patrícia Peck Pinheiro (2021). E no caso dos idosos, essa fragilidade extrema é ainda pior devido à dependência crescente de sistemas digitais para alcançar direitos fundamentais.

Da mesma forma, Cláudia Lima Marques (2011) aponta que a vulnerabilidade dos consumidores pode envolver dimensões técnicas, informacionais, econômicas e sociais também. No sistema digital de seguridade social, essas vulnerabilidades ocorrem todas ao mesmo tempo. Os idosos frequentemente não conhecem o funcionamento da plataforma, não conseguem obter recursos tecnológicos suficientes, podem cair em golpes virtuais e até se tornarem altamente isolados à medida que a falta de contato humano é substituída por serviços automatizados.

Com a digitalização da seguridade social, as fraudes também estão aumentando no espaço virtual, em particular contra aposentados e pensionistas. Os golpes são prevalentes nos casos mais comuns: empréstimos consignados não autorizados, serviços digitais falsos em nome do INSS, links fraudulentos e solicitações indevidas de dados pessoais. Em 2022 e ainda em 2024, o próprio INSS emitiu avisos oficiais contra criminosos que se passam por funcionários da agência para oferecer supostas empréstimos consignados, adiantamentos e serviços falsos de seguridade social através de aplicativos de mensagens e redes sociais<sup>8</sup>.

Esse cenário destaca que a vulnerabilidade digital da população idosa aumenta os riscos de perdas financeiras e dificulta o acesso seguro aos serviços de seguridade social, tornando a proteção dos beneficiários idosos uma preocupação cada vez mais relevante no contexto da administração pública digital.

Como não conseguem operar sistemas digitais de forma independente, muitos idosos aprendem a compartilhar senhas, documentos e dados pessoais com terceiros para acessar serviços e benefícios. Essa prática, os tornam mais

---

<sup>8</sup> Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/noticias/inss-alerta-para-golpes-com-consignado>. Acesso em: 10 maio. 2026.

vulneráveis a fraudes e violações de privacidade, e os colocam em uma situação de maior vulnerabilidade no ciberespaço.

A exclusão tecnológica, então, também é uma questão de risco patrimonial e psicológico. Além do impacto anterior e contínuo nas pessoas, a eliminação do atendimento presencial fornecido por diferentes agências do INSS tem agravado sentimentos de abandono institucional.

Em muitas áreas, os segurados são forçados a recorrer a *lan houses*, seus próprios parentes ou intermediários, para "usar" direitos que anteriormente poderiam ter conseguido no balcão da agência de seguridade social. Telas, aplicativos e ordens digitais do Estado que permanecem indisponíveis para a classe mais suscetível são o espaço físico do povo.

Dentro desse contexto, a transformação digital do Estado abre um espaço paradoxal: permite eficiência administrativa, mas também pode aprofundar divisões sociais se acompanhada por políticas mal elaboradas de inclusão digital. Modernizar, afinal, significa excluir invisivelmente aqueles que não conseguem acompanhar o avanço tecnológico?

O debate proposto não é uma rejeição da tecnologia, mas sim uma exploração das barreiras éticas, sociais e legais à automação estatal. A inteligência coletiva só é possível, como observa Pierre Lévy (1999), se todos estiverem envolvidos no mundo digital. Em uma sociedade verdadeiramente democrática, a tecnologia não pode se tornar uma nova arma de exclusão social.

Schwab (2016) diz que os desafios das transformações digitais não são apenas de natureza tecnológica, mas também dizem respeito às pessoas, valores e escolhas sociais em como as novas tecnologias são desenvolvidas e utilizadas. Nesse sentido, a inovação deve andar de mãos dadas com a responsabilidade social e a inclusão, especialmente diante da desigualdade vivida pelos idosos no acesso aos serviços digitais.

Nesse sentido, os serviços públicos digitais precisam ser repensados na seguridade social. A modernização tecnológica deve ser acompanhada de acessibilidade, linguagem simples, atendimento humanizado e políticas eficazes de inclusão digital para garantir que nenhum cidadão seja excluído do acesso a direitos fundamentais devido a barreiras tecnológicas.

Em um Estado Democrático de Direito, a digitalização só deve ser legitimada se estiver relacionada à proteção da dignidade humana e à promoção da inclusão social, especialmente para os idosos, que são os que têm mais dificuldade em se adaptar às novas ferramentas digitais. Em vez de apenas melhorar a eficiência administrativa, a transformação digital do Estado deve ser a ferramenta para inclusão e expansão da cidadania e não um novo produto de desigualdade social.

Sob essa perspectiva, precisamos analisar o impacto da digitalização dos serviços públicos no sistema de seguridade social brasileiro, em particular os desafios enfrentados pela população idosa e a necessidade de políticas públicas, acessibilidade digital e atendimento humanizado para garantir a plena cidadania no ambiente digital.

### **3. CAMINHOS PARA A INCLUSÃO DIGITAL DOS IDOSOS NO SISTEMA DE SEGURIDADE SOCIAL BRASILEIRO**

A digitalização dos serviços públicos brasileiros (especialmente a previdência social) não se trata apenas da necessidade de facilitar as coisas, mas também da dificuldade que a mudança digital representa para a população idosa na faixa etária de 60 anos ou mais. Embora a modernização administrativa tenha sido mais eficiente e eficaz para os serviços estatais, ela introduziu novas formas de exclusão social para aqueles que não conseguem acompanhar o mundo digital.

Assim, a inclusão digital não é apenas uma questão tecnológica, mas também uma questão social, legal e política relacionada à cidadania e aos direitos sociais. A transformação digital do Estado deve ser legítima no sentido de que será acompanhada por um mecanismo de acesso ao serviço, proteção aos vulneráveis e humanização, especialmente no sistema de previdência social brasileiro.

#### **3.1 É PRECISO ENXERGAR A INCLUSÃO DIGITAL COMO INSTRUMENTO DE CIDADANIA E REALIZAÇÃO DA DIGNIDADE HUMANA**

Em nossas vidas diárias, o acesso à tecnologia digital é agora um aspecto fundamental da cidadania plena. Plataformas digitais e conexões à internet são essenciais para serviços públicos, relações de consumo, acesso à informação, relações comunitárias e processos administrativos.

A exclusão digital da população idosa não é simplesmente de natureza técnica; é um verdadeiro obstáculo aos direitos humanos, sociais e, em particular, aos direitos previdenciários. A Constituição Federal de 1988 afirma que "A dignidade da pessoa humana é um dos princípios fundamentais da República Federativa do Brasil" (Artigo 1º, inciso III). Assim, a transformação digital dos serviços públicos deve, portanto, estar alinhada com os princípios constitucionais de dignidade humana, igualdade material e acesso.

O Estatuto do Idoso<sup>9</sup> baseia-se nesse entendimento, pois reconhece que o público pode proteger e participar plenamente da vida social dos idosos. O ciberespaço é a extensão da vida do idoso e o crescente acesso aos serviços significa que essa proteção também precisa ser estendida ao mundo virtual e que barreiras tecnológicas não devem impedir as pessoas de acessar serviços de previdência e assistência social.

A sociedade em rede mudou essencialmente as esferas de interação social, econômica e institucional de uma perspectiva sociológica, argumenta Manuel Castells (1999).

Informação e conectividade estão no cerne de nossa vida e é por isso que Pierre Lévy (1999) argumentou que a inteligência coletiva é impossível se todas as pessoas estiverem envolvidas na esfera digital.

Segundo Ingo Wolfgang Sarlet (2019), a dignidade dos seres humanos está condicionada a condições mínimas para uma existência digna e participação efetiva na sociedade. Os idosos, portanto, ficam de fora do mundo tecnológico e perdem sua participação social e autonomia cidadã.

### 3.2 PROGRAMAS DE CAPACITAÇÃO DIGITAL PARA IDOSOS E FORTALECIMENTO DA AUTONOMIA TECNOLÓGICA

Com os desafios da transformação digital, políticas e educação para os idosos precisam ocorrer no nível público. A autonomia tecnológica é um componente essencial da inclusão social para os idosos, bem como uma forma de acessar o mundo digital com mais segurança, independência e confiança. Sem informações sobre ferramentas digitais, os idosos muitas vezes são forçados a

---

<sup>9</sup> Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/110.741.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.741.htm) Acesso em: 25 maio. 2026.

depender de outros para acessar serviços de seguridade social, realizar autenticações, enviar documentos e usar aplicativos governamentais como gov.br e Meu INSS.

Com essa dependência vem o risco de fraudes financeiras, golpes virtuais e vazamentos de dados pessoais, limitando ao máximo a independência do segurado. Programas permanentes de educação digital nesse campo podem ser muito úteis para enfrentar a exclusão tecnológica.

Universidades, Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), prefeituras, organizações comunitárias e o próprio INSS podem atuar como locais para oficinas práticas sobre o uso de plataformas digitais governamentais, segurança virtual, reconhecimento de golpes, autenticação facial e envio eletrônico de documentos. Uma boa alternativa é a inclusão digital intergeracional. Projetos que envolvem estudantes voluntários de Direito, Tecnologia da Informação e Serviço Social podem ajudar a desenvolver o conhecimento dos idosos no mundo digital e ajudá-los a fazer parte do ecossistema digital.

Essa abordagem está alinhada com o conceito de inteligência coletiva, que foi originalmente promovido nas obras de Pierre Lévy (1999), nas quais o conhecimento é compartilhado e desenvolvido em conjunto.

Patrícia Peck Pinheiro (2021) também observa que a educação digital é um mecanismo vital de proteção no mundo virtual, especialmente em relação a crimes cibernéticos e fraudes eletrônicas.

Portanto, aumentar a autonomia tecnológica da população idosa não só aumenta o acesso aos serviços de seguridade social, mas também reduz a vulnerabilidade e a insegurança digital. A política de treinamento digital deve, portanto, ser vista como proteção social e cidadania, ajudando os idosos a participar ativamente na sociedade moderna a qual pertencem.

### 3.3 ALÉM DOS ALGORITMOS: A IMPORTÂNCIA DO ATENDIMENTO HUMANO NA EFETIVAÇÃO DOS DIREITOS SOCIAIS

Embora a digitalização da seguridade social tenha trazido muitas inovações administrativas, a substituição total dos serviços humanos por sistemas automatizados em certos casos também pode trazer novas formas de exclusão social.

Isto porque a eficiência administrativa não deve ser sacrificada pela proteção dos vulneráveis e idosos, especialmente no sistema de saúde. Neste caso, a digitalização não substitui os serviços presenciais e humanizados, mas são uma ferramenta complementar para expandir o acesso aos direitos. As tecnologias podem otimizar procedimentos, processar informações e economizar dinheiro, mas não podem replicar características essencialmente humanas, como empatia, escuta ativa e sensibilidade às circunstâncias individuais e às necessidades de cada cidadão. Em muitos casos, especialmente ao lidar com pessoas idosas, assistência calorosa, orientada para a pessoa e o contato humano são essenciais para exercer os direitos fundamentais e manter a dignidade humana.

Muitos idosos não se sentem à vontade usando aplicativos, autenticação biométrica, recuperação de senhas, linguagem técnica e até mesmo acessando plataformas digitais complexas. Portanto, canais presenciais e híbridos devem continuar a ser mantidos para garantir o acesso aos direitos de seguridade social. Salas de apoio digital em agências do INSS com funcionários treinados para ajudar segurados idosos a se inscreverem no Meu INSS e outras plataformas governamentais são uma importante medida de inclusão.

Um serviço útil pode reduzir erros em aplicações, prevenir fraudes virtuais e construir confiança nos serviços digitais. Nesse sentido, centros de atendimento humanizados, canais de suporte simplificados e mecanismos de orientação voltados para a população idosa são fundamentais para garantir uma navegação segura e autônoma no ambiente digital. Da mesma forma, informações relacionadas à previdência social precisam ser entregues em uma linguagem clara e acessível que corresponda às capacidades variadas dos usuários.

O atendimento humanizado é, portanto, uma manifestação legal da dignidade da pessoa humana e da responsabilidade do estado em fornecer um direito humano de acesso aos direitos sociais. Assim, a eficiência administrativa não pode ser medida apenas pela automação dos serviços, mas também pela capacidade do estado de responder às necessidades dos cidadãos de maneira oportuna. Algoritmos e sistemas digitais podem cuidar das coisas de forma rápida e eficiente, mas não podem substituir qualidades essencialmente humanas de empatia, escuta apropriada, sensibilidade à vulnerabilidade e a necessidade de entender as particularidades de cada caso.

A substituição do atendimento humano por sistemas automatizados pode transformar a tecnologia, que deveria ser um meio de ampliar direitos, em uma ferramenta de exclusão para aqueles que mais necessitam de proteção estatal. No contexto da previdência social, onde direitos humanos básicos, como subsistência, saúde e dignidade, precisam ser protegidos, a presença humana é indispensável para acolher, orientar e garantir que ninguém seja privado de seus direitos devido a barreiras tecnológicas.

Portanto, o equilíbrio entre inovação tecnológica e proteção social é crítico para que a transformação digital do sistema de previdência social promova inclusão, cidadania e acessibilidade, em vez de reproduzir ou reforçar desigualdades existentes.

### 3.4 FEITO PARA TODOS, ACESSÍVEL PARA QUEM? O DEVER ESTATAL DE GARANTIR INCLUSÃO NAS PLATAFORMAS DIGITAIS

Os serviços públicos em plataformas digitais não são suficientes para garantir a inclusão social. Esses sistemas precisam ser acessíveis, compreensíveis e utilizáveis pelas pessoas mais velhas, que muitas vezes não conseguem entender, ver ou usar a tecnologia de forma visual.

Complexidades na interface, múltiplas autenticações, linguagem técnica e dificuldades de navegação são todos obstáculos à cidadania em plataformas digitais. Muitos idosos não conseguem acessar o gov.br e o Meu INSS devido ao número de etapas necessárias para autenticar, recuperar senhas ou enviar um documento. A lógica desses sistemas depende de conhecimentos e habilidades digitais que nem todos possuem. Afinal, espera-se que o usuário saiba como criar e gerenciar contas, inserir corretamente os dados pessoais, selecionar o serviço apropriado entre várias opções, digitalizar documentos, anexar arquivos e acompanhar o progresso das solicitações, tarefas que podem ser bastante difíceis para pessoas com pouco conhecimento tecnológico. Nessas circunstâncias, a complexidade dos procedimentos digitais é uma contradição: serviços projetados para ampliar o acesso podem criar barreiras para as pessoas que mais dependem da proteção do Estado. Não é apenas o acesso à internet que é difícil, mas também como o usuário pode navegar de forma autônoma em sistemas nem sempre projetados com o espírito das necessidades e limitações da população idosa.

Portanto, o Estado através das pesquisas (acadêmicas) pode construir plataformas digitais baseadas na acessibilidade e no design universal. Isso inclui linguagem simples, aumento do tamanho da fonte, comandos intuitivos, acessibilidade visual, comandos de voz e menos burocracia para a operação digital.

Tecnologia inclusiva significa que o sistema é construído para as necessidades do usuário, especialmente para os mais vulneráveis. Nesse sentido, as Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG)<sup>10</sup> e os princípios de design centrado no usuário são um ótimo guia para plataformas digitais mais acessíveis. Luciano Floridi (2013) enfatiza que a ética digital também tem uma responsabilidade social quando se trata de desenvolvimento tecnológico e direitos humanos e envolvimento dos cidadãos.

A questão de como tornar a acessibilidade digital para as pessoas deve ser vista como um dever legal e político do Estado e não apenas um requisito técnico. Logo, se a transformação digital for bem-sucedida, não se trata apenas de plataformas eletrônicas, mas também da capacidade de usar essas ferramentas de forma segura, autônoma e acessível para todos, e de forma efetiva para os idosos.

### 3.5 CONSTRUINDO UM AMBIENTE DIGITAL INCLUSIVO E HUMANO

No contexto da sociedade em rede, a transformação digital do Estado é um fenômeno irreversível na sociedade moderna. Mas a modernização tecnológica não deve estar desconectada da proteção da dignidade humana e da inclusão social. A tecnologia deve ser a ferramenta para expandir a cidadania, em vez de ser uma ferramenta para aprofundar as desigualdades sociais.

Desse modo, a população idosa, na sociedade digital, deve fazer parte da sociedade digital também, e na sociedade digital tem direitos e proteção para ser protegida das barreiras tecnológicas nesse sentido. A exclusão digital não se deve apenas à falta de acesso à internet; a exclusão digital também se deve à falta de conhecimento sobre o uso do sistema digital, ou à segurança no uso do sistema digital.

---

<sup>10</sup> As Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) são um conjunto de padrões internacionais desenvolvidos pela W3C para tornar a internet mais acessível a pessoas com deficiência e idosos. Elas garantem que sites e aplicativos sejam compatíveis com leitores de tela, navegação por teclado e outras tecnologias assistivas.

Além disso, a criação de um ambiente digital inclusivo e acessível exigirá a participação do Estado, da sociedade civil e das instituições públicas na elaboração de estruturas de políticas públicas para acessibilidade, educação digital e humanização. A transformação digital não deve ser apenas sobre eficiência no processo administrativo, mas também sobre engajamento social e autonomia, bem como proteção dos grupos mais vulneráveis.

Da mesma maneira, a inovação tecnológica não deve ser vista simplesmente como uma evolução técnica, mas sim como uma em que os aspectos humanos, éticos e sociais são levados em consideração. Schwab (2016) afirma que quando o progresso tecnológico é acompanhado por valores sociais, inclusão e respeito pela dignidade humana, a transformação digital será bem-sucedida.

Partimos do pressuposto que o sistema de seguridade social brasileiro só seria legítimo se estivesse totalmente aberto a toda a população, e nenhum cidadão fosse negado o acesso aos seus direitos devido a barreiras tecnológicas. É importante notar que a população idosa é mais vulnerável nesta era digital. Destarte, evidentemente, a transformação digital deve ser responsiva à comunidade em todos os aspectos, especialmente por razões sociais, econômicas e educacionais. Por essa razão, para alcançar a cidadania, a dignidade humana e a justiça social na era digital, é obrigatório um governo digital mais acessível, humano e inclusivo.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os serviços públicos vão mudar, e a digitalização é um processo inevitável e indispensável para a Administração Pública Brasileira. Mas o progresso tecnológico não é uma questão de eficiência, velocidade ou redução de custos. Existem pessoas por trás das plataformas digitais, sistemas automatizados e algoritmos que mediam o acesso aos direitos sociais com histórias, limitações e necessidades específicas que não podem ser ignoradas pelo Estado.

Neste estudo, observa-se que, embora a digitalização dos serviços de seguridade social tenha proporcionado melhorias significativas em eficiência, rapidez e modernização administrativa, também contribuiu para desafios na inclusão digital. No mundo moderno, os direitos sociais não são apenas acessíveis, mas a alfabetização digital e o acesso à tecnologia (disponibilidade e uso) também

são importantes, assim como a proteção contra riscos e fraudes no mundo virtual. Nesse contexto, aquilo que estávamos tentando habilitar como acesso aos direitos pode ser uma barreira para que os mais pobres e os idosos possam exercer seus direitos e participar da sociedade com livre arbítrio e liberdade.

Constata-se que a crescente dependência de ferramentas digitais para solicitar benefícios, acompanhar processos e acessar serviços de seguridade social destaca um cenário de hipervulnerabilidade digital que vai além das questões tecnológicas. É um problema que atinge a esfera da dignidade humana, igualdade material e justiça social, já que a exclusão digital pode significar praticamente a exclusão do acesso aos direitos fundamentais.

Os objetivos foram alcançados ao mostrar que a transformação digital do Estado só pode ser legítima se houver políticas públicas de inclusão, acessibilidade e proteção social. A disponibilidade de serviços em um espaço virtual não é suficiente para democratizar os direitos. Todos os seres humanos, independentemente da idade ou nível de educação, devem poder usar essas ferramentas de forma segura, autônoma e acessível.

Por essa razão, a inclusão digital deve ser vista não apenas como uma política tecnológica, mas também como uma política de cidadania. A digitalização dos serviços públicos não é suficiente para substituir o envolvimento humano, especialmente em áreas sensíveis como a seguridade social. Máquinas e algoritmos são capazes de processar dados, mas não conseguem lidar com vulnerabilidades, identificar contextualmente indivíduos, oferecer assistência individualizada ou empatia diante de problemas humanos. Portanto, nesse sentido, cabe ao Estado adaptar a transformação digital às necessidades dos idosos e não pedir que os idosos se adaptem sozinhos à tecnologia. Isso deve ser feito investindo em educação digital, na autonomia tecnológica das plataformas governamentais, na acessibilidade dos serviços governamentais e no desenvolvimento de serviços humanizados. Só assim será possível criar um modelo de governo digital verdadeiramente inclusivo, no qual a inovação tecnológica esteja a serviço das pessoas e da promoção da dignidade humana, e não da exclusão daqueles que mais necessitam da proteção do Estado.

Por fim, conclui-se que a inovação tecnológica não pode se tornar um novo fator de exclusão social. Deve ser um instrumento de inclusão, empoderamento e

proteção dos direitos fundamentais. A verdadeira medida do sucesso da transformação digital não está na velocidade dos sistemas ou no grau de automação dos procedimentos, mas na capacidade de garantir que ninguém seja deixado para trás. Em uma sociedade democrática e moderna dedicada à dignidade humana, a tecnologia deve estar a serviço das pessoas, e não o contrário. Somente quando for construída sobre os princípios de inclusão, acessibilidade e justiça social, seremos capazes de criar um estado verdadeiramente digital e humano, no qual todos são protegidos e cuidados, que realmente se importam com as pessoas que se encontram em maior estado de vulnerabilidade.

Mas tais reflexões não encerram o assunto. Desse modo, visa-se promover debates acadêmicos e novas pesquisas sobre os impactos da transformação digital nos direitos sociais, especialmente nos grupos mais vulneráveis. À medida que a tecnologia muda e está cada vez mais no centro da relação entre o Estado e os cidadãos, precisamos continuar a pesquisar sobre inclusão digital, acessibilidade, inteligência artificial, proteção de dados e serviço humanizado, a fim de garantir que o avanço tecnológico faça parte da cidadania e da dignidade humana.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília: **Senado Federal, 1988.** Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 10 fev. 2026.

BRASIL. **Emenda Constitucional nº 103, de 12 de novembro de 2019. Altera o sistema de previdência social e estabelece regras de transição e disposições transitórias.** Brasília, DF: Presidência da República, 2019.

BRASIL. Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). **INSS alerta para golpes com consignado. Brasília, DF: INSS, 4 jan. 2022. Atualizado em 25 jul. 2024.** Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/noticias/inss-alerta-para-golpes-com-consignado>. Acesso em: 15 abr. 2026.

BRASIL. Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). **Institucional. Brasília, DF: INSS, 2017. Atualizado em 20 maio de 2026.** Disponível em: [https://www.gov.br/inss/pt-br/acao-a-informacao/institucional/institucional?utm\\_source](https://www.gov.br/inss/pt-br/acao-a-informacao/institucional/institucional?utm_source). Acesso em: 10 abr. 2026.

BRASIL. Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991. **Dispõe sobre a organização da Seguridade Social e institui Plano de Custeio.** Brasília, DF: Presidência da

República, 1991. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8212cons.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8212cons.htm). Acesso em: 23 junho. 2026.

BRASIL. Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991. **Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências**. Brasília, DF: Presidência da República, 1991. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8213cons.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm). Acesso em: 23 junho. 2026.

BRASIL. Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. **Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências (Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS)**. Brasília, DF: Presidência da República, 1993. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8742.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm). Acesso em: 23 junho, 2026.

BRASIL. Lei nº 8.842, de 4 de janeiro de 1994. **Dispõe sobre a Política Nacional do Idoso, cria o Conselho Nacional do Idoso e dá outras providências**. Brasília, DF: Presidência da República, 1994. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8842.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8842.htm). Acesso em: 24 junho. 2026.

BRASIL. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. **Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa e dá outras providências**. Brasília, DF: Presidência da República, 2003. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/l10.741.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm). Acesso em: 25 abr. 2026.

BRASIL. Ministério da Economia. Portaria nº 450, de 3 de abril de 2020. **Institui serviços previdenciários por meio de atendimento remoto no âmbito do INSS. Brasília, DF, 2020.**

BRASIL. Ministério das Comunicações. **Cresce o número de pessoas idosas com acesso à internet, segundo IBGE**. Brasília, DF, 28 jul. 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/mcom/pt-br/noticias/2025/Julho/cresce-o-numero-de-pessoas-idosas-com-acesso-a-internet-segundo-ibge>. Acesso em: 10 abr. 2026.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

FLORIDI, Luciano. **The ethics of information**. Oxford: Oxford University Press, 2013.

GAMA, Guilherme. **Mais de 10 milhões de brasileiros não acessam internet por não saberem usar a tecnologia, diz IBGE**. CNN Brasil, São Paulo, 16 ago. 2024. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/mais-de-10-milhoes-de-brasileiros-nao-acessam-internet-por-nao-saberem-usar-a-tecnologia-diz-ibge/>. Acesso em: 30 mar. 2026.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2023**. Rio de Janeiro: IBGE, 2023. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br>. Acesso em: 30 mar. 2026.

LÉVY, Pierre. **A inteligência coletiva: por uma antropologia do ciberespaço**. São Paulo: Loyola, 1998.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

PINHEIRO, Patrícia Peck. **Direito digital**. 7. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2021.

SARLET, Ingo Wolfgang. **Dignidade da pessoa humana e direitos fundamentais na Constituição Federal de 1988**. 12. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2019.

SCHWAB, Klaus. **A quarta revolução industrial**. São Paulo: Edipro, 2016.

WORLD WIDE WEB CONSORTIUM (W3C). **Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) 2.2**. Tradução para o português do Brasil. W3C, 2023. Disponível em: <https://www.w3.org/Translations/WCAG22-pt-BR/>. Acesso em: 3 jun. 2026.