

**III CONGRESSO INTERNACIONAL
DE DIREITO, POLÍTICAS PÚBLICAS,
TECNOLOGIA E INTERNET**

**POLÍTICAS PÚBLICAS E DIREITOS HUMANOS NA
ERA TECNOLÓGICA I**

P769

Políticas públicas e direitos humanos na era tecnológica I [Recurso eletrônico on-line]
organização III Congresso Internacional de Direito, Políticas Públicas, Tecnologia e Internet:
Faculdade de Direito de Franca – Franca;

Coordenadores: Rubén Miranda Goncalves, Júlia Mesquita Ferreira e Alcian Pereira de
Souza – Franca: Faculdade de Direito de Franca, 2025.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-375-6

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Governança, regulação e o futuro da inteligência artificial.

1. Direito. 2. Políticas Públicas. 3. Tecnologia. 4. Internet. I. III Congresso Internacional
de Direito, Políticas Públicas, Tecnologia e Internet (1:2025 : Franca, SP).

CDU: 34

III CONGRESSO INTERNACIONAL DE DIREITO, POLÍTICAS PÚBLICAS, TECNOLOGIA E INTERNET

POLÍTICAS PÚBLICAS E DIREITOS HUMANOS NA ERA TECNOLÓGICA

I

Apresentação

Entre os dias 30 de setembro e 3 de outubro de 2025, a Faculdade de Direito de Franca recebeu o III Congresso Internacional de Direito, Políticas Públicas, Tecnologia e Internet. O evento reuniu acadêmicos, profissionais, pesquisadores e estudantes, promovendo o debate interdisciplinar sobre o impacto das inovações tecnológicas no campo jurídico e nas políticas públicas. A programação envolveu Grupos de Trabalho (GTs) organizados para aprofundar temas específicos, abordando desde o acesso à justiça até as complexidades da regulação tecnológica, com ênfase na adaptação do sistema jurídico aos avanços da inteligência artificial e da automação.

O GT 2 investiga as relações entre políticas públicas, direitos humanos e avanços tecnológicos. Os trabalhos apresentados analisam a influência das novas mídias na formação da opinião pública, os limites da liberdade de expressão e os desafios da proteção de dados. O grupo reflete sobre como o Estado pode promover uma governança digital que garanta a dignidade humana e a inclusão social na era da informação.

**A EXCLUSÃO DIGITAL DE IDOSOS DIANTE DA DIGITALIZAÇÃO DOS
SERVIÇOS PÚBLICOS: DESAFIOS JURÍDICOS À LUZ DO PRINCÍPIO DA
DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA**

**THE DIGITAL EXCLUSION OF THE ELDERLY AMID THE DIGITALIZATION
OF PUBLIC SERVICES: LEGAL CHALLENGES IN LIGHT OF THE PRINCIPLE
OF HUMAN DIGNITY**

Sabrina Macedo dos Santos

Resumo

A digitalização dos serviços públicos no Brasil tem promovido avanços em eficiência e acessibilidade. No entanto, essa modernização não atinge de forma igual todos os grupos sociais, especialmente os idosos, que enfrentam barreiras tecnológicas, econômicas e cognitivas. Este resumo expandido analisa os desafios jurídicos da exclusão digital dessa parcela da população, à luz do princípio da dignidade da pessoa humana, previsto na Constituição Federal de 1988. A proposta é refletir criticamente sobre o papel do Estado na promoção da inclusão digital, garantindo o acesso efetivo aos direitos fundamentais e aos serviços públicos essenciais de forma equitativa e acessível.

Palavras-chave: Inclusão digital, Idosos, Serviços públicos, Dignidade da pessoa humana, Direitos fundamentais

Abstract/Resumen/Résumé

The digitalization of public services in Brazil has led to improvements in efficiency and accessibility. However, this modernization does not equally reach all social groups, especially the elderly, who face technological, economic, and cognitive barriers. This expanded abstract analyzes the legal challenges of digital exclusion affecting this segment of the population, in light of the principle of human dignity established by the 1988 Federal Constitution. The aim is to offer a critical reflection on the role of the State in promoting digital inclusion, ensuring effective access to fundamental rights and essential public services in an equitable and accessible manner.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Digital inclusion, Elderly, Public services, Human dignity, Fundamental rights

INTRODUÇÃO

A transformação digital dos serviços públicos no Brasil tem se acelerado nos últimos anos, com o objetivo de modernizar o atendimento, reduzir custos e ampliar o acesso da população a políticas públicas. Plataformas como o portal gov.br, o aplicativo Meu INSS e o Conecte SUS passaram a concentrar diversos serviços essenciais, que antes eram prestados de forma presencial. No entanto, essa transição tecnológica nem sempre considera as desigualdades estruturais que afetam o acesso à internet e às tecnologias de informação, especialmente no caso dos idosos.

A população idosa, muitas vezes, não possui familiaridade com dispositivos digitais, enfrenta limitações físicas e cognitivas, ou mesmo reside em regiões com acesso precário à internet. Assim, a digitalização, que deveria ser uma ferramenta de inclusão, pode se tornar um obstáculo para o exercício da cidadania por esse grupo.

Utilizando o método dedutivo é possível analisar ideias gerais sobre as políticas públicas e direitos humanos na era tecnológica, aprofundando em específico os idosos em meio a evolução tecnológica evidenciando os impasses enfrentados por eles.

O objetivo deste trabalho é discutir os impactos jurídicos e sociais da exclusão digital de idosos diante da digitalização dos serviços públicos, com base no princípio da dignidade da pessoa humana, fundamento do Estado Democrático de Direito.

1. O PRINCÍPIO DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA

A dignidade da pessoa humana é um dos pilares mais relevantes da Constituição Federal de 1988, estando expressamente prevista no artigo 1º, inciso III, como um dos fundamentos da República Federativa do Brasil. Trata-se de um princípio estruturante, cuja centralidade confere sentido e coesão a todo o ordenamento jurídico, servindo de base interpretativa para a formulação, aplicação e revisão das normas legais. A dignidade, como afirmou o filósofo Immanuel Kant, é o valor intrínseco que todo ser humano possui pelo simples fato de existir, sendo, portanto, um fim em si mesmo. Esse entendimento pressupõe o reconhecimento da autonomia individual, da igualdade de oportunidades e do acesso pleno e efetivo aos direitos fundamentais.

Quando se trata da população idosa, o princípio da dignidade assume contornos ainda mais específicos. Ele não se resume à proteção contra formas explícitas de violência ou negligência,

mas envolve também a garantia de condições que permitam uma vida ativa, integrada e autônoma. Isso significa assegurar que os idosos tenham participação efetiva na vida social, econômica e política do país, o que, nos dias atuais, passa obrigatoriamente pelo acesso aos serviços públicos digitalizados. Nesse sentido, a exclusão digital não pode ser vista como uma mera dificuldade técnica ou um obstáculo passageiro, mas sim como uma violação sutil — e ao mesmo tempo grave — do princípio da dignidade.

A impossibilidade de um idoso utilizar os meios digitais para realizar agendamentos, acessar benefícios ou se comunicar com órgãos públicos compromete sua autonomia e o relega à dependência de terceiros, muitas vezes em situações constrangedoras ou inseguras. Isso contraria frontalmente o ideal de igualdade material, pois trata de forma uniforme indivíduos que se encontram em condições desiguais. Ao impedir o exercício pleno dos direitos por meio da tecnologia, sem oferecer alternativas acessíveis, o Estado contribui para uma exclusão silenciosa, mas profundamente lesiva.

2. A EXCLUSÃO DIGITAL DA POPULAÇÃO IDOSA

Segundo dados do IBGE de 2023, apenas cerca de 44% das pessoas com mais de 60 anos utilizam a internet de forma regular, sendo que muitas enfrentam dificuldades operacionais no uso de dispositivos e plataformas digitais. Esse número revela não apenas um abismo entre gerações em termos de acesso à tecnologia, mas também evidencia a persistência de desigualdades sociais mais amplas, como a baixa escolaridade, a renda limitada e o acesso precário a equipamentos tecnológicos.

Esses fatores, combinados, criam barreiras múltiplas que impedem os idosos de se integrarem plenamente ao mundo digital. Em um cenário onde boa parte dos serviços públicos, bancários, de saúde e até mesmo de convívio social migraram para o ambiente online, estar desconectado é, em certa medida, estar excluído da vida em sociedade. A dificuldade de manuseio de aplicativos, o receio de cometer erros e, sobretudo, o medo de sofrer golpes virtuais fazem com que muitos idosos evitem o uso da tecnologia ou deleguem essa responsabilidade a familiares ou pessoas próximas. Essa dependência, ainda que muitas vezes inevitável, compromete a autonomia desses indivíduos e os torna mais vulneráveis a situações de exposição e violação de privacidade.

A insegurança digital sentida por muitos idosos também está diretamente ligada à falta de políticas públicas voltadas à educação tecnológica dessa faixa etária. Sem acesso a iniciativas que promovam o letramento digital, muitos acabam reforçando um sentimento de inadequação, como se o espaço virtual não lhes pertencesse. Nesse contexto, a exclusão digital funciona como uma forma indireta, porém efetiva, de marginalização. Os idosos são empurrados para as bordas de uma sociedade que, cada vez mais, exige fluência tecnológica para exercer direitos básicos, manter vínculos afetivos e acessar oportunidades.

3. A DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

O avanço tecnológico, sem dúvida, tem trazido ganhos significativos à administração pública, tornando processos mais ágeis e menos burocráticos. A digitalização de serviços como os oferecidos pelo INSS, os cadastros habitacionais, o sistema de saúde pública e até mesmo a emissão de documentos tem contribuído para a redução de filas e otimização do atendimento. No entanto, essa modernização, embora eficiente em termos operacionais, impõe ao cidadão uma nova exigência: o domínio dos meios digitais. Para usufruir dos serviços públicos, já não basta apenas ter acesso à internet; é necessário saber utilizá-la com desenvoltura.

Na prática, esse cenário tem provocado exclusões, sobretudo entre os idosos. Ao substituir canais presenciais por plataformas virtuais, o poder público acaba desamparando aqueles que não possuem familiaridade com a tecnologia. Muitos idosos se veem impossibilitados de agendar consultas médicas, requerer benefícios ou resolver questões administrativas básicas sem o auxílio de terceiros. Isso compromete sua autonomia e coloca em risco sua dignidade, pois os obriga a depender de outras pessoas para acessar direitos que lhes são garantidos.

Mais grave ainda é o fato de que essa política pública de digitalização, ao ser implementada de forma homogênea, desconsidera as desigualdades que marcam a sociedade brasileira. Ao exigir o mesmo nível de competência digital de todos os cidadãos, o Estado incorre em uma contradição ao princípio da igualdade previsto no caput do artigo 5º da Constituição Federal. Esse princípio estabelece que todos são iguais perante a lei, mas essa igualdade exige tratamento desigual entre os desiguais, justamente para garantir equidade. Quando o Estado impõe barreiras tecnológicas sem oferecer alternativas adequadas ou suporte específico para os mais vulneráveis, ele trata igualmente os desiguais, ignorando suas limitações e necessidades particulares.

4. DEVER DO ESTADO E POLÍTICAS PÚBLICAS

A Constituição Federal de 1988, em seu artigo 230, estabelece de forma clara e inequívoca o dever da família, da sociedade e do Estado de amparar os idosos, garantindo sua dignidade, bem-estar e participação ativa na comunidade. Essa determinação constitucional é reforçada pelo Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003), que assegura, em diversos de seus dispositivos, o direito das pessoas idosas ao acesso facilitado à informação e aos serviços públicos. Esses marcos legais evidenciam o compromisso do ordenamento jurídico brasileiro com a proteção integral dessa parcela da população, reconhecendo suas especificidades e necessidades.

Nesse contexto, é dever do Estado assegurar que o processo de digitalização dos serviços públicos não se torne, inadvertidamente, um mecanismo de exclusão. A modernização administrativa, embora benéfica em muitos aspectos, não pode ocorrer à revelia das desigualdades que ainda persistem no país, especialmente no que diz respeito à inclusão digital da população idosa. A ausência de políticas públicas específicas para esse grupo torna a transição digital injusta e, em muitos casos, inviável. Por isso, são fundamentais ações concretas como programas de alfabetização digital, instalação de centros públicos com acesso gratuito à internet e, principalmente, a manutenção de canais de atendimento presencial para aqueles que, por limitações diversas, não conseguem acessar ou manusear plataformas digitais.

Além disso, cabe lembrar o princípio da vedação ao retrocesso, uma diretriz interpretativa fundamental no âmbito dos direitos sociais. Segundo esse princípio, o Estado não pode eliminar ou restringir direitos já consolidados, sobretudo quando tal medida compromete o acesso a garantias básicas. Nesse sentido, substituir totalmente os atendimentos presenciais por meios digitais, sem oferecer alternativas adequadas, representa um retrocesso inaceitável, que atenta contra os direitos adquiridos dos idosos. A digitalização, portanto, não pode ser um fim em si mesma; ela deve ser instrumento de ampliação da cidadania, jamais um obstáculo a ela.

Portanto, o avanço tecnológico deve caminhar lado a lado com a inclusão social. A proteção dos idosos frente às transformações digitais é mais do que uma questão de eficiência administrativa — é uma exigência ética, jurídica e constitucional. Garantir que todos, independentemente da idade, tenham acesso pleno e digno aos serviços públicos é condição essencial para uma sociedade verdadeiramente democrática e justa.

A modernização dos serviços públicos, embora desejável, não pode ocorrer à custa da exclusão de grupos já fragilizados, como os idosos. É fundamental que o Estado promova a inclusão digital de forma efetiva, com políticas de capacitação, acesso facilitado a equipamentos e

manutenção de canais presenciais para aqueles que deles ainda dependem. Somente assim será possível garantir que o progresso tecnológico seja, de fato, um instrumento de cidadania para todos, e não mais uma barreira de acesso aos direitos fundamentais.

5. CONSEQUÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS

A exclusão digital de pessoas idosas não é apenas um problema tecnológico ou social: trata-se também de uma questão jurídica relevante, com implicações diretas no acesso a direitos fundamentais. Quando um idoso não consegue, por exemplo, solicitar sua aposentadoria, agendar uma consulta médica ou acessar benefícios assistenciais por meio de plataformas digitais, está, na prática, sendo impedido de exercer seus direitos constitucionais. Essa barreira, causada pela falta de acessibilidade e domínio das ferramentas tecnológicas, gera um cenário de negação de direitos, o que contraria os princípios da dignidade da pessoa humana e da igualdade material.

Diante dessas dificuldades, muitos idosos acabam recorrendo ao Poder Judiciário como única alternativa para garantir aquilo que deveria ser oferecido de maneira simples e direta pela via administrativa. Essa crescente judicialização, além de sobrecarregar o sistema de justiça, evidencia a falha do Estado em estruturar políticas públicas que sejam realmente inclusivas. Situações que poderiam ser resolvidas com eficiência e agilidade nos órgãos públicos acabam se transformando em longos processos judiciais, muitas vezes demandando tempo, recursos e desgaste emocional — especialmente para uma população já vulnerável.

Sob a perspectiva social, a exclusão digital acentua ainda mais as desigualdades existentes. O idoso que não consegue interagir com o mundo digital muitas vezes se vê isolado, dependente de terceiros e, em muitos casos, invisibilizado pelas instituições. Esse sentimento de exclusão e desamparo não afeta apenas sua qualidade de vida, mas também seu senso de pertencimento à comunidade. A sociedade que falha em incluir é a mesma que reforça a marginalização daqueles que mais precisam de amparo.

Embora o Judiciário tenha cumprido um papel importante como garantidor de direitos nesses casos, sua atuação, por si só, não é suficiente para corrigir a raiz do problema. Cabe ao Poder Executivo e ao Poder Legislativo o dever de desenvolver e implementar políticas públicas efetivas que previnam a exclusão digital. Isso implica investir em inclusão tecnológica, oferecer alternativas presenciais e promover campanhas de conscientização que respeitem a realidade e as limitações da população idosa. Somente com um esforço coordenado e comprometido será

possível assegurar que o envelhecimento no Brasil ocorra com cidadania, dignidade e pleno acesso aos direitos assegurados por lei.

CONCLUSÃO

A digitalização dos serviços públicos representa um avanço irreversível na forma como o Estado se relaciona com a população, oferecendo maior agilidade, redução de burocracias e ampliação do acesso a diversas políticas e benefícios. No entanto, esse progresso tecnológico não pode ocorrer em detrimento da inclusão social. A experiência dos idosos diante dessa transformação revela uma faceta preocupante: a tecnologia, quando implantada sem medidas de acessibilidade e inclusão, pode se converter em um verdadeiro obstáculo ao exercício da cidadania.

A substituição de atendimentos presenciais por plataformas digitais tem afetado significativamente a população idosa, que, muitas vezes, não possui as habilidades técnicas necessárias para interagir com essas ferramentas. Sem o devido apoio, esse grupo corre o risco de ser excluído de serviços básicos, como saúde, previdência e assistência social. Essa realidade fere diretamente o princípio da dignidade da pessoa humana e contradiz os compromissos constitucionais assumidos pelo Estado brasileiro, que tem o dever de garantir a todos o pleno acesso aos seus direitos, independentemente da idade ou do nível de letramento digital.

Portanto, cabe ao poder público assegurar que a digitalização seja acompanhada de políticas efetivas de inclusão digital, especialmente voltadas aos idosos. Isso significa promover programas de alfabetização tecnológica, ampliar o acesso gratuito à internet e, acima de tudo, manter canais alternativos de atendimento, como as modalidades presenciais. O respeito à diversidade da população exige soluções plurais, que reconheçam as desigualdades existentes e não imponham um modelo único de acesso aos serviços públicos.

Mais do que um desafio técnico, incluir os idosos no mundo digital é uma exigência ética, social e jurídica. É dever do Estado, em todas as suas esferas, garantir que a inovação tecnológica esteja a serviço da equidade, promovendo a integração de todos os cidadãos, e não aprofundando a exclusão daqueles que mais precisam de proteção. A verdadeira modernização administrativa deve caminhar lado a lado com o respeito aos direitos fundamentais, assegurando que o progresso não seja privilégio de poucos, mas um bem coletivo, acessível e humanizado.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

BRASIL. Estatuto do Idoso. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003.

SARLET, Ingo Wolfgang. A eficácia dos direitos fundamentais. 12. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

BARROSO, Luís Roberto. O novo direito constitucional brasileiro: contribuições para a construção teórica e prática da jurisdição constitucional no Brasil. Belo Horizonte: Fórum, 2013.

IBGE. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - Tecnologias da Informação e Comunicação, 2023.

SILVA, José Afonso da. Curso de Direito Constitucional Positivo. 35. ed. São Paulo: Malheiros, 2022.