

A EXCLUSÃO DIGITAL DE IDOSOS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS EM AMBIENTE DIGITAL

Hélia Vidal de Lima¹

Isabella Giovanna Moura Guimarães²

Marcio dos Santos Alencar Freitas³

RESUMO

A transformação digital dos serviços públicos tem ampliado o acesso a direitos e benefícios, mas também exposto a população idosa a situações de exclusão digital. Esse fenômeno compromete a autonomia, a cidadania e o acesso equitativo a políticas públicas. Este artigo tem como objetivo analisar a exclusão digital de idosos no contexto da prestação de serviços públicos digitais no Brasil. A metodologia adotada foi uma revisão bibliográfica de caráter descritivo e abordagem qualitativa, com base em publicações entre 2020 e 2025. Os resultados demonstraram que a falta de letramento digital, sendo a linguagem técnica das plataformas e a ausência de políticas inclusivas são barreiras frequentes. Conclui-se que a inclusão digital de idosos requer estratégias governamentais intersetoriais que promovam acesso, formação continuada e simplificação dos serviços online.

PALAVRAS-CHAVE: Idoso; Inclusão digital; Serviços de saúde; Tecnologia da informação.

INTRODUÇÃO

A transformação digital tem promovido mudanças significativas na forma como os serviços públicos são ofertados à população. Plataformas eletrônicas, aplicativos e portais virtuais passaram a ser amplamente utilizados para facilitar o acesso a informações, benefícios sociais e procedimentos administrativos. Contudo, apesar dos avanços tecnológicos, uma parcela considerável da população brasileira permanece à margem dessa nova realidade: os idosos. Esse grupo etário enfrenta barreiras estruturais e cognitivas para acompanhar o ritmo da

¹FACULDADE VIDAL: e-mail: heliavidaler103@gmail.com

²FACULDADE VIDAL: e-mail: isabellagiovanna2004@hotmail.com

³FACULDADE VIDAL: e-mail: marcio.freitas@favili.com.br

digitalização, o que se reflete na exclusão digital e, por consequência, na dificuldade de acesso a serviços públicos essenciais (De Moura et al., 2020).

A exclusão digital entre os idosos se agrava em função de múltiplos fatores, como baixo nível de escolaridade, limitações motoras e cognitivas, ausência de políticas públicas inclusivas e dificuldades financeiras para adquirir dispositivos e serviços de internet (Marinho, 2022). Tais obstáculos comprometem o exercício pleno da cidadania e geram desigualdades no acesso a direitos fundamentais. Além disso, a carência de letramento digital reforça a dependência de terceiros, prejudicando a autonomia dessa população (Noronha; Tonacio; Tonacio Junior, 2025).

Diante desse cenário, torna-se relevante refletir sobre os impactos da digitalização dos serviços públicos no cotidiano dos idosos, analisando as causas da exclusão digital e discutindo alternativas que promovam sua inclusão efetiva. Este artigo visa contribuir para o debate sobre a construção de políticas públicas mais acessíveis, equitativas e voltadas à promoção da justiça social no contexto do envelhecimento populacional.

METODOLOGIA

Este estudo foi desenvolvido por meio de uma revisão bibliográfica de caráter descritivo e abordagem qualitativa, com o objetivo de analisar a exclusão digital de idosos na prestação de serviços públicos em ambiente digital. A escolha por essa metodologia se justifica pela possibilidade de compreender, de forma aprofundada, os aspectos sociais, culturais e políticos que envolvem o fenômeno estudado, permitindo a análise crítica e reflexiva dos dados extraídos da literatura científica. O método descritivo foi empregado para apresentar, de maneira sistemática, os conceitos e interpretações existentes sobre o tema, sem a pretensão de quantificar os dados, mas sim de contextualizá-los.

A busca pelas fontes foi realizada em bases de dados acadêmicas reconhecidas, tais como Scielo, Google Scholar, Redalyc, Dialnet, Periódicos CAPES e BVS (Biblioteca Virtual em Saúde), abrangendo artigos publicados entre os anos de 2020 e 2025. Foram utilizados descritores como “exclusão digital”, “idosos”, “serviços públicos digitais” e “inclusão tecnológica”, isoladamente e em combinação, com o auxílio de operadores booleanos (AND, OR). Os critérios de inclusão foram: textos em português ou espanhol, disponíveis gratuitamente e que abordassem diretamente a relação entre envelhecimento e acesso digital a serviços públicos.

Após a leitura e análise dos materiais selecionados, os dados foram organizados em categorias temáticas que permitiram discutir os fatores determinantes da exclusão digital de

idosos, suas implicações sociais e propostas de inclusão. A análise seguiu uma abordagem qualitativa, buscando interpretar os significados e contribuições apresentadas pelos autores no campo da inclusão digital e envelhecimento.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise dos estudos selecionados permitiu compreender que a exclusão digital de idosos na prestação de serviços públicos digitais está diretamente associada à ausência de políticas públicas inclusivas, à limitação de competências digitais e à falta de acessibilidade nas plataformas governamentais. Conforme apontado por De Moura et al. (2020), o avanço das tecnologias digitais não foi acompanhado por estratégias eficazes de inclusão, resultando em uma lacuna significativa entre os idosos e o acesso autônomo aos serviços essenciais.

A Constituição Federal de 1988 destaca a proteção aos direitos do idoso em seu artigo 230, afirmando que "é dever da família, da sociedade e do Estado assegurar ao idoso, com absoluto prioridade, a garantia de vida, à saúde, à alimentação, à educação, a cultura, o esporte, o lazer, a assistência social, a previdência social, a proteção à previdência social, a assistência à saúde, entre outros direitos fundamentais." Essa previsão reforça o reconhecimento da dignidade do idoso como prioridade na elaboração de políticas públicas e na garantia de seus direitos.

O Estatuto do Idoso, Lei nº 10.741/2003, complementa essa proteção ao estabelecer instrumentos jurídicos específicos voltados à garantia de direitos dessa parcela da população. Entre suas principais iniciativas está a criação de ambientes acessíveis, a garantia de prioridade no atendimento e a prevenção de abusos e violações. Destaca-se a necessidade de inclusão de dispositivos que promovam a inclusão digital, dado que a tecnologia é uma ferramenta imprescindível para o acesso a informações, serviços e a participação social no mundo contemporâneo.

A inclusão do idoso no escopo de proteção legal é fundamental para assegurar a sua participação plena na sociedade, especialmente no contexto digital. Essa previdência jurídica reforça a necessidade de ações públicas voltadas à inclusão digital dos idosos, promovendo autonomia e a garantia de direitos fundamentais na era digital.

Segundo os princípios constitucionais e as leis que regulamentam os serviços públicos, esses devem ser acessíveis e universais, ou seja, garantir atendimento igualitário a toda população, independentemente de características individuais, como idade, condição social ou localização geográfica. Isso inclui os serviços digitais, considerados essenciais na sociedade

moderna para promover inclusão social, acesso à saúde, educação, assistência social e outros direitos fundamentais.

A universalidade desses serviços é imprescindível para assegurar que grupos vulneráveis, incluindo os idosos, possam usufruir dessas funcionalidades com facilidade, segurança e autonomia. A implementação de plataformas acessíveis, com recursos de acessibilidade específicos, deve ser uma prioridade na formulação de políticas públicas de tecnologia e inovação, promovendo assim a equidade no acesso às informações e aos serviços públicos digitais.

Azevedo (2022) destaca que a relação entre envelhecimento e tecnologia no Brasil ainda é permeada por barreiras sociais e estruturais, como o baixo índice de escolarização, a renda limitada e a escassa oferta de programas de capacitação voltados a esse público. Essa combinação de fatores restringe o uso das tecnologias de forma crítica e independente, impedindo que muitos idosos acessem serviços como agendamento de consultas, solicitação de benefícios ou regularização de documentos públicos.

Marinho (2022) acrescenta que a exclusão digital de idosos compromete o exercício pleno da cidadania, pois limita a participação social e o direito à informação. A análise de sua pesquisa reforça a percepção de que, sem apoio institucional, os idosos tendem a depender de terceiros para mediar o acesso digital, o que reforça a desigualdade e a dependência social. A alfabetização digital surge como ferramenta crucial para promover a autonomia e a inclusão cidadã.

A seguir, apresenta-se a Tabela 1, que sintetiza os principais focos dos estudos utilizados nesta revisão:

Tabela 1 – Síntese dos estudos sobre exclusão digital de idosos

Autor	Foco do Estudo
De Moura et al. (2020)	Revisão sistemática sobre exclusão em contextos de transformação digital
Azevedo (2022)	Inclusão social e digital de idosos no Brasil
Marinho (2022)	Impactos sociais da exclusão digital em idosos
Noronha et al. (2025)	Letramento digital e desafios dos idosos na sociedade tecnológica
Siqueira et al. (2023)	Exclusão digital no acesso aos serviços previdenciários

Fonte: De Moura et al. (2020).

Como indicado na Tabela 1, cada autor contribui com uma dimensão relevante sobre o tema. Noronha, Tonacio e Tonacio Junior (2025), por exemplo, abordam o letramento digital como caminho para a superação da exclusão. Eles argumentam que não basta o fornecimento de infraestrutura tecnológica: é necessário garantir que os idosos desenvolvam habilidades para interpretar, avaliar e interagir criticamente com os conteúdos digitais, permitindo um uso mais significativo e seguro das plataformas públicas.

Já Siqueira, Siqueira e Gmach (2023) analisam os efeitos da exclusão digital no acesso aos serviços previdenciários, identificando que os canais digitais de atendimento do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), por exemplo, têm sido ineficazes para atender idosos em situação de vulnerabilidade. A pesquisa evidencia que muitos não conseguem sequer iniciar os processos administrativos devido à complexidade das interfaces e à linguagem técnica utilizada nas plataformas.

Dessa forma, os resultados apontam que a exclusão digital de idosos é multifacetada e requer intervenções integradas. A ausência de políticas públicas específicas para esse grupo agrava a desigualdade de acesso aos direitos fundamentais.

CONCLUSÃO

A exclusão digital de idosos na prestação de serviços públicos digitais revela uma grave desigualdade no acesso aos direitos fundamentais. A análise dos estudos demonstrou que a ausência de políticas inclusivas, a baixa alfabetização digital e a complexidade das plataformas públicas comprometem a autonomia e a cidadania dessa população. Faz-se necessário o desenvolvimento de ações intersetoriais que promovam a inclusão digital, garantindo que os idosos participem ativamente da sociedade informatizada de forma digna e acessível.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, C. Idosos e tecnologias digitais: a relação entre inclusão social e digital no Brasil. **Estudos Interdisciplinares sobre o Envelhecimento**, v. 27, n. 1, 2022. Disponível em: < <https://seer.ufrgs.br/RevEnvelhecer/article/view/118082> >. Acesso em: 25 abr. 2025.

MARINHO, V. D. Uma análise sobre a exclusão digital de idosos. **Revista Brasileira de Ciências do Envelhecimento Humano**, v. 19, n. Supl. 2, 2022. Disponível em: < <https://seer.upf.br/index.php/rbceh/article/view/14135> >. Acesso em: 04 abr. 2025.

MOURA, L. M. F. de et al. Exclusão digital em processos de transformação digital: uma revisão sistemática de literatura. **Gestão. Org**, v. 18, n. 2, p. 198-213, 2020.

Disponível em: < <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7809229> >.

Acesso em: 12 mar. 2025.

NORONHA, T. S.; PAIVA TONACIO, C. M. S. de; JUNIOR, P. C. T. Da exclusão digital ao letramento: reflexões sobre os desafios da pessoa idosa na sociedade tecnológica. **Cuadernos de Educación y Desarrollo**, v. 17, n. 3, p. e7680-e7680, 2025. Disponível em: <

<https://ojs.cuadernoseducacion.com/ojs/index.php/ced/article/view/7680> >. Acesso

em: 16 mar. 2025.

SIQUEIRA, T. A.; SIQUEIRA, D. P.; GMACH, D. A. Vulnerabilidade social e exclusão digital no acesso aos serviços públicos do regime geral de previdência social. **Anais do Seminário Internacional em Direitos Humanos e Sociedade**, v. 4, 2023.

Disponível em: <

<https://www.periodicos.unesc.net/ojs/index.php/AnaisDirH/article/view/8821> >.

Acesso em: 28 abr. 2025.