

DESAFIOS DA INCLUSÃO DIGITAL: O AVANÇO DA TECNOLOGIA NO INSS E SEUS IMPACTOS SOBRE OS IDOSOS

TAVARES, A. C.¹; TIZZO, L. G. L.²

Palavras-chave: Idosos. Inclusão Digital. INSS.

INTRODUÇÃO

O processo de digitalização acelerado pela pandemia da COVID-19 transformou de modo profundo as relações sociais, econômicas e institucionais em todo o mundo. No Brasil, destaca-se a adaptação do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) à realidade virtual, especialmente com a plataforma Meu INSS, que concentrou serviços antes prestados de forma presencial (INSS, 2024).

Embora essa modernização represente avanço em eficiência, trouxe também desafios relacionados à exclusão digital, especialmente para idosos que, em sua maioria, encontram barreiras no uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). Nesse contexto, a discussão sobre inclusão digital ultrapassa o aspecto tecnológico e assume caráter social, jurídico e ético, relacionando-se à efetivação da dignidade humana, da cidadania e do acesso a direitos fundamentais (PINGBACK, 2025)

O tema mostra-se relevante porque o envelhecimento populacional é crescente e demanda políticas públicas eficazes que garantam acessibilidade e autonomia às pessoas idosas. Sem tais medidas, a digitalização, que deveria representar avanço, pode se converter em obstáculo ao exercício pleno da cidadania.

OBJETIVO

Analisar os impactos da digitalização dos serviços previdenciários do INSS sobre os idosos, destacando as dificuldades enfrentadas por essa população no acesso às plataformas digitais, bem como propor medidas de inclusão que assegurem a efetivação de direitos fundamentais.

¹ Ana Carolina Tavares. Acadêmica do Curso de Bacharelado em Direito da Faculdade de Apucarana – FAP. Apucarana – PR. 2025. E-mail: anatavaresaa@gmail.com.

² Luis Gustavo Liberato Tizzo. Orientador da pesquisa. Docente Mestre do Curso de Bacharelado em Direito da Faculdade de Apucarana – FAP. Apucarana – PR. 2025. E-mail: professortizzo@gmail.com

MÉTODO

Trata-se de uma pesquisa qualitativa, de caráter exploratório e bibliográfico. Foram analisados livros, artigos científicos e legislações nacionais, como a Constituição Federal de 1988, o Estatuto da Pessoa Idosa (Lei nº 10.741/2003), a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e o Marco Civil da Internet, executado pela Lei nº 12.965/2014 (BRASIL, 1988; BRASIL, 2003; BRASIL, 2011; BRASIL, 2014).

A coleta de informações envolveu também relatórios do INSS, dados estatísticos do IBGE e estudos sobre inclusão digital, permitindo uma abordagem comparativa entre países desenvolvidos e o Brasil. Além disso, foram consideradas jurisprudências recentes que evidenciam as dificuldades enfrentadas por idosos em razão da exclusão digital (INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION, 2025).

RESULTADOS

Os resultados apontam que a inclusão digital é condição indispensável para a efetivação da cidadania. Países como Japão e Itália, que apresentam elevado índice de envelhecimento populacional, investiram em infraestrutura tecnológica e políticas de capacitação, permitindo que idosos participem ativamente da sociedade digital.

No Brasil, apesar do avanço da conectividade — com mais de 84% da população conectada à internet —, persistem desigualdades regionais, socioeconômicas e etárias. Idosos enfrentam barreiras como baixo letramento digital, limitações motoras e visuais, ausência de suporte técnico e interfaces pouco acessíveis.

No campo jurídico, o problema envolve o princípio da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, CF), a proteção especial ao idoso (art. 230, CF) e a garantia de acesso universal à informação e aos serviços públicos. A legislação prevê direitos fundamentais que, na prática, não se concretizam plenamente diante das barreiras tecnológicas.

Exemplos práticos reforçam essa constatação. Decisões judiciais já reconheceram falhas em serviços digitais que não consideram as limitações da população idosa, seja em operadoras de telefonia que deixam de fornecer faturas impressas, seja em casos de vulnerabilidade acentuada pela dependência de terceiros para acessar informações bancárias e previdenciárias.

Portanto, a digitalização do INSS, embora eficiente, ainda não se mostra inclusiva. A ausência de políticas públicas voltadas à alfabetização digital e à manutenção de canais alternativos de atendimento amplia a exclusão social e compromete o acesso a direitos.

CONCLUSÃO

A modernização dos serviços do INSS representa avanço significativo para a administração pública brasileira. Contudo, a inclusão digital dos idosos permanece como desafio urgente.

Constata-se que, sem políticas públicas específicas de capacitação digital, interfaces acessíveis e garantia de canais presenciais, o processo de digitalização pode violar princípios constitucionais, como a dignidade da pessoa humana e a igualdade.

Assim, é imprescindível que o Estado invista em estratégias que promovam não apenas o acesso à tecnologia, mas a sua utilização efetiva, considerando as particularidades do envelhecimento. A efetivação da cidadania no ambiente digital exige medidas integradas que conciliem inovação tecnológica com justiça social.

REFERÊNCIAS

BARROSO, L. R.; LAPORT, H. **A dignidade da pessoa humana no direito constitucional contemporâneo: a construção de um conceito jurídico à luz da jurisprudência mundial**. Belo Horizonte: Fórum, 2013.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Senado, 1988.

BRASIL. **Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003**. Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2003.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º da CF. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2011.

BRASIL. **Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014**. Marco Civil da Internet. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2014.

CECCON, R. F. *et al.* **Envelhecimento e dependência no Brasil: características sociodemográficas e assistenciais de idosos e cuidadores.** Ciência & Saúde Coletiva, ago. 2020.

INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION. **ICT Development Index 2025.** Geneva: ITU, 2025, p. 2. Disponível em: https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/ind/D-IND-ICT_MDD-2025-1-PDF-E.pdf. Acesso em: 2 jul. 2025.

INSS. **Saiba tudo sobre o Meu INSS.** Brasília, 2024. Disponível em: https://www.gov.br/inss/pt-br/canais_atendimento/meu-inss/meu-inss. Acesso em: 2 jul. 2025.

PINGBACK. **O que é inclusão digital e como fomentar esse processo?** Disponível em: <https://pingback.com/br/resources/inclusao-digital/>. Acesso em: 25 de junho de 2025

SIEBEL, T. M. **Transformação digital: como sobreviver e prosperar em uma era de extinção em massa.** Rio de Janeiro: Alta Books, 2021.