

A HIPERDIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS ESSENCIAIS E A EXCLUSÃO DIGITAL DA PESSOA IDOSA: OS DESAFIOS DA AUTOMAÇÃO E DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NA GARANTIA DE DIREITOS FUNDAMENTAIS

**THE HYPER-DIGITALIZATION OF ESSENTIAL SERVICES AND THE DIGITAL
EXCLUSION OF OLDER PERSONS: THE CHALLENGES OF AUTOMATION
AND ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN THE GUARANTEE OF FUNDAMENTAL
RIGHTS**

Ciências Sociais Aplicadas • 16/10/2026

REGISTRO DOI: [10.70773/revistatopicos/792093446](https://doi.org/10.70773/revistatopicos/792093446)

Regina Costa Gomes Moreira¹

Andressa Costenaro²

RESUMO

Contextualização do tema: A digitalização dos serviços públicos e privados modificou a forma como as pessoas acessam informações, realizam procedimentos e participam da vida social. Embora o avanço das tecnologias digitais, da automação e da inteligência artificial tenha ampliado possibilidades de acesso e praticidade, esse processo também apresenta desafios para a inclusão da população idosa. Objetivos: Analisar os impactos da digitalização dos serviços essenciais, da automação e da inteligência artificial na garantia dos direitos fundamentais da pessoa idosa, considerando aspectos relacionados à autonomia, à acessibilidade, à participação social e à exclusão digital. Metodologia: Trata-se de uma pesquisa bibliográfica e documental, de abordagem qualitativa, realizada a partir da análise de estudos científicos, legislação e documentos institucionais. O levantamento bibliográfico foi realizado por meio de consultas ao Google Acadêmico, SciELO, Portal de Periódicos CAPES e Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações, além de periódicos científicos e sites oficiais de instituições relacionadas ao tema. Considerações e resultados: A análise demonstrou que a exclusão digital não se limita à ausência de internet ou de equipamentos, envolvendo também dificuldades na utilização das plataformas, na compreensão dos procedimentos, na segurança e na disponibilidade de suporte. Os resultados indicam que a inteligência artificial e a automação podem ampliar possibilidades de acesso, mas também podem produzir barreiras quando utilizadas sem condições adequadas de acessibilidade ou como única forma de atendimento. Conclui-se que a modernização tecnológica pode coexistir com a proteção dos direitos fundamentais da pessoa idosa, desde que seja acompanhada por medidas de inclusão digital, serviços acessíveis, suporte adequado e preservação de alternativas de atendimento, protegendo sua autonomia, dignidade e

participação social.

Palavras-chave: Pessoa idosa; Inclusão digital; Inteligência artificial; Direitos fundamentais.

ABSTRACT

Contextualization of the theme: The digitalization of public and private services has changed the way people access information, carry out procedures, and participate in social life. Although advances in digital technologies, automation, and artificial intelligence have expanded possibilities for access and convenience, this process also presents challenges to the inclusion of older persons. Objectives: To analyze the impacts of the digitalization of essential services, automation, and artificial intelligence on the guarantee of the fundamental rights of older persons, considering aspects related to autonomy, accessibility, social participation, and digital exclusion. Methodology: This is a qualitative bibliographic and documentary study based on the analysis of scientific studies, legislation, and institutional documents. The bibliographic survey was conducted through Google Scholar, SciELO, the CAPES Journals Portal, and the Brazilian Digital Library of Theses and Dissertations, as well as scientific journals and official websites of institutions related to the topic. Considerations and results: The analysis showed that digital exclusion is not limited to the lack of internet access or technological devices, but also involves difficulties in using platforms, understanding procedures, ensuring security, and obtaining adequate support. The results indicate that artificial intelligence and automation can expand access possibilities, but may also create barriers when implemented without adequate accessibility conditions or used as the only form of assistance. It is concluded that technological modernization can coexist with the protection of the fundamental rights of older persons, provided that

it is accompanied by digital inclusion measures, accessible services, adequate support, and the preservation of alternative forms of assistance, thereby protecting their autonomy, dignity, and social participation.

Keywords: Older persons; Digital inclusion; Artificial intelligence; Fundamental rights.

1. INTRODUÇÃO

Em poucos anos, muitas atividades que antes dependiam de uma conversa, de uma orientação presencial ou da ajuda de um atendente passaram a acontecer por meio de telas. Pagamentos, solicitações de serviços, comunicação com instituições e diferentes procedimentos do cotidiano passaram a exigir cada vez mais o uso de aplicativos, plataformas digitais e sistemas automatizados.

Essa mudança trouxe facilidades importantes. A possibilidade de realizar determinadas atividades de forma mais rápida e sem deslocamentos representa um avanço para muitas pessoas. Entretanto, junto com esses benefícios surgiu uma preocupação: quando o acesso aos serviços passa a depender principalmente de ferramentas digitais, todos conseguem acompanhar essa transformação da mesma maneira?

Essa questão se torna especialmente importante quando observada a realidade da população idosa. A relação entre envelhecimento e tecnologia envolve desafios que não estão ligados apenas ao acesso a equipamentos ou à internet, mas também à possibilidade de utilizar esses recursos com autonomia e segurança. Friede (2026) destaca que a transformação digital trouxe novos desafios para a proteção dos direitos fundamentais da pessoa idosa, pois as

barreiras tecnológicas podem interferir na participação social e no exercício da cidadania.

A dificuldade encontrada por muitas pessoas idosas diante das tecnologias digitais não deve ser compreendida como falta de capacidade ou ausência de interesse. A forma como cada indivíduo se relaciona com esses recursos também está ligada às experiências construídas ao longo da vida e às oportunidades que teve de contato com essas ferramentas. Por isso, a inclusão digital precisa considerar não apenas o usuário, mas também a maneira como os próprios serviços são desenvolvidos.

Nesse sentido, Santos et al. (2026) defendem que a inclusão digital da pessoa idosa deve ser compreendida como uma questão relacionada aos direitos fundamentais. Os autores apontam que a vulnerabilidade digital não envolve somente a dificuldade de acesso às tecnologias, mas também os riscos e limitações que surgem quando o ambiente virtual passa a ocupar um espaço cada vez maior nas relações sociais.

Essa realidade pode ser percebida principalmente na expansão dos serviços digitais. O uso de plataformas eletrônicas para acessar informações, realizar procedimentos ou utilizar serviços públicos trouxe novas possibilidades, mas também revelou obstáculos para parte da população idosa. Segundo Kosloski, Moura e Gomes (2024), a participação das pessoas idosas nos serviços de governo eletrônico depende de condições que permitam uma utilização efetiva dessas ferramentas, pois a existência de sistemas digitais não garante, por si só, a inclusão desse público.

A discussão se torna ainda mais complexa diante do avanço da inteligência artificial e da automação. Sistemas capazes de processar informações e realizar determinadas atividades sem intervenção humana passaram a fazer parte de diferentes áreas da sociedade. De acordo com a International Telecommunication Union (ITU, 2026), a inteligência artificial já influencia setores como serviços públicos, saúde, economia e participação social, tornando necessário pensar em formas de garantir que as populações envelhecidas também sejam consideradas nesse processo.

A Organização das Nações Unidas também chama atenção para a importância da inclusão digital das pessoas idosas, destacando que as tecnologias podem contribuir para ampliar participação e bem-estar, desde que sejam enfrentadas as barreiras que dificultam sua utilização (ONU, 2020).

No Brasil, essa discussão se relaciona diretamente com a proteção jurídica da pessoa idosa. Conforme apresentado por Friede (2026), a Constituição Federal de 1988 estabeleceu a dignidade da pessoa humana como fundamento do Estado brasileiro e atribuiu à família, à sociedade e ao Estado o dever de assegurar proteção, dignidade e participação das pessoas idosas. O Estatuto da Pessoa Idosa reforça essa proteção ao reconhecer esse grupo como sujeito de direitos relacionados à liberdade, respeito, autonomia e participação social.

Diante desse cenário, surge uma preocupação central: quando o atendimento humano é substituído por sistemas automatizados e os meios digitais deixam de ser apenas uma alternativa para se tornarem o principal caminho de acesso aos serviços, existe o risco de que pessoas idosas encontrem dificuldades para exercer direitos que deveriam estar disponíveis a todos?

A partir dessa preocupação, o presente trabalho busca analisar como a rápida expansão das tecnologias digitais, da automação e da inteligência artificial se relaciona com a garantia dos direitos fundamentais da pessoa idosa, especialmente no que diz respeito à autonomia, acessibilidade e dignidade. Para que seja possível alcançar isso, busca-se compreender as barreiras enfrentadas pela pessoa idosa diante da digitalização dos serviços essenciais; analisar como a exclusão digital pode interferir no acesso aos direitos fundamentais; e discutir os desafios da substituição do atendimento humano por sistemas automatizados e ferramentas de inteligência artificial.

Este estudo caracteriza-se como uma pesquisa bibliográfica e documental, de abordagem qualitativa, desenvolvida com o objetivo de analisar os impactos da digitalização dos serviços essenciais, da automação e da inteligência artificial na garantia dos direitos fundamentais da pessoa idosa. O levantamento bibliográfico foi realizado por meio de consultas ao Google Acadêmico, à Scientific Electronic Library Online (SciELO), ao Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e à Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), além de pesquisas realizadas diretamente em periódicos científicos e em sites oficiais de instituições e organizações relacionadas ao tema. Foram utilizados termos relacionados a “pessoa idosa”, “inclusão digital”, “exclusão digital”, “vulnerabilidade digital”, “inteligência artificial”, “automação”, “direitos fundamentais”, “serviços digitais” e “transformação digital”. Foram selecionados estudos, documentos institucionais e materiais jurídicos que apresentavam relação direta com o objetivo da pesquisa, sendo excluídos aqueles que não contribuíam para a discussão proposta. Após a seleção, os materiais foram lidos e analisados de forma

qualitativa, com organização temática dos principais argumentos e resultados encontrados. Por se tratar de uma pesquisa bibliográfica e documental, não houve coleta de dados diretamente com pessoas idosas ou instituições, de modo que as conclusões apresentadas refletem as discussões presentes nas fontes analisadas.

2. A PROTEÇÃO JURÍDICA DA PESSOA IDOSA DIANTE DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

A transformação digital modificou profundamente a forma como as pessoas acessam serviços, informações e participam da vida em sociedade. Atividades que antes dependiam de atendimento presencial passaram a ser realizadas por aplicativos, plataformas digitais e sistemas automatizados. Embora essa mudança tenha proporcionado maior rapidez e praticidade em diferentes situações, ela também trouxe novos desafios para grupos que encontram dificuldades no acesso ou na utilização dessas ferramentas, entre eles parte da população idosa.

Quando essa discussão é observada a partir do Direito, a questão deixa de envolver apenas adaptação tecnológica. Friede (2026) destaca que a Constituição Federal de 1988 estabeleceu a dignidade da pessoa humana como fundamento da República, em seu art. 1º, III, e determinou, no art. 230, o dever da família, da sociedade e do Estado de amparar as pessoas idosas, assegurando sua dignidade, bem-estar e participação na comunidade. O autor também ressalta que o Estatuto da Pessoa Idosa ampliou essa proteção ao reconhecer a pessoa idosa como sujeito de direitos relacionados à autonomia, liberdade, saúde, participação social e dignidade.

Essas garantias não perdem importância à medida que os serviços se tornam digitais. Pelo contrário, a transformação das formas de atendimento exige que direitos já reconhecidos continuem podendo ser exercidos dentro de uma realidade tecnológica. Nesse sentido, Friede (2026) argumenta que as dificuldades enfrentadas no ambiente digital não devem ser automaticamente associadas à incapacidade da pessoa idosa. Elas podem estar relacionadas a fatores históricos, sociais, educacionais e econômicos, além da menor familiaridade com determinados sistemas e procedimentos tecnológicos.

Essa diferença é importante porque impede que a responsabilidade pela inclusão seja colocada somente sobre o usuário. Ensinar a utilizar aplicativos e plataformas pode contribuir para ampliar a autonomia, mas isso não resolve todas as barreiras existentes. Os próprios serviços precisam apresentar condições de utilização compatíveis com diferentes necessidades. Para Friede (2026), a proteção jurídica da pessoa idosa diante da digitalização envolve tanto a capacitação quanto a adaptação dos serviços e a preservação de alternativas acessíveis de atendimento.

A igualdade, nesse contexto, também não pode ser compreendida apenas como a disponibilização do mesmo recurso para todas as pessoas. Um serviço pode estar formalmente disponível na internet e, ainda assim, não ser efetivamente acessível a determinado usuário. Friede (2026) relaciona essa discussão à igualdade material, segundo a qual diferenças concretas precisam ser consideradas para que as pessoas tenham condições reais de exercer seus direitos. Dessa forma, oferecer exclusivamente uma ferramenta digital não representa necessariamente igualdade de acesso quando parte dos usuários encontra barreiras que impedem sua utilização autônoma.

A discussão também alcança os direitos da personalidade. Girolimetto e Otero (2026) relacionam a inclusão digital da pessoa idosa à proteção de direitos como privacidade, intimidade, autonomia e acesso à informação. À medida que atividades bancárias, serviços de saúde, sistemas governamentais e outras tarefas cotidianas passam a depender do ambiente digital, as dificuldades de utilização dessas ferramentas podem produzir consequências que ultrapassam o simples desconforto tecnológico.

Isso não significa afirmar que toda dificuldade no uso de uma plataforma digital representa, por si só, uma violação de direito fundamental. A relação precisa ser analisada a partir das consequências concretas produzidas pela barreira. Quando a dificuldade impede ou restringe o acesso a um serviço, reduz a autonomia do usuário, obriga a dependência de terceiros ou dificulta o exercício de direitos já assegurados, a discussão passa a adquirir relevância jurídica.

Girolimetto e Otero (2026) destacam ainda que o Estado e a iniciativa privada possuem responsabilidades relacionadas à construção de ambientes digitais mais acessíveis. Segundo os autores, aspectos como usabilidade das plataformas, suporte adequado e transparência no tratamento das informações precisam ser considerados, já que falhas na adaptação das tecnologias podem criar obstáculos para o exercício de direitos pela população idosa.

Essa perspectiva também aparece no estudo de Santos et al. (2026), que analisa a vulnerabilidade digital da pessoa idosa dentro de uma discussão jurídica. Os autores observam que o avanço da digitalização dos serviços públicos, bancários, comerciais e sociais pode ampliar situações de exclusão quando o acesso às tecnologias

não é acompanhado de orientação, proteção e condições adequadas de utilização. Nesse sentido, a inclusão digital passa a ter relação com o próprio exercício da cidadania e com a possibilidade de participação em uma sociedade cada vez mais mediada por recursos tecnológicos.

Assim, a proteção jurídica da pessoa idosa diante da transformação digital não exige a interrupção do desenvolvimento tecnológico. O ponto central está em evitar que a modernização dos serviços crie barreiras capazes de afastar determinados usuários justamente dos espaços em que seus direitos precisam ser exercidos. A tecnologia pode ampliar possibilidades, mas sua implementação precisa permanecer compatível com a dignidade, a autonomia e a participação da pessoa idosa.

2.1. A Exclusão Digital e o Acesso da Pessoa Idosa aos Serviços Essenciais

A inclusão digital não pode ser compreendida apenas pela existência de internet ou pela posse de equipamentos tecnológicos. Ter acesso a um celular, computador ou aplicativo não significa necessariamente possuir condições para utilizar esses recursos de forma autônoma, segura e consciente. A participação no ambiente digital envolve também compreender informações, navegar pelos sistemas, avaliar riscos e reconhecer a utilidade das ferramentas disponíveis.

Silva et al. (2025) relacionam o letramento digital à capacidade de compreender, avaliar e interagir criticamente com conteúdos e ferramentas digitais. Em sua revisão integrativa, os autores analisaram estudos sobre inclusão digital de pessoas idosas e

observaram que os benefícios desse processo ultrapassam o aprendizado de comandos básicos. Entre os resultados encontrados estão maior familiaridade com as tecnologias, estimulação cognitiva, socialização e ampliação da percepção de utilidade dos recursos digitais.

Os mesmos autores demonstram, entretanto, que o processo de aprendizagem não ocorre da mesma forma para todas as pessoas. Entre as barreiras identificadas nos estudos analisados estavam ansiedade, insegurança, tecnofobia, utilização de linguagem pouco familiar, baixa percepção de usabilidade, ausência de apoio e algumas limitações sensoriais ou cognitivas. Por outro lado, a presença de suporte, um ambiente seguro de aprendizagem e a percepção de que a tecnologia possui utilidade concreta no cotidiano aparecem como elementos que favorecem a aprendizagem (Silva et al., 2025).

Esses resultados ajudam a compreender por que a dificuldade tecnológica não deve ser tratada simplesmente como falta de interesse. A população idosa é heterogênea e reúne pessoas com experiências, níveis de escolaridade, condições econômicas, habilidades e graus de familiaridade tecnológica bastante diferentes. Há pessoas idosas que utilizam recursos digitais com autonomia e outras que encontram dificuldades em determinadas tarefas. Por isso, generalizar a relação entre envelhecimento e tecnologia pode produzir uma visão inadequada do problema.

A UNESCO (2025) também destaca essa diversidade ao analisar experiências de aprendizagem digital voltadas a pessoas idosas em diferentes países. O relatório demonstra que ambientes tecnológicos adaptados, programas de aprendizagem adequados às

necessidades desse público, apoio contínuo e estratégias de colaboração entre gerações podem favorecer uma participação mais significativa no ambiente digital. Isso reforça a ideia de que a inclusão não depende somente do esforço individual, mas também das condições oferecidas ao usuário.

Nos serviços públicos digitais, essas diferenças aparecem de maneira ainda mais evidente. Kosloski, Moura e Gomes (2024), ao analisarem a utilização de serviços de governo eletrônico por pessoas idosas, identificaram diferentes fatores capazes de facilitar ou dificultar a participação desse público. A facilidade de uso das plataformas, a acessibilidade, a possibilidade de aprender a utilizar o serviço, a segurança das informações e a existência de diferentes formas de acesso estão entre os elementos relevantes para a adesão.

A pesquisa também aponta dificuldades bastante concretas. Sistemas lentos, procedimentos pouco intuitivos, preocupações relacionadas à segurança, necessidade de memorizar diferentes senhas e ausência de suporte podem desestimular a utilização dos serviços digitais. Além disso, fatores relacionados às condições físicas e cognitivas e à necessidade de interfaces mais acessíveis podem influenciar a experiência do usuário (Kosloski; Moura; Gomes, 2024).

Essas barreiras mostram que a simples existência de um serviço digital não garante sua utilização efetiva. Uma pessoa pode possuir acesso à internet e, ainda assim, depender de familiares ou terceiros para realizar uma solicitação, acessar uma plataforma governamental ou concluir determinado procedimento. Nesses casos, uma ferramenta criada para facilitar o acesso pode acabar reduzindo a autonomia quando não existem meios adequados de orientação ou outras possibilidades de atendimento.

A dependência de terceiros também merece atenção porque pode envolver aspectos ligados à privacidade e à segurança. Girolimetto e Otero (2026) observam que a participação no ambiente digital envolve direitos relacionados à intimidade, à privacidade e à proteção das informações pessoais. Quando uma pessoa precisa entregar senhas, dados bancários ou informações pessoais a terceiros apenas porque não consegue utilizar determinado sistema, a dificuldade tecnológica passa a produzir consequências mais amplas.

Por outro lado, os estudos analisados mostram que a tecnologia também pode contribuir de maneira importante para a autonomia e a participação social. Silva et al. (2025) identificaram benefícios relacionados ao aumento da confiança, da familiaridade com dispositivos, da comunicação e da socialização entre participantes de iniciativas de inclusão digital. A tecnologia, portanto, não representa necessariamente um fator de exclusão. Os efeitos dependem, em grande medida, da maneira como o acesso e a aprendizagem são organizados.

A UNESCO (2025) apresenta conclusão semelhante ao mostrar que programas desenvolvidos de acordo com as características e necessidades das pessoas idosas podem favorecer autonomia e participação. Entre as experiências analisadas aparecem tecnologias mais intuitivas, orientações personalizadas, atividades presenciais e suporte comunitário. Essas estratégias demonstram que adaptar o processo às necessidades do usuário pode ser tão importante quanto disponibilizar a própria tecnologia.

Dessa forma, a inclusão digital precisa ser pensada a partir de duas dimensões que se complementam. De um lado, é necessário

ampliar conhecimentos e habilidades para que a pessoa idosa possa utilizar os recursos tecnológicos com maior independência. De outro, serviços e plataformas precisam ser desenvolvidos de maneira acessível, clara e segura. Transferir toda a responsabilidade de adaptação para o indivíduo ignora que a própria estrutura tecnológica pode criar ou reduzir barreiras.

Essa compreensão se torna especialmente relevante quando os meios digitais passam a ocupar espaço significativo no acesso a serviços essenciais. Quanto maior a dependência de plataformas tecnológicas para atividades bancárias, serviços governamentais, saúde e comunicação, maior a necessidade de garantir que a modernização não produza uma nova forma de afastamento. A inclusão, nesse caso, não significa obrigar todas as pessoas a utilizarem a tecnologia da mesma maneira, mas criar condições para que possam participar sem perder autonomia ou acesso a alternativas adequadas.

2.2. Inteligência Artificial, Automação e a Necessidade de Atendimento Acessível

A expansão da inteligência artificial acrescenta uma nova dimensão à discussão sobre inclusão digital. Se anteriormente grande parte do debate estava concentrada na utilização de computadores, aplicativos e plataformas, atualmente sistemas capazes de automatizar tarefas, processar informações e interagir com usuários estão sendo incorporados a diferentes atividades do cotidiano.

A International Telecommunication Union (ITU, 2026) chama atenção para duas transformações que ocorrem de maneira simultânea: o envelhecimento da população e a expansão da

inteligência artificial. O relatório demonstra que essas tecnologias já influenciam áreas relacionadas à saúde, à vida econômica, à participação social e ao acesso a serviços, o que torna necessário considerar a população idosa desde o desenvolvimento e a implementação dessas ferramentas.

A inteligência artificial pode trazer benefícios importantes. Sistemas adaptados podem facilitar determinadas tarefas, ampliar formas de comunicação e oferecer recursos de acessibilidade. A ITU (2026) recomenda, por exemplo, que desenvolvedores adotem práticas de desenho inclusivo, com interfaces acessíveis e implantação centrada nas pessoas. O relatório também menciona recursos como navegação por voz, conversão de texto em fala, conversão de fala em texto, legendas e interfaces simplificadas como ferramentas capazes de reduzir algumas barreiras.

Entretanto, a utilização dessas tecnologias exige atenção aos diferentes níveis de conhecimento e familiaridade dos usuários. Segundo a ITU (2026), a ampliação da inteligência artificial também modifica aquilo que precisa ser compreendido como letramento digital. Saber utilizar um smartphone ou acessar a internet não significa necessariamente possuir conhecimentos suficientes para avaliar os resultados apresentados por sistemas de inteligência artificial, reconhecer seus limites ou compreender quando uma resposta automatizada precisa ser questionada.

Essa preocupação é particularmente relevante porque a própria tecnologia possui limitações. A ITU (2026) destaca que sistemas de inteligência artificial não reproduzem perfeitamente o julgamento humano, a tomada de decisões complexas ou a inteligência emocional. Por esse motivo, o relatório recomenda que essas

ferramentas sejam compreendidas como instrumentos capazes de apoiar determinadas atividades, e não como agentes que substituem de maneira irrestrita a participação humana.

O problema da substituição do atendimento humano aparece de forma ainda mais direta quando a automação é utilizada como principal ou única forma de contato com determinada instituição. A ITU (2026) alerta para o uso da inteligência artificial como alternativa barata à conexão humana e recomenda estruturas que mantenham participação humana nos processos. O documento observa que a substituição completa de atendentes por sistemas automatizados pode deixar de responder às causas reais de isolamento e afastamento social.

No caso da pessoa idosa, essa situação pode adquirir maior relevância quando o serviço necessário envolve procedimentos complexos ou quando o usuário encontra dificuldade para compreender as etapas apresentadas pelo sistema. Um atendimento humano pode esclarecer dúvidas, identificar necessidades que não estavam previstas na programação da ferramenta e oferecer uma alternativa quando o procedimento digital não consegue solucionar o problema.

Friede (2026) defende justamente a coexistência entre soluções tecnológicas e formas acessíveis de atendimento. Para o autor, a manutenção de alternativas presenciais ou humanizadas não representa rejeição ao desenvolvimento tecnológico. Ela funciona como forma de assegurar que diferenças concretas entre os usuários não sejam transformadas em impedimentos para o exercício de direitos.

Essa distinção é importante porque não se trata de defender que pessoas idosas devam utilizar exclusivamente atendimento presencial. Uma interpretação desse tipo substituiria uma forma de exclusão por outra, além de ignorar que muitas pessoas idosas utilizam plenamente aplicativos, plataformas e outros recursos tecnológicos. O ponto central está em preservar possibilidades de escolha e suporte quando o usuário não consegue concluir determinado procedimento por meios digitais.

O próprio desenvolvimento das ferramentas pode reduzir a necessidade de intervenção adicional. A ITU (2026) destaca a importância de interfaces acessíveis e de modelos de implantação centrados nas pessoas. Quando sistemas são criados levando em consideração diferenças de idade, experiência, habilidades e necessidades de acessibilidade, a tecnologia pode contribuir para ampliar a participação em vez de restringi-la.

Essa responsabilidade não recai apenas sobre o usuário. Girolimetto e Otero (2026) sustentam que instituições públicas e privadas possuem responsabilidade na promoção de condições adequadas de acesso às plataformas digitais. Isso envolve aspectos como usabilidade, suporte e transparência, especialmente quando os serviços disponibilizados possuem relação direta com o exercício de direitos ou com atividades essenciais do cotidiano.

Assim, o equilíbrio entre automação e atendimento acessível depende menos da quantidade de tecnologia utilizada e mais da maneira como ela é incorporada. Um sistema automatizado que simplifica procedimentos e amplia possibilidades pode representar um avanço. O problema surge quando a ferramenta se transforma

no único caminho disponível e não consegue responder às necessidades de quem encontra dificuldades em sua utilização.

A modernização, portanto, não precisa ser compreendida como uma escolha entre tecnologia e atendimento humano. As duas possibilidades podem coexistir. Friede (2026) sustenta que preservar mecanismos acessíveis de atendimento é compatível com a inovação tecnológica e contribui para concretizar princípios relacionados à dignidade, à igualdade material e à proteção da pessoa idosa.

Nesse cenário, a inteligência artificial pode funcionar como instrumento de inclusão quando desenvolvida de forma acessível, segura e centrada nas pessoas. Ao mesmo tempo, seu avanço exige atenção para que a busca por eficiência não elimine formas de atendimento necessárias a determinados usuários. A tecnologia amplia possibilidades quando oferece novos caminhos de acesso, mas pode produzir exclusão quando substitui todos os demais e transforma a capacidade de utilizar um sistema digital em condição para acessar serviços essenciais.

Por isso, a discussão sobre inteligência artificial e automação na proteção da pessoa idosa não deve partir de uma oposição ao progresso tecnológico. O desafio está em fazer com que esse progresso preserve aquilo que deveria melhorar: a possibilidade de acessar serviços, participar da sociedade e exercer direitos com autonomia e dignidade.

3. RESULTADOS E ANÁLISES

A análise dos materiais selecionados permitiu compreender que a digitalização dos serviços não pode ser observada apenas sob a

perspectiva da inovação e da eficiência. Embora as tecnologias tenham ampliado possibilidades de acesso e facilitado diferentes atividades do cotidiano, os estudos analisados também identificam barreiras que podem atingir parte da população idosa, especialmente quando o uso de ferramentas digitais se torna necessário para acessar serviços, informações ou realizar procedimentos.

Um dos principais resultados encontrados foi que a exclusão digital não está relacionada somente à ausência de internet ou de equipamentos eletrônicos. Os trabalhos analisados mostram que ela também envolve dificuldades relacionadas à utilização das plataformas, à compreensão dos procedimentos, à segurança durante o uso e à existência de suporte adequado. Silva et al. (2025) identificaram, entre as barreiras enfrentadas por pessoas idosas, fatores como ansiedade, insegurança, baixa percepção de usabilidade, falta de apoio e dificuldades relacionadas ao processo de aprendizagem. Ao mesmo tempo, a pesquisa dos autores demonstra que iniciativas de inclusão digital podem favorecer maior familiaridade com as tecnologias, confiança, socialização e autonomia.

Essa constatação permite responder a um dos objetivos da pesquisa, relacionado à compreensão das barreiras enfrentadas pela pessoa idosa diante da digitalização dos serviços essenciais. Os resultados indicam que essas barreiras não decorrem necessariamente da idade ou de uma incapacidade individual. Elas estão relacionadas também à forma como os sistemas são desenvolvidos, às oportunidades de aprendizagem e às condições oferecidas para que diferentes usuários consigam utilizar os serviços com independência.

Nos serviços públicos digitais, essa relação aparece de maneira concreta. Kosloski, Moura e Gomes (2024) identificaram fatores relacionados à usabilidade, acessibilidade, segurança, facilidade de aprendizagem e disponibilidade de diferentes formas de acesso como elementos capazes de influenciar a utilização dos serviços de governo eletrônico por pessoas idosas. Dessa forma, a existência de uma plataforma digital não significa, por si só, que o serviço esteja efetivamente acessível a todos os usuários.

A análise também permitiu compreender de que maneira a exclusão digital pode se relacionar com o exercício de direitos fundamentais. A dificuldade tecnológica, isoladamente, não deve ser automaticamente interpretada como violação de direitos. Entretanto, ela adquire relevância jurídica quando impede ou restringe o acesso a um serviço, reduz a autonomia, obriga o usuário a depender de terceiros ou dificulta sua participação em atividades necessárias ao exercício da cidadania. Friede (2026) relaciona essa discussão aos princípios da dignidade da pessoa humana, da igualdade material e da proteção integral da pessoa idosa, defendendo que a transformação tecnológica deve ocorrer sem eliminar condições reais de acesso aos direitos.

Girolimetto e Otero (2026) também demonstram que a inclusão digital possui relação com a proteção da autonomia, da privacidade, da intimidade e de outros direitos da personalidade. Essa discussão se torna especialmente importante quando a pessoa idosa precisa recorrer a terceiros para realizar atividades digitais que envolvem informações pessoais, dados bancários ou acesso a serviços. Nesse cenário, a exclusão digital deixa de representar apenas uma dificuldade operacional e passa a produzir consequências sobre a independência e a proteção jurídica do indivíduo.

Em relação à inteligência artificial e à automação, os resultados encontrados não permitem concluir que essas tecnologias sejam necessariamente prejudiciais à população idosa. Pelo contrário, a literatura analisada demonstra que elas podem ampliar possibilidades e contribuir para tornar determinados serviços mais acessíveis. Ao mesmo tempo, o relatório da ITU (2026) chama atenção para os riscos de utilizar a inteligência artificial como substituta irrestrita da interação humana. Esse resultado reforça a necessidade de diferenciar o uso da automação como instrumento de apoio da sua utilização como única forma de atendimento.

Também foi possível observar que a inclusão digital não depende exclusivamente da adaptação da pessoa idosa às tecnologias. A UNESCO (2025) apresenta experiências em diferentes contextos nas quais ambientes tecnológicos mais acessíveis, apoio contínuo, estratégias de aprendizagem adaptadas e participação comunitária favoreceram o envolvimento de pessoas idosas com recursos digitais. Esses resultados mostram que a própria estrutura dos serviços, programas e tecnologias interfere na possibilidade de utilização autônoma.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dessa forma, a análise realizada permite responder ao problema que orientou o trabalho. A expansão das tecnologias digitais, da inteligência artificial e da automação pode coexistir com a garantia dos direitos fundamentais da pessoa idosa, desde que a inovação não transforme a capacidade de utilizar uma ferramenta digital em requisito absoluto para acessar serviços e exercer direitos. Quando não são consideradas condições de acessibilidade, suporte e

alternativas de atendimento, a digitalização pode criar novas barreiras e aumentar a dependência de terceiros.

Os resultados também permitem concluir que a proteção da pessoa idosa na sociedade digital exige uma atuação que combine inclusão digital e adaptação dos próprios serviços. De um lado, iniciativas de aprendizagem e letramento digital podem contribuir para ampliar autonomia e participação. De outro, instituições públicas e privadas precisam considerar diferentes níveis de familiaridade tecnológica, oferecer sistemas acessíveis e preservar formas de suporte adequadas.

Assim, a tecnologia não deve ser compreendida como uma barreira em si, mas como uma ferramenta cujos efeitos dependem da forma como é desenvolvida e incorporada aos serviços. O avanço tecnológico pode ampliar o acesso, facilitar atividades e fortalecer a autonomia, mas esses benefícios não serão igualmente alcançados se determinados usuários forem excluídos pela própria estrutura dos sistemas.

Conclui-se, portanto, que modernização tecnológica e proteção da pessoa idosa não são objetivos incompatíveis. A garantia da dignidade, da autonomia e da participação social exige que a transformação digital seja conduzida de maneira inclusiva, preservando condições reais de acesso e oferecendo alternativas quando necessárias. Dessa forma, a inovação pode cumprir sua função de ampliar possibilidades sem transformar a exclusão digital em um novo obstáculo ao exercício de direitos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.**

Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm.

Acesso em: 17 set. 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. Acesso

em: 17 set. 2026.

FRIEDE, Reis. A inclusão da pessoa idosa na era digital: uma releitura da proteção dos direitos fundamentais diante da transformação tecnológica. **Revista da Seção Judiciária do Rio de Janeiro – Auditorium**, Rio de Janeiro, v. 31, n. 65, p. 104-115, 2026. DOI:

10.30749/2177-8337.v31n65p104-115. Disponível em:

<https://lexcultccjf.trf2.jus.br/index.php/revistasjrj/article/view/978>.

Acesso em: 16 set. 2026.

GIROLIMETTO, Luiza Schiavon; OTERO, Cleber Sanfelici. A educação e a inclusão digital da pessoa idosa: obrigações e responsabilidade civil em defesa dos direitos da personalidade. **Dom Helder Revista de Direito**, v. 9, e092932, 2026. DOI: 10.36598/dhrd.v9.2932. Disponível

em:

<https://periodicos.domhelder.edu.br/index.php/dhrevistadedireito/article/view/2932>. Acesso em: 17 set. 2026.

INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION (ITU). **Artificial intelligence and ageing: inclusive pathways for older persons in a digital world.** Geneva: International Telecommunication Union, 2026. ISBN

978-92-61-42561-6. Disponível em:

https://www.itu.int/pub/D-PHCB-AI_AGE-2026. Acesso em: 17 set. 2026.

KOSLOSKI, Ricardo Ajax Dias; MOURA, Leides Barroso de Azevedo; GOMES, Marília Miranda Forte. Inclusão participativa de pessoas idosas usando e-Gov no Brasil: um mapeamento sistemático de literatura. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 75, n. 3, p. 461-483, 2024. DOI: 10.21874/rsp.v75i3.10457. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/10457>. Acesso em: 16 set. 2026.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Digital inclusion of older persons: harnessing digital technologies to promote the inclusion and well-being of older persons**. United Nations For Ageing, 30 jul. 2020. Disponível em: <https://www.un.org/development/desa/ageing/news/2020/07/digital-inclusion/>. Acesso em: 12 set. 2026.

SANTOS, Fernanda de Cássia Martins dos; SOUZA, Diogo Bonifácio de; RIBEIRO JUNIOR, Jair Moraes; SILVA NETO, Luiz Sinésio; BRITO, Marlon Santos de Oliveira. Inclusão digital como direito fundamental da pessoa idosa: análise jurídica da vulnerabilidade digital e mecanismos de proteção contra fraudes online. **Cadernos Cajuína**, v. 11, n. 7, e3144, 2026. DOI: 10.52641/cadcajv11i7.3144. Disponível em: <https://v3.cadernoscajuina.pro.br/index.php/revista/article/view/3144>. Acesso em: 17 set. 2026.

SILVA, Giovana Botelho Lobo; GIRI, Maria Clara de Moraes; STRECHT, Larissa Oliveira; RAYMUNDO, Taiuani Marquine; BERNARDO, Lilian Dias. Benefícios da inclusão digital em pessoas idosas: uma revisão integrativa da literatura. **Kairós-Gerontologia**, São Paulo, v. 28, n. 3, p.

175-197, 2025. DOI: 10.61583/kairs.v28i3.130. Disponível em: <https://kairosgerontologia.com.br/index.php/kairos/article/view/130>. Acesso em: 17 set. 2026.

UNESCO INSTITUTE FOR LIFELONG LEARNING; SHANGHAI OPEN UNIVERSITY; INSTITUTE FOR THE FUTURE OF EDUCATION. **Bridging the grey digital divide: enhancing ICT learning for older adults.** Hamburg: UNESCO Institute for Lifelong Learning, 2025. 80 p. ISBN 978-92-820-1261-1. Disponível em: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000396040>. Acesso em: 17 set. 2026.

¹ Acadêmica do curso de direito - Faculdade de Educação Santa Teresinha - FEST – E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#)

² Docente da Faculdade de Educação Santa Teresinha - FEST, Professora, Advogada, Administradora, Psicóloga, Teóloga e Palestrante. Pós-graduada em Docência do Ensino Superior e Legislação Tributária. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#).