



CONEXÃO UNIFAMETRO 2025

XXI SEMANA ACADÊMICA

ISSN: 2357-8645

VULNERABILIDADE DIGITAL NA MELHOR IDADE: DESAFIOS, RISCOS E ESTRATÉGIAS DE PROTEÇÃO NO MUNDO CONECTADO

Autor 1 Antonia Fabiana Cavalcante Marreiro

Centro Universitário Fametro - UNIFAMETRO. Acadêmica do 8º semestre do Curso de Direito. Bolsista do Projeto de Iniciação Científica – PROMIC. Membro das Comissões: Comunidade Escola - CE e Apoio ao Acadêmico de Direito - CAAD / OAB-CE. Email: adv.fabianacavalcante@gmail.com

Autor 2 Djane Martins Sampaio de Oliveira

Centro Universitário Fametro - UNIFAMETRO. Acadêmica do 8º semestre do Curso de Direito. Email: djanemartins2110@gmail.com

Autor 3 Yasmin Matos da Silva dos Santos

Centro Universitário Fametro - UNIFAMETRO. Acadêmica do 8º semestre do Curso de Direito. Email: yasmin.matos1silva@gmail.com

Autor 4 Hudson Lima Xavier

Centro Universitário Fametro – UNIFAMETRO. Acadêmico do 8º semestre do Curso de Direito. Membro da Comissão: Apoio ao Acadêmico de Direito - CAAD OAB - Ce. Email: hudn28@hotmail.com

Autor 5 Léa Aragão Feitosa

Docente e Orientadora - Centro Universitário Fametro - UNIFAMETRO. Mestra em Direito Constitucional. Pós graduada em Processo Civil. E-mail: leafeitosa4@gmail.com

Área Temática: Direitos Fundamentais, Sustentabilidade e Democracia

Área de Conhecimento: Ciências Sociais Aplicadas

Encontro Científico: XIII Encontro de Iniciação à Pesquisa.

RESUMO

Introdução: Busca-se apresentar de forma objetiva uma abordagem reflexiva acerca do avanço acelerado das tecnologias digitais que vêm transformando profundamente a forma é realizada a comunicação, de consumo de informações e realização das atividades cotidianas, no entanto, essa revolução tecnológica nem sempre é acompanhada pela inclusão plena de todos os grupos sociais e etários. Entre os mais impactados por essa lacuna estão os idosos - pessoas acima de 60 anos, que, muitas vezes, enfrentam dificuldades para se adaptar às novas ferramentas digitais devido a barreiras como a falta de familiaridade com dispositivos, interfaces complexas e o ritmo acelerado das inovações. Assim, este **artigo visa** explorar os aspectos positivos e negativos da inclusão digital na vida de pessoas com 60 anos ou mais, através da análise de estudos nacionais e internacionais publicados em revistas e sites confiáveis nos últimos dez anos. **Metodologia:** Trata-se de um estudo dissertativo, com abordagem qualitativa e pesquisa bibliográfica. **Resultados:** Os resultados indicam a necessidade de ampliar o debate público e social sobre a vulnerabilidade digital dos idosos, considerando seus aspectos subjetivos, e promovendo ações que favoreçam o acesso digital e a proteção do consumidor idoso. **Considerações finais:** Os achados através do levantamento bibliográfico e jurisprudencial, apontam para a necessidade do desenvolvimento, ampliação de ações no âmbito das instituições, as quais favoreçam a melhoria das condições de apoio e inclusão digital das pessoas da melhor idade, protegendo e buscando evitar crimes cibernéticos.

Palavras-chave: Melhor idade 1; Vulnerabilidade digital 2; Inclusão 3; Tecnologias 4.

INTRODUÇÃO

O avanço acelerado das tecnologias transformou profundamente a forma de comunicação, consumo de informações e realização de atividades cotidianas, no entanto, essa revolução digital nem sempre é acompanhada pela inclusão plena de todos os grupos sociais e etários. Entre os mais impactados por essa lacuna estão os idosos, que, muitas vezes, enfrentam dificuldades para se adaptar às novas ferramentas digitais devido a barreiras como a falta de familiaridade com dispositivos, interfaces complexas e o ritmo acelerado das inovações.

De acordo com a Constituição Federal, em seu artigo 230, é possível perceber a determinação da obrigação da família, sociedade e Poder Público de proteger a pessoa idosa, garantindo meios que visem a participação na comunidade, enquanto o artigo 5º do mesmo dispositivo, estabelece os direitos e garantias fundamentais, como a igualdade, a liberdade e a dignidade da pessoa humana. Embora não explicitamente da inclusão digital, a interpretação desses direitos pode ser ampliada para a abranger a garantia de acesso à informação e à tecnologia, elementos essenciais para a participação plena e efetiva na sociedade digital. LENZA, 2023.

Estamos constantemente expostos a inovações, e as tecnologias bancárias, apesar de comuns, ainda despertam receio em muitas pessoas. Esse medo se torna mais evidente quando o assunto envolve canais digitais e as constantes notícias de vítimas de fraudes, pode-se verificar que a pessoa idosa encontra-se entre os alvos mais alcançados.

O uso de ferramentas tecnológicas que permitem o acesso a serviços de forma autônoma, tornou-se um caminho sem volta e uma tendência entre as empresas, alterando a forma como se relacionam com seus clientes. Assim, diversos processos foram facilitados e os bancos acompanharam essa evolução, assim como ocorreu para a vacinação voltada a proteção contra o coronavírus, que dependia de cadastro na plataforma, bem como os processos que agora são movimentados pelo sistema, o que confirma a mudança de comportamento na sociedade.

Os terminais de auto-atendimento, internet *banking* e aplicativos de celular, surgiram como soluções para agilizar operações e reduzir custos, embora também tenham contribuído para a diminuição de postos de trabalho e o aumento do desemprego, além de fraudes e golpes digitais variados, principalmente o público

alvo do artigo citado. CARDOSO, 2017.

Para as instituições financeiras, os canais digitais representam praticidade e economia. Já para os clientes, oferecem benefícios como a possibilidade de resolver problemas sem precisar ir até a agência, evitando filas e deslocamentos, basta ter acesso à internet. Quando se trata da inclusão digital, a população idosa é um dos grupos mais discutidos. A geração, que cresceu sem a presença de wi-fi, tablets, smartphones e computadores, muitas vezes encontra dificuldade ou resistência para adotar essas ferramentas. Isso levanta questões importantes: como mostrar a utilidade dessas tecnologias? Como compreender a recusa sem entender os sentimentos que surgem diante dessas mudanças? E como lidar com aqueles que não desejam essa inclusão digital?.

De acordo com uma pesquisa do IBGE realizada em 2019, 82,7% dos lares brasileiros têm acesso à internet, com uma maior concentração nas áreas urbanas. Em contrapartida, apenas 55,6% dos domicílios rurais conseguem se conectar, e 98,6% dos acessos são feitos por meio de celulares. Revela ainda, que os idosos representam uma minoria no uso da internet, com apenas 45% tendo acesso a essa tecnologia. Assim, pode-se concluir que além da barreira do conhecimento da internet, também existe o receio em razão dos diversos golpes noticiados, além da propagação de *fake news* sobre o uso da internet. (MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES, 2022).

Diante desse cenário, torna-se essencial promover ações que unam educação digital, suporte familiar e políticas públicas efetivas, visando não apenas proteger, mas também empoderar o idoso no uso seguro e consciente das tecnologias. A compreensão desses riscos e a implementação de estratégias de prevenção são passos fundamentais para garantir que a inclusão digital seja também sinônimo de segurança e autonomia para a melhor idade.

A legislação resta enfática, no sentido de reforçar o compromisso do Brasil com a inclusão digital, notório ao destaque que está evidenciado o Estatuto da Pessoa Idosa, Lei Nº 10.741/2003, que prevê a inclusão digital como parte do direito à educação, com a adequação de currículos e materiais. Além disso, a Política Nacional de Educação Digital, conforme a Lei Nº 14.533/2023, determina como prioridade na inclusão digital, os grupos considerados mais vulneráveis, incluindo os idosos. Projetos de lei em tramitação visam reforçar essa garantia, como o que cria o Programa Nacional de Letramento Digital para Pessoas Idosas, com o objetivo de capacitá-las para o uso seguro e produtivo da tecnologia, nos diversos contextos relacionados à sociedade brasileira.

Justifica-se a

necessidade de apresentar

este resumo expandido, pelo fato do mesmo abordar um tema que acomete uma parcela expressiva da população brasileira e diante da rápida evolução dos serviços bancários digitais além da importância dessa interação no cotidiano, torna-se fundamental compreender como a melhor idade reage a essas transformações. Durante a elaboração deste trabalho, observou-se a escassez de pesquisas diretamente voltadas ao tema, sendo a maioria dos estudos encontrados voltados às áreas da saúde e da educação. Considerando o crescimento do uso das tecnologias digitais por bancos e outras empresas, essa ausência merece atenção.

Este tema é relevante por tratar da importância de compreender as diversas formas de comunicação, destacando a necessidade da inclusão digital para promover uma vida social plena nos aspectos social, educacional, profissional e afetivo contribuindo, assim, para uma sociedade mais humanizada.

No Brasil, a população idosa é frequentemente vista como um grupo que enfrenta o fenômeno da “exclusão digital”, devido a diversos fatores, conforme apontado por Rebelo et al, (2020). Portanto, este trabalho tem como **objetivo** explorar os aspectos positivos e negativos da inclusão digital na vida de pessoas com 60 anos ou mais, através da análise de estudos nacionais e internacionais publicados em revistas e sites confiáveis, bem como propor a necessidade da atuação estatal mais forte para resguardar os direitos das pessoas idosas vítimas de golpes, em especial quando é voltado às instituições financeiras, vez que é por meio dessas que recebem as aposentadorias que são essenciais para o mínimo existencial.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo dissertativo o qual, de acordo com Brasileiro (2021), é um gênero textual responsável por expor uma informação, apresentar uma tese ou opinião a um interlocutor.

Tem abordagem qualitativa que reside em conhecer e elucidar os detalhes e características que fazem parte do problema em questão, valendo-se de maior profundidade dos aspectos pesquisados. MARCONI E LAKATOS (2021).

A pesquisa é bibliográfica, pois segundo Marconi e Lakatos (2021), “é um tipo específico de produção científica: é feita com base em textos, como livros, artigos científicos, ensaios críticos, dicionários, enciclopédias, jornais, revistas, resenhas, resumos”, sendo essa fonte uma busca

predominante nos dias atuais pelos interessados, visto que, há entendimento que são os artigos científicos que se pode encontrar conhecimento fundamentado atualizado e de ponta, realizada através do arsenal literário.

Os imperativos éticos permeiam os pilares da Constituição Federal Brasileira, sendo esta, a base legal do Sistema de Gestão da Ética do Poder público e sociedade.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Uma renomada pesquisa realizada pelo Observatório FEBRABAN 2022 destacou que, para muitos brasileiros, precisamente 61%, as ferramentas digitais já estão integradas no cotidiano dos idosos. Notavelmente, a maioria acredita que essa faixa etária, conectada à internet, navega online em diversos domínios. FEBRABAN, 2022.

Chama a atenção os impressionantes 70% que usam vídeo chamadas, assistem vídeos, filmes e séries via *streaming*, procuram preços e ofertas, usam serviços bancários digitais e muito mais. O principal uso, entretanto, é a web como meio de comunicação, cerca de 81% dos idosos online acessam ativamente redes sociais, como Facebook, Instagram, apesar da insegurança online se revelar um obstáculo crucial para a inclusão digital.

Ainda segundo o estudo supra citado, embora a maioria (48%) pense que golpes e fraudes não têm idade para acontecer (51% dos 60+), outros 40% - ou 45% entre os 60+ - acham que idosos são mais suscetíveis. Além disso, 78% acreditam que golpes e fraudes contra idosos na internet aumentaram nos últimos anos. FEBRABAN, 2022. Assim, os achados através do levantamento bibliográfico, apontam para a necessidade do desenvolvimento, ampliação de políticas públicas no âmbito das instituições, as quais favoreçam a melhoria das condições de apoio e inclusão digital às pessoas que compõem os grupos hipervulneráveis.

Essa vulnerabilidade é agravada pelo aumento de crimes cibernéticos direcionados especificamente a essa faixa etária, incluindo golpes financeiros, roubo de dados pessoais e manipulação por meio de *fake news*. A ausência de práticas consolidadas de segurança digital, somada à confiança natural que muitos idosos depositam em interações virtuais, torna-os alvos frequentes de fraudadores.

As pessoas idosas, ou seja, com mais de 60 anos, requerem atenção adicional, e seus responsáveis muitas vezes enfrentam desafios no

sentido de prover os meios que confirmam segurança para evitar fraudes, uma vez que dificuldades de adaptação tecnológica, a exclusão digital, os riscos de golpes e fraudes virtuais voltados para idosos, além dos impactos psicológicos da falta de segurança online são os maiores obstáculos enfrentados por esse público.

A Lei Nº 10.741/2003, que trata sobre o Estatuto da Pessoa Idosa, reforça a responsabilidade do poder público em assegurar a inclusão digital como parte do direito à educação, com a adequação de currículos e materiais, Assim como a Política Nacional de Educação Digital, através da Lei Nº 14.533/2023, contempla de forma prioritária a inclusão digital, dos grupos considerados mais vulneráveis, incluindo os idosos.

Também foi possível identificar a existência de Projetos de lei que está em tramitação visando reforçar essa garantia, como o que cria o Programa Nacional de Letramento Digital para Pessoas Idosas, com o objetivo de capacitá-las para o uso seguro e produtivo da tecnologia.

Os principais objetivos da inclusão digital para idosos são promover a autonomia e a independência no uso das tecnologias, facilitar o acesso à informação, à comunicação e aos serviços online, reduzir o isolamento social e incentivar a interação com familiares e amigos. Também busca proteger os idosos contra fraudes e golpes virtuais e garantir um envelhecimento saudável e ativo por meio do uso seguro e consciente das ferramentas digitais, considerando ainda que a expectativa de vida aumentou nos últimos anos.

Para alcançar esses objetivos, é necessário investir em ações e iniciativas como cursos e oficinas de inclusão digital, oferecidos em espaços públicos e privados — centros de convivência, escolas, instituições financeiras, entre outros. É fundamental disponibilizar materiais educativos adaptados às diferentes necessidades e limitações dos idosos, sejam elas visuais, auditivas ou motoras, além de oferecer suporte contínuo para sanar dúvidas e dificuldades no uso das tecnologias. A instalação de centros de inclusão digital em locais estratégicos, com equipamentos e infraestrutura adequados, também é uma medida essencial para promover essa integração tecnológica de forma efetiva.

Acredita-se que ausência de inclusão de ações políticas e tangíveis mais adequadas e abrangentes podem afetar a atuação dos idosos no mercado de consumo, sendo uma alternativa importante e viável, visto as dificuldades enfrentadas diariamente pelos sujeitos em questão.

Também pode trazer
apresenta a solidariedade

o princípio familiarista que
familiar, em que se pode

compreender acerca do auxílio por parte dos familiares mais jovens com conhecimento digital para auxiliar, supervisionar e ensinar sobre o uso dos aplicativos de forma menos insegura.

Os resultados deste estudo apontam para a necessidade de aprofundamento e ampla discussão dentro da esfera pública e sociedade civil sobre vulnerabilidade digital, necessitando de intervenção mais ativa e as questões sociais que deem conta dos aspectos subjetivos relacionados com a pessoa idosa, sendo viável suscitar o pensamento crítico e reflexivo, além de posturas que visem melhorias no processo de acesso digital e consumo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A inclusão digital para idosos é fundamental para garantir o pleno exercício da cidadania e a melhoria da qualidade de vida nessa etapa. A tecnologia, quando acessível e adaptada às necessidades desse público, torna-se uma ferramenta poderosa para ampliar o acesso a serviços essenciais, obter informações de forma rápida e participar ativamente da vida social.

Nessa linha, entende-se que as autoridades devem desempenhar um papel mais atuante na fiscalização e regulamentação nas transações online, em especial as instituições financeiras, afinal, o comércio eletrônico continua a crescer e a proteção do consumidor, em especial do idoso é de extrema relevância.

Além disso, contribui para combater o isolamento, fortalecer vínculos familiares e comunitários e promover a autonomia, permitindo que as pessoas na melhor idade, realizem atividades de forma independente.

Investir em programas de capacitação digital voltados para essa faixa etária é, portanto, não apenas uma questão de inclusão social, mas também de respeito e valorização da experiência e do papel dos idosos na sociedade, respaldando o princípio da dignidade humana elencado na Constituição Federal de 1988.

REFERÊNCIAS

CARDOSO, Luana Paim. **A Terceira Idade frente aos canais digitais Bancários: Um estudo Comparativo a partir de grupos focais.** Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Dd Bahia; Departamento de Ciências Sociais Aplicadas. Salvador, 2017. Disponível em:



CONEXÃO UNIFAMETRO 2025

XXI SEMANA ACADÊMICA

ISSN: 2357-8645

<<https://portal.ifba.edu.br/salvador/ensino/cursos/superior/graduacao/administracao/monografias/2017.1/luana-paim-cardoso.pdf>>. Acesso em: 11/08/2025.

LENZA, Pedro. **Direito Constitucional**; organizado por Pedro Lenza. – 27. ed. – São Paulo: SaraivaJur, 2023. (Coleção Esquemático®). EPUB 1.576 p. ISBN 978-65-5362-571-6 (impresso).1. Direito. 2. Direito constitucional. 3. Constituição Federal. I. Título. II. Série.

COMUNICAÇÕES, Ministério das. **Pesquisa mostra que 82,7% dos domicílios brasileiros têm acesso à internet**. Publicado em 14/04/2021. Atualizado em 02/11/2022. Disponível em: <<https://www.gov.br/mcom/pt-br/noticias/2021/abril/pesquisa-mostra-que-82-7-dos-domicilios-brasileiros-tem-acesso-a-internet>>. Acesso em: 11/08/2025.

BRASILEIRO, Ada Magaly Matias. **Como produzir textos acadêmicos e científicos**. - 1ª Edição. - São Paulo: Editora Contexto, 2021.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade, **Fundamentos de Metodologia Científica**. – 9ª Ed. – São Paulo: Atlas, 2021.

OBSERVATÓRIO FEBRABAN. **A Inclusão Digital dos Idosos**. Setembro 2022. Disponível em: <<https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/RELAT%C3%93RIO%20OBSERVAT%C3%93RIO%20FEBRABAN%20GERAL%20-%20INCLUS%C3%83O%20DIGITAL%20DOS%20IDOSOS%20-%20SET%202022-1.pdf>>. Acesso em: 11/08/2025.

REPÚBLICA, Presidência da. Casa Civil, Subchefia para Assuntos Jurídicos. **LEI Nº 10.741, DE 1º DE OUTUBRO DE 2003**. Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.741.htm>. Acesso em: 08/08/2025.

REPÚBLICA, Presidência da. Casa Civil, Subchefia para Assuntos Jurídicos. **LEI Nº 14.533, DE 11 DE JANEIRO DE 2023**. Institui a Política Nacional de Educação Digital e altera as Leis nºs 9.394, de 20 de dezembro de 1996 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional), 9.448, de 14 de março de 1997, 10.260, de 12 de julho de 2001, e 10.753, de 30 de outubro de 2003 Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/lei/114533.htm>. Acesso em: 08/08/2025.

RABELO, Daniele Luz Rebelo. RIBEIRO, Gislane Sâmia Nascimento. BRITO, Vinicius Moraes de. AGUIAR, Vera Mônica Queiroz Fernandes. **Impacto da Inclusão Digital na Vida das Pessoas Idosas: Uma Revisão de Literatura**. Ciências Jurídicas, Volume 27 - Edição 122/MAI 2023 / 06/05/2023. DOI: 10.5281/zenodo.7930441. Disponível em: <<https://revistaft.com.br/impacto-da-inclusao-digital-na-vida-das-pessoas-idosas-uma-revisao-de-literatura/>>. Acesso em: 11/08/2025.