



## 2º SEMANA ACADÊMICA INTEGRADA DO CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS APLICADAS - CCHSA - UNICESUMAR PG

---

### **EXCLUSÃO DIGITAL DA PESSOA IDOSA: DESAFIOS DE ACESSO A JUSTIÇA E AOS SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS**

**Kesiany Rafaelly de Araújo Machado**

E-mail: kesiany2machado@gmail.com

Graduanda em Direito pela Faculdade Cesumar de Ponta Grossa – Paraná, Brasil.

**Flávia Oliveira Alves da Silva**

E-mail: flaviaoliveiraalvesdasilva@gmail.com

Mestre em Ciências Sociais Aplicadas pela Universidade Estadual de Ponta Grossa- UEPG.

**Resumo:** A evolução das tecnologias da informação e comunicação, aliado à crescente digitalização dos processos e serviços públicos, tem engendrado transformações estruturais na dinâmica de acesso dos cidadãos aos direitos e garantias fundamentais, redefinindo as relações entre Estado e sociedade. Com a implementação do processo eletrônico no Brasil, regulamentado pela Lei nº 11.419/2006, o Judiciário alcançou maior celeridade e eficiência. No entanto, esse avanço tecnológico impõe, barreiras de ordem digital, sobretudo para a população idosa, que apresenta índices reduzidos de inclusão digital. A pesquisa fundamenta-se no método indutivo, com abordagem qualitativa e caráter bibliográfico, envolvendo a análise de legislações e doutrinas. Busca-se analisar os desafios relacionados à exclusão digital das pessoas idosas e às limitações no uso de ferramentas tecnológicas no acesso à justiça e aos serviços públicos digitais. Conclui-se que, a modernização processual deve ser acompanhada por políticas públicas de inclusão, programas de capacitação e medidas de acessibilidade, de forma a garantir o princípio constitucional do amplo acesso à justiça, em especial para grupos vulneráveis como os idosos.

**Palavras-chave:** exclusão digital, acesso à justiça, idosos, modernização, direitos humanos.

### **Introdução**

O avanço tecnológico e a digitalização dos processos e de serviços públicos têm promovido mudanças profundas na forma como os cidadãos acessam direitos e garantias fundamentais. No judiciário, a informatização processual, implementada pela Lei nº 11.419/2006, consolidou o uso de sistemas eletrônicos, como o PJE (Processo Judicial Eletrônico), promovendo maior celeridade, economicidade e transparência. De modo semelhante, na esfera administrativa, serviços essenciais passaram a ser disponibilizados quase exclusivamente em plataformas digitais, como o Gov.Br e o Meu INSS, com a promessa de ampliar a agilidade e reduzir custos.

Todavia, a chamada “justiça digital” e o “governo digital” também produzem efeitos adversos, sobretudo para grupos vulneráveis. As pessoas idosas enfrentam barreiras relacionadas à exclusão digital, o que evidencia um contraste entre a



## 2º SEMANA ACADÊMICA INTEGRADA DO CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS APLICADAS - CCHSA - UNICESUMAR PG

---

previsão constitucional e a realidade prática. A Constituição Federal de 1988 assegura em seu art. 5º, inciso XXXV, o acesso à justiça a todos e, no art. 230, determina proteção especial à pessoa idosa. Contudo, a falta de políticas eficazes de inclusão digital compromete a efetividade desses direitos.

O problema central deste trabalho, consiste em verificar como a modernização tecnológica nos serviços públicos digitais, pode se converter em um obstáculo ao acesso a direitos fundamentais pela população idosa, contrariando o disposto na Constituição Federal, no Estatuto da Pessoa Idosa (Lei nº 10.741/2003) e em documentos internacionais como o Plano de Ação Internacional de Madri sobre envelhecimento (2002).

### Objetivos

Este trabalho, tem como objetivos: verificar de que forma a transformação digital do Poder Judiciário e da administração pública impacta o acesso à justiça das pessoas idosas, especialmente diante das barreiras impostas pela exclusão digital; averiguar a proteção legal conferida a esse grupo pela Constituição Federal e pelo Estatuto da Pessoa Idosa; compreender como tais dificuldades se manifestam no cotidiano, comprometendo a autonomia e a cidadania dessa população; constatar a dificuldade das pessoas idosas em acessar plataformas digitais como o Gov.br e o Meu INSS, observadas observadas durante o estagio realizado no PROCON (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor).

### Métodos e técnicas de pesquisa

Este trabalho adota uma abordagem qualitativa e fundamenta-se no método indutivo, uma vez que parte da análise de situações concretas e normativas para refletir sobre as implicações da transformação digital no acesso à justiça de pessoas idosas. Foram utilizadas, como técnicas de investigação, a pesquisa documental indireta, que inclui a análise de legislações pertinentes, além de artigos científicos



## 2º SEMANA ACADÊMICA INTEGRADA DO CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS APLICADAS - CCHSA - UNICESUMAR PG

---

disponíveis em periódicos acadêmicos e relatórios internacionais. Complementarmente, recorreu-se também à pesquisa documental direta, por meio da observação realizada durante estágio no PROCON, experiência que possibilitou verificar, na prática, como a modernização dos processos e o uso de plataforma digitais têm dificultado a participação de idosos em procedimentos administrativos e no acompanhamento de demandas.

### **Resultados e discussão**

#### **1. O acesso à justiça como direito fundamental**

O direito de acesso à justiça, consagrado no art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal, é condição essencial para a efetividade de todos os demais direitos fundamentais. A doutrina de Cappelletti e Garth (1988) o classifica como a “mais básica das garantias de direitos”. A informatização processual trouxe avanços significativos em termos de celeridade e eficiência, contudo, para a população idosa, que muitas vezes carecem de alfabetização digital, o processo eletrônico pode representar um obstáculo ao exercício desse direito.

#### **2. Estatuto da Pessoa Idosa e garantias processuais**

Estatuto da Pessoa Idosa (Lei nº 10.741/2003) assegura prioridade na tramitação processual (art. 71) e a efetivação de direitos fundamentais (art.3º). Entretanto, sem políticas de suporte tecnológico e programas de capacitação digital, tais garantias permanecem mais formais do que reais, revelando um descompasso entre a lei e a prática.

#### **3. Exclusão digital como fator de vulnerabilidade**

A exclusão digital constitui um dos principais fatores de marginalização da população idosa. Observou-se durante o estágio no PROCON que, muitos não possuem acesso a dispositivos modernos ou não dominam ferramentas digitais para acesso ao Gov.Br e Meu INSS, por exemplo, o que resulta em dependência de terceiros para registrar reclamações e acompanhar demandas, além da perda de autonomia.



## 2º SEMANA ACADÊMICA INTEGRADA DO CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS APLICADAS - CCHSA - UNICESUMAR PG

---

O chamado “governo digital”, ainda que tenha trazido inegáveis benefícios em termos de agilidade e eficiência, também evidenciou a desigualdade de acesso, revelando que a modernização, quando não acompanhada de medidas inclusivas, converte-se em um fator de exclusão social e jurídica, uma vez que não é razoável exigir que todos se adaptem a novas tecnologias sem considerar suas condições, experiências de vida e limitações.

### 4. Perspectiva internacional e direitos humanos

O Plano de Ação Internacional de Madri sobre Envelhecimento (2002) estabelece a inclusão digital como prioridade para assegurar a participação cidadã dos idosos. Da mesma forma, a Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948) consagra o direito de todos à participação social e política.

Logo, a exclusão digital das pessoas idosas deve ser compreendida não apenas como um problema tecnológico, mas como uma violação de direitos humanos.

### Conclusão

A pesquisa realizada permitiu confirmar que a modernização dos processos e a implementação do governo digital, embora tenham trazido avanços significativos em termos de eficiência, transparência e celeridade, também revelaram um lado excludente que atinge de forma direta a população idosa. A ausência de políticas públicas eficazes de inclusão digital tem convertido os sistemas eletrônicos, criados para ampliar o acesso, em barreiras que comprometem direitos fundamentais assegurados pela Constituição e pelo Estatuto da pessoa Idosa.

A observação prática reforçou essa contestação, ao evidenciar a dependência das pessoas idosas em relação a terceiros para utilização de plataformas digitais, o que implica perda da autonomia e a dificuldade em acompanhar demandas jurídicas e administrativas.

Conclui-se, assim, que a exclusão digital deve ser compreendida como uma violação de direitos humanos e como entrave à cidadania plena. Não se trata de exigir a adaptação unilateral da pessoa idosa às novas tecnologias, mas de implementar



## 2º SEMANA ACADÊMICA INTEGRADA DO CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS APLICADAS - CCHSA - UNICESUMAR PG

---

políticas inclusivas que conciliem os benefícios da digitalização com a efetiva garantia do direito fundamental de acesso à justiça. Nesse sentido, a manutenção de atendimentos presenciais e o desenvolvimento de ferramentas acessíveis configuram medidas indispensáveis para que a transformação digital não se converta em um novo mecanismo de desigualdade, mas em verdadeiro instrumento de democratização da justiça.

### Referências

ABBR. **Direitos Humanos e envelhecimento**. 2021. Disponível em: <https://abbabrasil.org.br/blog/direitos-humanos/>. Acesso em: 30 set. 2025.

ALMEIDA, Lília Bilati de; DE PAULA, Luiza Gonçalves; CARELLI, Flávio Campos; OSÓRIO, Tito Lívio Gomes; GENESTRA, Marcelo. **O retrato da exclusão digital na sociedade brasileira**. *Journal of Information Systems & Technology Management*, v. 4, n. 1, p. 15-35, 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/jistm/a/7BZxyCX73JT9tJbBmsbfZ8w/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 02 out. 2025.

BRASIL. **Constituição da Re República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: [www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 30 set. 2025.

BRASIL. **Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003**. Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa. Brasília, DF: Presidência da República, 2003. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/l10.741.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm). Acesso em: 30 set. 2025.

BRASIL. **Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006**. Dispõe sobre a informatização do processo judicial. Brasília, DF: Presidência da República, 2006. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/lei/l11419.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11419.htm). Acesso em: 30 set. 2025.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CARDOSO, Juraciara Vieira. **O impacto da exclusão digital na vida dos idosos**. *Estado de Minas*, 19 ago. 2024. Disponível em: <https://www.em.com.br/columnistas/vitalidade/2024/08/6922206-o-impacto-da-exclusao-digital-na-vida-dos-idosos.html>. Acesso em: 30 set. 2025.



## 2º SEMANA ACADÊMICA INTEGRADA DO CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS APLICADAS - CCHSA - UNICESUMAR PG

---

CARVALHO, Germano Pontes; LELIS, Henrique Rodrigues. **A digitalização dos processos judiciais e a celeridade processual: uma análise à luz do princípio constitucional da duração razoável do processo.** *Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação*, 11 abr. 2025. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/18655>. Acesso em: 30 set. 2025.

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria Geral do Processo**. 35. ed. São Paulo: Malheiros, 2024.

JUSBRASIL. **O princípio do acesso à justiça no Direito Brasileiro**. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/o-princípio-do-acesso-a-justica-no-direito-brasileiro/271966906>. Acesso em: 30 set. 2025.

PAZ, Carlos Eduardo Barbosa. **Governo digital e exclusão digital: das vulnerabilidades aos vulneráveis: uma proposta inclusiva para pessoas em situação de rua na Plataforma Gov.br**. 2024. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Segurança e Defesa Cibernética) – Escola Superior de Guerra, Rio de Janeiro, 2024. Disponível em: <https://repositorio.esg.br/handle/123456789/2106>. Acesso em: 30 set. 2025.

SILVA FILHO, E. J. **Idosos Excluídos Digitais: Perspectivas do Acesso à Justiça Pós-pandemia de COVID-19** [Trabalho de Conclusão de Curso — UFPB, 2023]. Repositório Institucional da UFPB. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/28990>. Acesso em: 29 set. 2025.

SORJ, Bernardo; GUEDES, Luís Eduardo. **Exclusão digital: problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas**. *Novos Estudos CEBRAP*, Nº 72, 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/nec/a/vZ6fSRKr6SDKBHP6vdxbGTP/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 30 set. 2025.

UNITED NATIONS / UNICEF. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. Disponível em: <https://www.unicef.org/brazil/declaracao-universal-dos-direitos-humanos>. Acesso em: 30 set. 2025.

UNITED NATIONS — Department of Economic and Social Affairs. **Madrid International Plan of Action on Ageing and its Implementation**. Disponível em: <https://social.desa.un.org/issues/ageing/madrid-plan-of-action-and-its-implementation-main/madrid-plan-of-action-and-its>. Acesso em: 30 set. 2025.