



DEFENSORIA PÚBLICA DE MINAS GERAIS – ESPECIALIZADA DA PESSOA IDOSA E DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

NOTA TÉCNICA

EMENTA: JUNHO VIOLETA - VIOLÊNCIA INSTITUCIONAL – EXCLUSÃO DIGITAL

A **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS**, por intermédio da Defensoria Especializada da Pessoa Idosa e da Pessoa com Deficiência, apresenta a presente Nota Técnica com o objetivo de analisar, sob perspectiva constitucional, infraconstitucional e doutrinária, a **violência institucional decorrente da adoção, pelo Poder Público e Prestadores de Serviços Públicos, de tecnologias digitais desacompanhadas de critérios de acessibilidade**, especialmente no que se refere à população idosa.

A substituição de mecanismos tradicionais de atendimento por soluções exclusivamente digitais — como aplicativos, plataformas eletrônicas e sistemas de reconhecimento facial — sem observância das condições inerentes ao envelhecimento humano tem resultado em **barreiras ilegítimas ao acesso a direitos fundamentais**, configurando hipótese de exclusão digital estrutural.

1. CONTEXTUALIZAÇÃO FÁTICA

O processo de digitalização estatal intensificou-se nos últimos anos, com ampliação dos serviços públicos digitais. Entretanto, tal avanço não foi acompanhado de medidas suficientes de acessibilidade.

O Brasil vivencia um processo acelerado de envelhecimento populacional. Conforme destacado por Alexandre Kalache, em *A Revolução da Longevidade*, o país atravessa uma transformação demográfica sem precedentes, “*As pessoas estão vivendo mais tempo em*



DEFENSORIA PÚBLICA DE MINAS GERAIS – ESPECIALIZADA DA PESSOA IDOSA E DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA *quase todas as regiões do mundo (...) Em 2050, a população global de idosos deverá chegar a 2,1 bilhões*” (página 31).

Segundo projeções do IBGE (2024), o Brasil atingirá seu pico populacional na década de 2040, ocasião em que haverá mais pessoas acima de 60 anos do que pessoas na faixa de 35 anos.

Nesse cenário, a ausência de adaptações estruturais — inclusive tecnológicas — resulta em **produção de exclusão social e perda de autonomia**.

Apesar desse panorama de envelhecimento populacional típico de países em desenvolvimento, caracterizado por desigualdade social, observa-se uma tendência em serviços públicos de: extinção de canais presenciais; exclusividade de atendimento digital; plataformas com baixa usabilidade para pessoas idosas; sistemas de reconhecimento facial com falhas de identificação e ausência / insuficiência de suporte humano acessível.

Esse conjunto de práticas evidencia um fenômeno de **exclusão digital institucionalizada**, que compromete o acesso a direitos básicos.

2. FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA E ANÁLISE TÉCNICA

2.1. DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA E ACESSO A SERVIÇOS PÚBLICOS

A Constituição da República (art. 1º, III) estabelece a dignidade da pessoa humana como fundamento central do Estado Democrático de Direito.

A implementação de políticas públicas digitais excludentes se contrapõe a diversos direitos e princípios consagrados constitucionalmente, tais como: Igualdade material (art. 5º); Eficiência administrativa (art. 37); Direito à saúde (art. 196) e dever de proteção à pessoa idosa (art. 230).



2.2. VIOLÊNCIA INSTITUCIONAL E TECNOLOGIAS DISCRIMINATÓRIAS

A violência institucional se concretiza quando o Estado, por ação ou omissão, impede o exercício de direitos.

No caso da exclusão digital, verifica-se a transferência indevida de ônus ao usuário, inexistência de alternativas acessíveis e uso de tecnologias inadequadas à realidade social.

Sistemas de reconhecimento facial, por exemplo, apresentam limitações quanto à identificação de pessoas idosas em razão de mudanças faciais decorrentes do envelhecimento, o que pode resultar na negativa indevida de acesso a serviços essenciais.

2.3. CONFIGURAÇÃO DE DISCRIMINAÇÃO E APLICABILIDADE DO ART. 96 DO ESTATUTO DA PESSOA IDOSA

O Estatuto da Pessoa Idosa (Lei nº 10.741/2003) estabelece proteção integral e prioridade absoluta. Destacam-se:

- Art. 3º: dever de assegurar direitos com prioridade;
- Art. 4º: vedação à discriminação;
- Art. 10: proteção à dignidade e liberdade.

A exclusão digital configura **discriminação indireta**, pois práticas aparentemente neutras produzem impacto desproporcional sobre pessoas idosas.

A negativa de acesso a serviços públicos em razão da imposição de barreiras tecnológicas intransponíveis a pessoas idosas não deve ser compreendida apenas como falha administrativa ou deficiência de política pública, mas sim como hipótese juridicamente qualificada de **discriminação**, especialmente quando tais barreiras incidem sobre limitações funcionais relacionadas ao envelhecimento.

Com efeito, o processo de envelhecimento pode, em alguns casos, acarretar limitações de natureza sensorial, cognitiva e motora, que, somadas à ausência de adaptações razoáveis



DEFENSORIA PÚBLICA DE MINAS GERAIS – ESPECIALIZADA DA PESSOA IDOSA E DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA no ambiente digital, produzem situação equiparável à deficiência, nos termos da compreensão biopsicossocial adotada pelo ordenamento jurídico contemporâneo – Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência.

Nesse contexto, ganha especial relevo o disposto no **art. 96 do Estatuto da Pessoa Idosa (Lei nº 10.741/2003)**, que tipifica penalmente condutas discriminatórias contra pessoas idosas, nos seguintes termos:

Art. 96. Discriminar pessoa idosa, impedindo ou dificultando seu acesso a operações bancárias, aos meios de transporte, ao direito de contratar ou por qualquer outro meio ou instrumento necessário ao exercício da cidadania, por motivo de idade:

Pena – reclusão de 6 (seis) meses a 1 (um) ano e multa.

A interpretação sistemática do dispositivo evidencia que o legislador adotou fórmula aberta (“*por qualquer outro meio ou instrumento necessário ao exercício da cidadania*”), o que abrange, inequivocamente, os **meios digitais contemporâneos** de acesso a serviços públicos.

Dessa forma, a restrição de acesso a serviços por meio exclusivamente digital, plataformas inacessíveis, o uso de tecnologias que não reconhecem adequadamente pessoas idosas (como determinados sistemas de biometria facial) e a negativa de fornecer alternativas razoáveis de atendimento está, na prática, **dificultando o acesso a instrumentos essenciais ao exercício da cidadania**.

Ademais, tal conduta pode configurar também discriminação indireta por deficiência, na medida em que **desconsidera limitações funcionais que podem ocorrer durante o processo de envelhecimento**, criando barreiras artificiais que impedem a participação em igualdade de condições com as demais pessoas.

Portanto, a exclusão digital promovida por políticas públicas inadequadas viola direitos fundamentais, podendo acarretar sanções administrativas e até mesmo a responsabilidade civil do Estado e a responsabilização pessoal de agentes públicos, desde que preenchidos os requisitos estabelecidos na legislação.



DEFENSORIA PÚBLICA DE MINAS GERAIS – ESPECIALIZADA DA PESSOA IDOSA E DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
2.4. A ACESSIBILIDADE DIGITAL E O DIREITO AO CUIDADO

A **Lei nº 15.069/2024** institui a Política Nacional de Cuidados, estabelecendo dentre suas diretrizes “*a acessibilidade em todas as dimensões*” (artigo 7º).

Consagra-se, portanto, o cuidado como um direito, a ser garantido pelo Estado, em corresponsabilidade com as famílias, o setor privado e a sociedade civil (artigo 1º).

A Política Nacional de Cuidados estabelece que o Estado deve organizar serviços centrados na pessoa, garantindo acesso universal e adequado.

O Cuidado, por sua vez, é definido legalmente como “*trabalho cotidiano de produção de bens e serviços necessários à sustentação e à reprodução diária da vida humana, da força de trabalho, da sociedade e da economia e à garantia do bem-estar de todas as pessoas*” (artigo 5º, I).

O contato humano e a orientação adequada e adaptada à realidade das diversas velhices que compõem nosso País, de forma a viabilizar a fruição de serviços públicos e o acesso aos direitos, podem ser considerados atos de cuidado de responsabilidade do Estado e dos agentes prestadores de serviços públicos.

Nesse viés, a criação e utilização de ambientes digitais para viabilizar o acesso da população aos serviços públicos deve levar em conta o disposto na Política Nacional de Cuidados, especialmente no que se refere à acessibilidade e na criação de medidas que minimizem o impacto da exclusão digital.

A tecnologia pode ser uma grande aliada na autonomia e acessibilidade da pessoa idosa, desde que seu uso não opere como substituto indevido da presença e serviço humano, sob pena de acarretar mais isolamento e invisibilização dessa parcela significativa da população brasileira.

Bruno Alvarenga, na obra “Direitos e Vulnerabilidades: A pessoa idosa”, destaca:

“(...) sob uma análise bioética mais atenta, emerge um paradoxo inquietante: as mesmas tecnologias que promovem cuidado e melhora da qualidade de vida podem substituir a presença, o afeto e a



DEFENSORIA PÚBLICA DE MINAS GERAIS – ESPECIALIZADA DA PESSOA IDOSA E DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

responsabilidade relacional dos familiares e da sociedade com a pessoa idosa. A questão principal que se apresenta é: se as tecnologias podem ampliar o cuidado, como evitar que passem a funcionar como sua forma exclusiva, deslocando para dispositivos eletrônicos aquilo que, em termos humanos e normativos, pressupõe deveres de amparo e cuidado?” (páginas 123/124).

No contexto dessa Nota Técnica, o dever de cuidado deve ser interpretado como imposição ao Poder Público de garantir acessibilidade em serviços digitais, evitar soluções tecnológicas excludentes e promover inclusão digital de grupos vulneráveis.

O descumprimento dessas diretrizes caracteriza violação de dever legal e reforça a configuração de violência institucional.

2.5. DA PRODUÇÃO INSTITUCIONAL DA VULNERABILIDADE

A vulnerabilidade das velhices é frequentemente produzida ou agravada por estruturas sociais e institucionais inadequadas.

Nesse sentido, a ausência de adaptação das políticas públicas às especificidades do envelhecimento constitui fator determinante de exclusão social e violação de direitos.

A digitalização estatal, quando não acompanhada de políticas de acessibilidade, funciona como mecanismo contemporâneo de marginalização e invisibilização, especialmente em relação à população idosa.

Assim, a exclusão digital deve ser compreendida como forma de **produção institucional da vulnerabilidade**, incompatível com o modelo constitucional brasileiro.

3. CONCLUSÃO

Diante do exposto é de se concluir que:



DEFENSORIA PÚBLICA DE MINAS GERAIS – ESPECIALIZADA DA PESSOA IDOSA E DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

1. A adoção de tecnologias não acessíveis viola a dignidade da pessoa humana;
2. A exclusividade de atendimento digital configura discriminação indireta;
3. A prática caracteriza violência institucional

A inovação tecnológica deve estar subordinada ao princípio da dignidade da pessoa humana, sob pena de converter-se em mecanismo estruturado de exclusão.

Portanto, a **Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais se posiciona no sentido da manutenção de atendimento presencial obrigatório em questões relacionadas ao acesso a direitos e serviços públicos; oferta de atendimento assistido; revisão de tecnologias biométricas; capacitação institucional para adequado suporte à população idosa e participação da população idosa na formulação das soluções tecnológicas.**

Belo Horizonte, 25 de junho de 2026.



DPMG
DEFENSORIA PÚBLICA DE MINAS GERAIS

Fernanda Cristiane Fernandes

Defensora Pública
Especializada da Pessoa Idosa e da Pessoa com Deficiência
Avenida Bias Fortes, n. 431, 9º andar, Lourdes
Belo Horizonte, Minas Gerais
Telefone: (31) 2010-2072/2071

REFERÊNCIAS:

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. **Estatuto da Pessoa Idosa**. Brasília, DF: Presidência da República, 2003.

BRASIL. Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. **Lei Orgânica da Saúde**. Brasília, DF: Presidência da República, 1990.



DEFENSORIA PÚBLICA DE MINAS GERAIS – ESPECIALIZADA DA PESSOA IDOSA E DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
BRASIL. Lei nº 15.069, de 23 de dezembro de 2024. **Política Nacional de Cuidados**.
Brasília, DF: Presidência da República, 2024.

KALACHE, Alexandre. **A revolução da longevidade**. São Paulo: Vestígio, 2026.

ALVARENGA, Bruno Henrique Andrade, MOREIRA FILHO, José Roberto, BERLINI, Luciana Fernandes, FREIRE DE SÁ, Maria de Fátima (coordenação). **Direitos e vulnerabilidades: a pessoa idosa**. Belo Horizonte: Conhecimento Editora, 2026. p. 112-115; 156-160.