



**VI CONGRESSO INTERNACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL E SERVIÇO SOCIAL:
DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS
VII SEMINÁRIO NACIONAL DE TERRITÓRIO E GESTÃO DE POLÍTICAS
SOCIAIS VI CONGRESSO DE DIREITO À CIDADE E JUSTIÇA AMBIENTAL**

EIXO VELHICE E PROCESSOS DE ENVELHECIMENTO

**Velhice, tecnologia e trabalho profissional no capitalismo de
plataforma: desafios ao acesso a direitos sociais**

Rosildo Bomfim¹

Resumo: O artigo analisa o trabalho profissional direcionado à população idosa no contexto do capitalismo de plataforma e da intensificação da digitalização das políticas sociais. Parte-se da compreensão de que o envelhecimento populacional ocorre de forma desigual, atravessado por classe, gênero e território, o que aprofunda as dificuldades de acesso a direitos mediados por tecnologias digitais. Discutiremos a digitalização do Estado redefinindo o acesso às políticas sociais, produzindo barreiras estruturais e intensificando a necessidade de mediação profissional. Trata-se de pesquisa teórico-crítica, de base bibliográfica, ancorada na tradição marxista. Conclui-se que a digitalização das políticas sociais opera como mecanismo de exclusão institucional.

Palavras-chave: Velhice; Envelhecimento; Tecnologia; Trabalho profissional; Capitalismo de plataforma.

Abstract: The article analyzes professional work directed at the elderly population in the context of platform capitalism and the intensification of the digitalization of social policies. It is based on the understanding that population aging occurs in an unequal manner, shaped by class, gender, and territory, which deepens difficulties in accessing rights when these are mediated by digital technologies. The objective is to discuss how the digitalization of the State redefines access to social policies, producing structural barriers for the elderly population, and how professional work, especially in Social Work, acts as a critical mediation in the face of technological exclusion. This is a theoretical-critical, bibliographic study grounded in the Marxist tradition capitalism.

Key-words: Old age; Aging; Technology; Professional work; Platform capitalism.

1 INTRODUÇÃO

O envelhecimento populacional constitui um fenômeno estrutural das sociedades contemporâneas associado aos avanços científicos, sanitários e tecnológicos que ampliaram a expectativa de vida. Contudo, conforme demonstram estudos críticos no campo das políticas sociais, esse processo não ocorre de forma homogênea, sendo profundamente

¹ Professor e advogado, doutorando em Serviço Social do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio), rlbomfim@uol.com.br.



atravessado por desigualdades de classe, gênero e território. No Brasil, a velhice da classe trabalhadora expressa trajetórias marcadas pela informalidade, pela precarização do trabalho e pelo acesso limitado à proteção social.

Nesse contexto, a incorporação intensiva das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) na gestão do Estado e das políticas públicas introduz novas mediações no acesso a direitos. Como observa Nunes (2025, p. 85), a digitalização da vida social transforma o acesso às políticas públicas em um processo cada vez mais dependente de competências tecnológicas, produzindo novas formas de exclusão que se somam às desigualdades sociais já existentes. Tal dinâmica afeta de modo particular a população idosa, historicamente posicionada à margem dos processos de inovação tecnológica.

A digitalização de serviços previdenciários, assistenciais e de saúde é frequentemente apresentada como estratégia de modernização e eficiência administrativa. Entretanto, conforme adverte Pires (2024, p. 8), a governança digital do Estado, ao operar por meio de sistemas informatizados e plataformas, acaba por criar barreiras adicionais ao acesso da população idosa às políticas sociais, distanciando sujeitos de seus direitos. A tecnologia, nesse sentido, deixa de ser mero instrumento e passa a funcionar como filtro social.

Este artigo parte da articulação entre o eixo da velhice e do processo de envelhecimento e o debate sobre o trabalho profissional direcionado à população idosa, relacionando-o ao objeto de pesquisa mais amplo que investiga os impactos da tecnologia no modo de produção capitalista, com ênfase no capitalismo de plataforma e na subordinação tecnológica. Defende-se que as dificuldades de acesso mediadas pela tecnologia não constituem falhas individuais, mas expressões das contradições estruturais do capitalismo contemporâneo.

Não se pode apagar o registro de que a proteção social da pessoa idosa encontra respaldo direto no ordenamento jurídico brasileiro, notadamente na Constituição Federal de 1988, que consagra a velhice como dimensão merecedora de tutela específica no âmbito da seguridade social e dos direitos fundamentais. O texto constitucional não apenas reconhece a condição de vulnerabilidade associada ao envelhecimento, como também atribui responsabilidades compartilhadas à família, à sociedade e ao Estado, afastando qualquer compreensão individualizante ou assistencialista da proteção à velhice.

Nesse sentido, o artigo 230 da Constituição Federal (BRASIL, 1988) estabelece que:

A família, a sociedade e o Estado têm o dever de amparar as pessoas idosas, assegurando sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem-estar e garantindo-lhes o direito à vida.



Tal dispositivo normativo revela que o amparo à pessoa idosa não se configura como faculdade política ou como política pública discricionária, mas como dever jurídico constitucionalmente imposto, cujo descumprimento compromete a própria efetividade do Estado Democrático de Direito. A centralidade conferida à dignidade, à participação social e ao bem-estar indica que a proteção à velhice deve ser compreendida de forma ampla, abrangendo não apenas a garantia formal de benefícios, mas também as condições materiais e simbólicas que viabilizam o exercício da cidadania.

No contexto contemporâneo de intensificação da digitalização das políticas sociais, esse dever constitucional assume novos contornos. Ao transferir progressivamente o acesso a direitos sociais para plataformas digitais, o Estado passa a exigir competências tecnológicas que não podem ser presumidas, sobretudo no caso da população idosa marcada por trajetórias de exclusão educacional, precarização do trabalho e desigualdades de classe. Desse modo, quando a mediação tecnológica se converte em requisito implícito para o exercício de direitos, sem a correspondente oferta pública e universal de formação digital, o dever constitucional de amparo é tensionado, produzindo formas contemporâneas de exclusão institucional.

Essa contradição revela que a proteção constitucional assegurada à pessoa idosa não pode ser compreendida de forma abstrata ou desvinculada das condições materiais e concretas de acesso às políticas públicas. A transferência progressiva dos serviços estatais para meios digitalizados, quando não acompanhada de estratégias públicas universais e contínuas de educação tecnológica voltadas à população idosa, compromete a efetividade dos comandos constitucionais. Ao exigir competências digitais como requisito implícito para o acesso a direitos sociais, o Estado desloca indevidamente para os sujeitos idosos a responsabilidade por superar barreiras que são estruturalmente produzidas pela própria governança digital. Tal dinâmica transforma a tecnologia, que deveria operar como instrumento de inclusão, em mecanismo de exclusão institucional, ferindo o princípio da dignidade da pessoa humana e esvaziando a proteção constitucional garantida à população idosa.

2 VELHICE, PROCESSO DE ENVELHECIMENTO E DESIGUALDADE SOCIAL

A velhice deve ser compreendida como uma construção social historicamente determinada, e não apenas como uma etapa biológica do ciclo de vida. No capitalismo, o valor social dos indivíduos está diretamente associado à sua capacidade de inserção produtiva, o que contribui para a desvalorização social daqueles considerados improdutivos.

Conforme analisa Nunes (2025), embora o envelhecimento populacional venha acompanhado de maior participação econômica e social das pessoas idosas, persiste um



processo estrutural de exclusão e estigmatização, marcado pelo etarismo e pela associação da velhice à improdutividade no mercado socioeconômico vigente (p. 119). A autora demonstra que, na sociedade da informação, a cidadania passa a ser profundamente reconfigurada pelas tecnologias digitais, de modo que o acesso a direitos sociais, como saúde, assistência, educação e participação política, torna-se condicionado à conectividade, ao letramento digital e à capacidade de uso das tecnologias (p. 119–120). Nesse contexto, a exclusão digital incide de forma desigual sobre a população idosa, especialmente aquela em situação de pobreza, baixa escolaridade e vulnerabilidade social, produzindo o que a autora denomina de invisibilidade informacional, isto é, uma nova forma de marginalização que compromete o exercício pleno da cidadania na era digital (p. 120–126), afrontando o Estatuto do Idoso que garante letramento o letramento digital:

Art. 21. **O poder público criará oportunidades de acesso da pessoa idosa à educação**, adequando currículos, metodologias e material didático aos programas educacionais a ela destinados.(gn)

§ 1º **Os cursos especiais para pessoas idosas incluirão** conteúdo relativo às técnicas de comunicação, **computação e demais avanços tecnológicos, para sua integração à vida** moderna. (gn)

Apesar da previsão expressa do artigo 21, parágrafo 1º, do Estatuto da Pessoa Idosa, que impõe ao poder público o dever de incluir, nos cursos destinados às pessoas idosas, conteúdos relativos às técnicas de comunicação, computação e demais avanços tecnológicos se observa um descumprimento estrutural dessa norma no contexto da digitalização acelerada das políticas públicas. Ao transferir o acesso a direitos sociais essenciais, como previdência, assistência, saúde e participação cívica, para plataformas digitais sem garantir políticas públicas universais e contínuas de formação tecnológica voltadas à população idosa, o Estado inverte a lógica da proteção legal, convertendo a inclusão digital, que deveria ser um direito assegurado, em requisito implícito para o exercício da cidadania. Tal prática viola não apenas o comando legal do Estatuto da Pessoa Idosa, mas também revela uma forma contemporânea de exclusão institucional, na qual a ausência de investimentos em educação digital específica para a velhice reforça o etarismo, a desigualdade social e a responsabilização individual dos sujeitos por barreiras que são, em essência, produzidas pelo próprio Estado.

3 TECNOLOGIA, EXCLUSÃO DIGITAL E CAPITALISMO DE PLATAFORMA

A incorporação das tecnologias digitais nas políticas públicas ocorre em consonância com as transformações do capitalismo contemporâneo, marcado pela financeirização, pela centralidade dos dados e pela plataformização das relações sociais. O



capitalismo de plataforma reorganiza não apenas o mundo do trabalho, mas também as formas de gestão da vida social e do acesso à cidadania.

No âmbito das políticas sociais, a digitalização é apresentada como sinônimo de eficiência e racionalização administrativa. Contudo, estudos empíricos e teóricos demonstram que esse processo produz novas formas de exclusão social. Segundo Nunes (2025, p. 93), a exclusão digital não se limita à ausência de acesso à internet, mas envolve a incapacidade de utilizar, compreender e se apropriar criticamente das tecnologias exigidas para o exercício da cidadania:

[...] a democracia brasileira experimenta uma crescente migração para o ambiente digital. Consultas e audiências públicas, debates, movimento sociais e mecanismos de controle social também ocorrem em redes digitais. Consequentemente, para grupos desconectados – em verdade, já excluídos socialmente – cria-se um novo tipo de barreira: aquele que não possui acesso à rede ou não domina as ferramentas da tecnologia está, na prática, limitado no exercício de seus direitos.

Para a população idosa, essas barreiras assumem contornos ainda mais severos. Conforme analisa Pires (2024, p. 18, 30–33), a exigência do uso de plataformas digitais para acesso a benefícios e serviços públicos tem produzido barreiras significativas para a população idosa, especialmente quando desconsidera limitações físicas, cognitivas, educacionais e socioeconômicas que marcam o processo de envelhecimento no Brasil.

Essa constatação é corroborada pelos dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua), do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), segundo os quais, em 2023, embora 88,0% das pessoas com 10 anos ou mais tenham utilizado a Internet, 12,0% permaneceram excluídas do acesso digital. Entre esse contingente, estimado em 22,4 milhões de pessoas, predominam indivíduos sem instrução ou com ensino fundamental incompleto (75,5%) e pessoas idosas com 60 anos ou mais (51,6%). Os principais motivos apontados para a não utilização da Internet foram o não saber utilizá-la (46,3%) e a alegada falta de necessidade (25,9%), evidenciando que a exclusão digital está associada a desigualdades estruturais de escolaridade, renda e envelhecimento, e não a uma escolha individual (IBGE, 2024).

O resultado é a ampliação da dependência de terceiros e a perda de autonomia real. A tecnologia, nesse contexto, atua como mediação ambígua: ao mesmo tempo em que promete facilitar o acesso aos serviços públicos, institui mecanismos de controle, filtragem e exclusão. Tal dinâmica se articula à lógica do capitalismo de plataforma, no qual dados, algoritmos e sistemas automatizados passam a organizar o acesso a direitos sociais, aprofundando desigualdades e produzindo novas formas de subordinação.

Essa racionalidade tecnossolucionista, amplamente difundida no âmbito das políticas públicas contemporâneas, revela um deslocamento ideológico que reduz problemas



estruturais a déficits informacionais, como denuncia Morozov (2018, p.41). Ao se inspirar no modelo do Vale do Silício, o Estado passa a redefinir desigualdades sociais complexas, como pobreza, discriminação e exclusão, como questões passíveis de solução por meio de aplicativos e plataformas digitais, ocultando suas determinações históricas e materiais. Tal operação discursiva não é neutra: conforme assinala Pêcheux (2021, p.146 e 147), os sentidos atribuídos às palavras e soluções são produzidos no interior de formações ideológicas específicas, determinadas pelas relações de classe e pela conjuntura histórica. Assim, a centralidade conferida às tecnologias digitais como resposta universal aos problemas sociais constitui uma formação discursiva que naturaliza a transferência de responsabilidades do Estado para os indivíduos, silencia as desigualdades estruturais e legitima a exclusão de sujeitos, como a população idosa, que não se ajustam às exigências técnicas impostas pela lógica dominante da digitalização.

3.1 Fraude contra aposentados e pensionistas como prova empírica do dano material decorrente da exclusão tecnológica de idosos

Os efeitos dessa exclusão digital, materializados em situações como a fraude contra aposentados e pensionistas do INSS, incidem diretamente sobre o cotidiano do trabalho profissional, que passa a atuar como mediação indispensável entre a população idosa e um Estado progressivamente digitalizado.

O caso de fraude envolvendo aposentados e pensionistas do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), revelado em abril de 2025 a partir de investigações conduzidas pela Polícia Federal (PF) e pela Controladoria-Geral da União (CGU), evidencia de forma concreta os efeitos da exclusão digital da população idosa no acesso aos direitos previdenciários. As apurações, iniciadas cerca de dois anos antes, identificaram a atuação de associações que realizavam o cadastramento indevido de beneficiários sem consentimento, mediante o uso de assinaturas falsas, com o objetivo de efetuar descontos mensais nos benefícios, em valores que variavam entre R\$ 30,00 e R\$ 50,00. Estima-se que o esquema tenha atingido aproximadamente quatro milhões de aposentados e pensionistas, ocasionando prejuízos a idosos que podem alcançar R\$ 6,3 bilhões entre os anos de 2019 e 2024.

A dimensão dessa fraude não pode ser compreendida apenas como resultado de práticas ilícitas isoladas, mas deve ser analisada à luz das condições estruturais que a tornaram possível. A digitalização dos serviços previdenciários, especialmente por meio do aplicativo Meu INSS, transferiu para os próprios beneficiários a responsabilidade de acompanhar, fiscalizar e identificar irregularidades em seus benefícios, pressuposto que



desconsidera as limitações tecnológicas, educacionais e informacionais que atravessam o envelhecimento no Brasil.

Nesse sentido, Teixeira (2025, p.310) demonstra que a vulnerabilidade digital da população idosa compromete diretamente sua capacidade de defesa frente a fraudes e práticas abusivas no ambiente digital, ao afirmar que:

Com este caso de fraude nessa dimensão e âmbito nacional, é claro concluir o quanto a exclusão digital dos idosos tem sido um dos fatores-chave para tanta vulnerabilidade, onde, desassistidos, sem aplicativos que facilitem manuseio ou instrução de uso, são alvos fáceis de golpes e fraudes.

Dados divulgados pelo Instituto de Longevidade MAG², com base em relatório da CGU, corroboram essa análise ao indicar que, entre 1.273 beneficiários entrevistados no contexto da investigação, apenas 32,4% haviam utilizado o aplicativo Meu INSS. Milhares de aposentados e pensionistas desconheciam completamente a existência dos descontos indevidos justamente em razão das dificuldades de acesso e manuseio da plataforma digital, o que evidencia que a fraude se sustentou sobre a exclusão informacional dos idosos.

Dessa forma, o caso INSS revela que a exclusão digital da população idosa constitui fator central na produção contemporânea de vulnerabilidades sociais. Ao transferir o controle e a fiscalização dos benefícios para meios digitalizados, sem garantir políticas públicas efetivas de educação e letramento digital, o Estado fragiliza a proteção previdenciária e expõe aposentados e pensionistas a riscos sistemáticos, convertendo a tecnologia em mecanismo de exclusão institucional.

Mesmo diante da revelação de fraudes em larga escala contra aposentados e pensionistas do INSS, observa-se que os mecanismos instituídos para a contestação dos valores descontados indevidamente permanecem majoritariamente condicionados ao uso de aplicativos e plataformas digitais, como se observa da publicação no site da agência Brasil:

O aposentado ou pensionista do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) afetado por descontos indevidos por associações pode suspender a retirada do dinheiro. Todo o processo pode ser feito digitalmente, por meio do aplicativo Meu INSS ou pelo site de mesmo nome.³

A exigência de que a reparação do dano seja requerida por meio dos mesmos instrumentos tecnológicos que contribuíram para a invisibilização da fraude reforça a tese de exclusão digital da população idosa. Tal dinâmica evidencia uma contradição institucional,

² Disponível em: <https://institutodelongevidade.org/longevidade-financeira/aposentadoria/fraude-do-inss>. Acesso em: 08 fev. 2026.

³ Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2025-04/como-pedir-exclusao-de-desconto-indevido-em-beneficios-do-inss>. Acesso em 08 fev. 2026.



na medida em que o Estado reconhece a vulnerabilidade dos idosos diante das fraudes, mas mantém como requisito para a defesa de seus direitos o domínio de competências tecnológicas que não são universalmente garantidas. Ao subordinar a contestação administrativa ao uso de plataformas digitais, o INSS reproduz e aprofunda barreiras estruturais de acesso, convertendo a tecnologia em instância reiterada de exclusão e reafirmando a necessidade de mediação profissional para a efetivação da proteção social.

As evidências empíricas apresentadas, particularmente no caso da fraude contra aposentados e pensionistas do INSS, demonstram que a exclusão digital da população idosa não constitui um efeito colateral da modernização administrativa, mas um elemento estruturante da forma contemporânea de acesso aos direitos sociais. Diante desse cenário, a mediação do trabalho profissional torna-se indispensável para a efetivação da proteção social, uma vez que é no cotidiano das políticas públicas que se expressam, de modo concreto, as barreiras tecnológicas impostas aos sujeitos idosos. É nesse contexto que se insere a análise do trabalho profissional direcionado à população idosa frente à digitalização das políticas sociais.

4 O TRABALHO PROFISSIONAL DIRECIONADO À POPULAÇÃO IDOSA DIANTE DA DIGITALIZAÇÃO DAS POLÍTICAS SOCIAIS

A reconfiguração tecnológica das políticas públicas impacta diretamente o trabalho profissional direcionado à população idosa, especialmente no âmbito do Serviço Social. A digitalização dos serviços não elimina a mediação profissional, ao contrário, redefine e intensifica suas atribuições, exigindo do profissional a atuação frente a barreiras técnicas, burocráticas e institucionais impostas pelos sistemas informatizados.

Da análise do site do Governo Federal, especificamente do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), se verifica o uso da ferramenta denominada Meu INSS, apresentada como um instrumento destinado a facilitar a vida do cidadão. No entanto, o acesso aos serviços ofertados por essa plataforma pressupõe a necessidade de instalação de um aplicativo digital, o que impõe condicionantes tecnológicas ao exercício de direitos. Nesse sentido, vejamos o texto extraído do site oficial:

Saiba tudo sobre o Meu INSS

O Meu INSS é uma ferramenta criada para dar maior facilidade à vida do cidadão. Pode ser acessada pela internet do seu computador ou pelo seu próprio telefone celular (Android e IOS).

Para conhecer, digite o endereço gov.br/meuinss ou instale o aplicativo Meu INSS no seu celular, e tenha acesso a mais de 90 serviços oferecidos pelo INSS, sem sair de casa.

É a Agência da Previdência Social na palma da sua mão!



Para utilizar esses serviços é necessário se cadastrar e obter senha, no próprio site ou aplicativo.
Meu INSS

Cadastre-se!

Para usar o Meu INSS, você deve ter uma conta ativa no gov.br

Com um único usuário e senha, você pode utilizar todos os serviços públicos digitais que também estejam no gov.br.

Para fazer o cadastro é preciso CPF, nome completo, data de nascimento e responder algumas perguntas do seu cadastro junto ao INSS.

Basta clicar [aqui](#).

Também é possível obter uma senha provisória pelo site de alguns bancos para realizar facilmente seu cadastro no Meu INSS (mais abaixo, é informado quais). Confira em quais bancos é possível conseguir a senha provisória do Meu INSS e qual caminho a seguir no Internet Banking (site) deles:

A análise do conteúdo institucional do Meu INSS, conforme apresentado no site oficial do Governo Federal, evidencia que a digitalização dos serviços previdenciários é construída discursivamente como sinônimo de facilidade, autonomia e modernização administrativa. A plataforma é anunciada como instrumento que possibilita ao cidadão acessar mais de 90 serviços “sem sair de casa”, por meio de computador ou telefone celular, reforçando a ideia de desburocratização e eficiência. Contudo, tal narrativa oculta condicionantes técnicas e sociais relevantes, uma vez que o uso efetivo da ferramenta pressupõe não apenas o acesso à dispositivos digitais e à internet, mas também a criação de conta ativa no portal gov.br, a obtenção de senha, o domínio de procedimentos digitais e a capacidade de navegação em sistemas informatizados complexos.

Para a população idosa, essas exigências configuram barreiras adicionais ao exercício de direitos sociais, especialmente quando consideradas as desigualdades de escolaridade, renda, letramento digital e as limitações físicas e cognitivas associadas ao processo de envelhecimento. Ao exigir que o cidadão realize cadastros, valide dados pessoais, responda a questionários e utilize aplicativos como condição para acessar benefícios previdenciários e assistenciais, o Estado transforma a tecnologia em instância intermediária obrigatória entre o sujeito e o direito. Assim, a promessa de “facilidade” veiculada pelo discurso institucional do Meu INSS contrasta com a realidade vivenciada por grande parcela da população idosa, que passa a depender da mediação de terceiros ou de profissionais para acessar serviços que, em tese, deveriam ser universais.

Nesse sentido, a digitalização dos serviços previdenciários não elimina a necessidade de mediação profissional; ao contrário, intensifica-a. O trabalho profissional, especialmente no âmbito do Serviço Social, passa a incorporar funções relacionadas à orientação tecnológica, à tradução de códigos digitais e à viabilização prática do acesso às plataformas do Estado. Tal processo evidencia que a centralidade conferida às tecnologias



digitais na gestão das políticas sociais desloca para os profissionais e para os próprios usuários a responsabilidade por superar barreiras que são estruturalmente produzidas pelo modelo de governança digital adotado, reafirmando as contradições entre modernização tecnológica, universalidade dos direitos e justiça social.

Conforme analisa Pires (2024, p. 8–10, 41–45, 63–64), a utilização intensiva das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) pelo Estado, especialmente nas políticas de saúde e assistência social, tem produzido barreiras significativas ao acesso da população idosa aos serviços públicos, exigindo a constante mediação de profissionais para a efetivação de direitos formalmente universais.

Essa constatação evidencia que o trabalho profissional não se limita ao acompanhamento social tradicional, mas incorpora funções relacionadas à tradução dos códigos tecnológicos e à mediação entre sujeitos idosos e plataformas digitais. No caso do Serviço Social, essa mediação assume caráter ético-político, pois envolve a defesa do acesso universal às políticas públicas frente a mecanismos de exclusão institucionalizados.

A tese de Nunes (2025, p.112) reforça essa leitura ao destacar que a digitalização das políticas sociais desloca para os profissionais a responsabilidade de lidar com os efeitos da exclusão tecnológica. Segundo a autora:

“Mostra-se necessário, ainda, a ampliação da infraestrutura de conectividade em regiões remotas, criação de centros digitais comunitários acessíveis e integrado aos serviços de assistência social, saúde e educação, bem como a formação de agentes públicos especializados na mediação digital intergeracional, a fim de promover inclusão efetiva.” .

Essa sobrecarga profissional ocorre simultaneamente à precarização das condições de trabalho, à intensificação das demandas institucionais e à redução de recursos públicos. Assim, o trabalho profissional direcionado à população idosa passa a expressar, em seu cotidiano, as mesmas contradições que estruturam o capitalismo de plataforma: racionalização, controle, intensificação e transferência de responsabilidades.

Diante desse cenário, o trabalho profissional direcionado à população idosa assume papel estratégico na identificação, denúncia e enfrentamento das formas contemporâneas de exclusão mediadas pela tecnologia, reafirmando o compromisso com a universalidade dos direitos sociais.

5 VELHICE, TECNOLOGIA E SUBORDINAÇÃO CONTEMPORÂNEA

A articulação entre velhice e tecnologia evidencia uma forma específica de subordinação contemporânea, na qual o acesso à cidadania passa a depender da



capacidade de interação com sistemas digitais regulados por lógicas algorítmicas. Para a população idosa, essa subordinação se manifesta como dependência tecnológica, perda de autonomia concreta e ampliação da vulnerabilidade social.

A exclusão digital deve ser compreendida como uma dimensão estrutural da desigualdade social contemporânea, na medida em que o acesso às políticas públicas passa a ser progressivamente condicionado ao uso de plataformas digitais. Nesse contexto, a exclusão tecnológica deixa de assumir caráter residual ou circunstancial e passa a integrar o próprio desenho institucional das políticas sociais, materializando-se por meio de ferramentas como Meu SUS Digital, Caixa Tem, entre outras plataformas estatais. Tais instrumentos, ao operarem como canais prioritários, e, em muitos casos, exclusivos, de acesso a direitos, acabam por reforçar desigualdades preexistentes, especialmente entre grupos socialmente vulnerabilizados, para os quais o domínio das tecnologias digitais não pode ser pressuposto.

Essa forma de subordinação tecnológica articula-se às transformações mais amplas do capitalismo contemporâneo, no qual dados e algoritmos assumem centralidade na gestão da vida social. A tecnologia, nesse contexto, opera como instrumento de controle e filtragem social, redefinindo quem acessa direitos e em que condições.

O trabalho profissional, ao lidar cotidianamente com essas contradições, ocupa posição estratégica na resistência à naturalização da exclusão tecnológica. Ao mediar o acesso da população idosa às políticas públicas, o profissional não apenas viabiliza direitos imediatos, mas também evidencia os limites e as contradições de um modelo de gestão social orientado pela lógica do capitalismo de plataforma.

6 RESULTADOS E CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise desenvolvida ao longo do artigo evidenciou que o trabalho profissional direcionado à população idosa, no contexto da digitalização das políticas sociais, enfrenta desafios que extrapolam a dimensão técnica ou operacional. A incorporação intensiva das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) nas políticas públicas redefine o próprio modo de acesso aos direitos sociais, transformando a tecnologia em mediação estruturante da cidadania.

Os resultados indicam que a exclusão digital não pode ser compreendida como fenômeno residual ou como limitação individual da população idosa, mas como expressão das contradições do capitalismo contemporâneo, particularmente em sua forma plataformizada. Ao condicionar o acesso a benefícios e serviços públicos ao uso de plataformas digitais, o Estado institucionaliza barreiras que aprofundam desigualdades



sociais, etárias e territoriais, deslocando para os indivíduos e para os profissionais a responsabilidade por superar obstáculos estruturalmente produzidos.

Nesse cenário, o trabalho profissional, especialmente no âmbito do Serviço Social, assume papel estratégico e ético-político na mediação do acesso às políticas sociais, na denúncia das formas contemporâneas de exclusão e na defesa da universalidade dos direitos. Ao mesmo tempo, esse trabalho passa a expressar as mesmas contradições que estruturam o capitalismo de plataforma, tais como intensificação das demandas, racionalização dos procedimentos e transferência de responsabilidades. Conclui-se que a crítica à digitalização das políticas sociais é inseparável da crítica ao modelo de sociedade que subordina a velhice, o trabalho profissional e os direitos sociais à lógica da eficiência tecnológica e da mercantilização da vida.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). **Meu INSS**. Brasília, DF: INSS, [s.d.]. Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/meu-inss>. Acesso em: 03 fev. 2026.

Fraude do INSS atinge milhões de aposentados: saiba como verificar descontos indevidos. Instituto de Longevidade Mag. São Paulo. Disponível em: <https://institutodelongevidade.org/longevidade-financeira/aposentadoria/fraude-do-inss>. Acesso em: 08 fev. 2026.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Em 2023, 88,0% das pessoas com 10 anos ou mais utilizaram a Internet. PNAD Contínua**. Rio de Janeiro: IBGE, 2024. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/41026-em-2023-87-2-das-pessoas-com-10-anos-ou-mais-utilizaram-internet>. Acesso em: 03 fev. 2026.

LEI FEDERAL. BRASIL. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 3 out. 2003. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm. Acesso em: 03 fev. 2026.

MOROZOV, Evgeny. **Big Tech: a ascensão dos dados e a morte da política**. Tradução de Clóvis Marques. São Paulo: Ubu Editora, 2018.

NUNES, Isaura Manuela Pimentel. **Inclusão digital como direito fundamental na sociedade da informação: tecnologia, cidadania, envelhecimento e novas formas de exclusão**. Tese (Doutorado em Políticas Sociais e Cidadania), p.85,93,146 e 147. Universidade Católica do Salvador, Salvador, 2025.

PÊCHEUX, Michel. **Semântica e discurso: uma crítica à afirmação do óbvio**. 5. ed. ,2. reimpr. Campinas: Editora da Unicamp, 2021.

PIRES, Eronita de Fátima. **As barreiras culturais e tecnológicas do envelhecimento no Brasil: considerações sobre as implicações das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) para pessoas idosas**. Trabalho de Conclusão de Curso



(Bacharelado em Serviço Social), p.8,18, 30-33, 41-45, 63-64. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2024.

TEIXEIRA, Quézia de Souza. **Vulnerabilidade digital e a terceira idade**. Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação (REASE), São Paulo, v. 11, n. 9, p. 307-316, set. 2025. DOI: 10.51891/rease.v11i9.20876. ISSN 2675-3375.