

## **LETRAMENTO DIGITAL E ACESSO A PROGRAMAS SOCIAIS: BARREIRAS E ESTRATÉGIAS PARA A INCLUSÃO DE IDOSOS**

**ODS 10**

**ODS 11**

**ODS 16**

**ODS 04**

Jéssica Aparecida da Costa (Universidade de Taubaté)

Julia Roberto Paes Pinto (Universidade de Taubaté)

Leticia Sampaio Fernandes (Universidade de Taubaté)

Orientador: Prof. Rêmulô Marciano de Souza (Universidade de Taubaté)

Este trabalho discute a interseção entre programas sociais digitalizados e a exclusão digital da população idosa, problematizando como a falta de familiaridade com tecnologias compromete o acesso pleno aos benefícios disponibilizados pelo portal gov.br. A introdução contextualiza o avanço da digitalização dos serviços públicos no Brasil e a migração progressiva de programas sociais para plataformas online, tornando o domínio das tecnologias digitais uma condição quase obrigatória para usufruir desses direitos. O objetivo central é analisar os principais obstáculos enfrentados por idosos no uso de programas sociais por meio de plataformas digitais, além de identificar estratégias que promovam sua inclusão efetiva. A metodologia adotada baseou-se na experiência prática da autora como servidora da Secretaria de Cidadania em São Bento do Sapucaí, com base no contato direto com idosos atendidos por programas sociais. As evidências foram construídas por meio da observação do cotidiano institucional, escuta qualificada e participação em ações de capacitação digital promovidas pela própria secretaria. Os resultados apontam como principais barreiras o baixo letramento digital, a insegurança no uso de senhas e autenticações, a carência de infraestrutura (acesso à internet e dispositivos), o medo de golpes virtuais e a escassez de atendimento presencial preparado para orientar esse público. Observa-se também que muitas plataformas digitais não apresentam interfaces acessíveis para pessoas com limitações visuais ou cognitivas associadas ao envelhecimento. Além das dificuldades enfrentadas pelos idosos, destaca-se o papel estratégico dos profissionais do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) como mediadores da inclusão digital. Esses trabalhadores atuam na linha de frente do acolhimento e orientação, sendo fundamentais para facilitar o acesso aos serviços eletrônicos, embora também necessitem de formação continuada e suporte institucional para desempenhar essa função com qualidade. Conclui-se que, embora a digitalização dos serviços públicos possa ampliar a eficiência e a cobertura dos programas sociais, sem políticas públicas específicas de inclusão digital voltadas à população idosa — e aos profissionais que os atendem — essa transformação tende a aprofundar desigualdades já existentes. Entre as recomendações, destaca-se o investimento em capacitação digital contínua e presencial, a oferta de atendimentos híbridos (digital e presencial), o aprimoramento da acessibilidade nas plataformas e o fortalecimento de redes institucionais locais de apoio. A inclusão digital de idosos no



acesso aos serviços públicos não pode ser vista apenas como uma adaptação individual, mas como um compromisso coletivo que demanda articulação entre tecnologia, política social e direitos humanos. O desafio está em garantir que o avanço tecnológico não exclua os que mais precisam das políticas públicas, mas, ao contrário, contribua para sua efetiva inclusão e cidadania.

**Palavras-chave:** Letramento digital; Idosos; Inclusão social.