

ARTIGO ORIGINAL**FASES DA EXCLUSÃO DIGITAL DA PESSOA IDOSA: RELATO DE EXPERIÊNCIA DO CURSO DEFENSOR DIGITAL 60+ EM MANAUS/AM*****STAGES OF DIGITAL EXCLUSION AMONG THE OLDER ADULTS: AN EXPERIENCE REPORT FROM THE DEFENSOR DIGITAL 60+ COURSE IN MANAUS/AM*****Marcelo da Costa Pinheiro¹****João Ricardo Serique Bernardo²**

¹Defensor Público do Estado do Amazonas. Coordenador do Núcleo de Atendimento, Promoção e Proteção dos Direitos da Pessoa Idosa (NUAPPI) da Defensoria Pública do Estado do Amazonas. Mestre em Ciências Jurídico-Filosóficas pela Universidade de Coimbra. Doutorando em Direito pela Universidade Federal de Minas Gerais. Área de atuação: defesa e promoção dos direitos das pessoas idosas.

²Doutorando em Informática Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR). Mestre em informática pela Universidade Federal do Amazonas (UFAM). Licenciado em Computação pela Universidade Estadual do Amazonas (UEA).

Resumo

O envelhecimento populacional e a digitalização dos serviços essenciais convergem na contemporaneidade brasileira, produzindo vulnerabilidades inéditas para a pessoa idosa. A exclusão digital manifesta-se em fases distintas, da inibição motivacional ao uso qualificado, e é amplificada pelo etarismo digital, que justifica a desatenção institucional ao público sessenta mais. Este trabalho tem por objetivo relatar a experiência do Curso Defensor Digital 60+, programa concebido pela Defensoria Pública do Estado do Amazonas em parceria com a Fundação Universidade Aberta da Terceira Idade, em suas duas edições. Trata-se de relato de experiência inovador, de natureza descritivo-analítica, fundamentado na vivência institucional do programa e em dados institucionais secundários, anonimizados e agregados. A primeira edição formou mais de sessenta participantes em sessenta horas-aula e gerou redes virtuais de suporte mútuo entre pessoas idosas. A segunda edição, em execução, articula trinta horas-aula em quinze encontros, tendo a inteligência artificial generativa como eixo central. A pesquisa de satisfação aplicada na ação institucional de Itacoatiara revelou cem por cento de adesão entre os cinquenta e um participantes. O programa constitui modelo replicável de inclusão digital e educação em direitos humanos para a pessoa idosa.

PALAVRAS-CHAVE

Pessoa idosa. Inclusão digital. Educação em direitos humanos. Combate à violência digital. Defensoria Pública.

Abstract

Population aging and the digitalization of essential services converge in contemporary Brazil, producing unprecedented vulnerabilities for older adults. Digital exclusion manifests itself in distinct phases, ranging from motivational inhibition to qualified use, and is amplified by digital ageism, which justifies institutional neglect toward the sixty-plus public. This work aims to report the experience of the Defensor Digital 60+ Course, a program conceived by the Public Defender's Office of the State of Amazonas in partnership with the Open University Foundation for the Third Age, in its two editions. It is an innovative experience report, descriptive-analytical in nature, grounded in the institutional experience of the program and in secondary institutional data that has been anonymized and aggregated. The first edition graduated more than sixty participants in sixty class-hours and generated virtual peer-

support networks among older adults. The second edition, currently underway, articulates thirty class-hours in fifteen meetings, with generative artificial intelligence as a central axis. The satisfaction survey applied at the institutional action in Itacoatiara revealed one hundred percent adherence among the fifty-one participants. The program constitutes a replicable model of digital inclusion and human rights education for older adults.

KEYWORDS

Older adults. Digital inclusion. Human rights education. Addressing digital violence. Public Defender's Office.

1 Introdução

O Brasil envelhece e digitaliza-se simultaneamente, e essa convergência produz vulnerabilidades inéditas para a pessoa idosa. As projeções da Organização das Nações Unidas indicam que, até o ano de 2070, o planeta contará com aproximadamente 2,2 bilhões de pessoas com 65 anos ou mais, e o Brasil acompanha essa tendência com particular intensidade, apontando um crescimento de mais de 57% da população idosa nos últimos doze anos (IBGE, 2024). Paralelamente, atividades como acesso a benefícios previdenciários, serviços bancários, registro de ocorrências policiais, agendamento de consultas médicas e participação política, apenas para mencionar alguns, passaram a depender, em medida crescente, de competência digital. Os dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística confirmam tanto a aceleração do processo quanto a permanência de lacunas: em 2019, cerca de 45% da população idosa brasileira utilizava internet; em 2023, esse percentual subiu para 66% (IBGE, 2022; IBGE, 2024). O dado decisivo, contudo, não é o avanço, mas o terço da população idosa que permanece sem acesso e a parcela conectada que ainda navega sem o letramento necessário para fazê-lo com autonomia, segurança e consciência de direitos.

A exclusão digital da pessoa idosa não se reduz à ausência de dispositivo ou conexão. Ela se manifesta em fases distintas, que vão da inibição motivacional ao uso qualificado, e cada uma delas comporta dimensões específicas que exigem respostas igualmente específicas. Por trás dessas fases opera um fenômeno cultural de fundo que as amplifica, o etarismo, agora adjetivado pelo termo digital, reapresentação contemporânea de um preconceito antigo contra quem envelhece, atualmente disfarçado pela linguagem da inadequação tecnológica e materializado em produtos, plataformas e políticas públicas que ignoram as especificidades do público sessenta mais (ROSALES; SVENSSON; FERNÁNDEZ-ARDÈVOL, 2023). O etarismo digital alimenta a tecnofobia, justifica a ausência de investimentos em soluções pensadas para a pessoa idosa e expõe esse público a vulnerabilidades adicionais, entre elas a desinformação, os golpes financeiros e as fraudes de afeto, que compõem o que a Defensoria Pública do Estado do Amazonas tem identificado, em sua atuação institucional, como violência digital contra a pessoa idosa.

Diante desse quadro, a Defensoria Pública não pode limitar sua resposta ao litígio. Como instituição incumbida constitucionalmente pela expressão e sendo instrumento do regime democrático (BRASIL, 1988, art. 134), bem como, responsável pela educação em direitos por força da Lei Complementar n.º 80/1994, ela tem mandato expresso para enfrentar, de forma preventiva e emancipadora, as violações que atingem grupos vulneráveis. O envelhecimento digno é, ele próprio, direito fundamental assegurado pelo art. 230 da Constituição e pela Lei n.º 10.741/2003 (Estatuto da Pessoa Idosa). É no cruzamento entre demanda social emergente e mandato constitucional que se inscreve o curso Defensor Digital 60+, programa concebido pela Defensoria Pública do Estado do Amazonas e executado em parceria com a Fundação Universidade Aberta da Terceira Idade, instituído por meio da Portaria n.º 312/2023-GDPG/DPE/AM, que articula letramento digital e educação em direitos para pessoas com sessenta anos ou mais.

Incorpora-se e concretiza-se na prática a gerontecnologia educacional, concepção que integra os saberes da gerontologia, da interação humano-computador e dos direitos humanos para o desenvolvimento de programas educacionais eficazes de inclusão digital, centralizando a pessoa idosa no processo e promovendo seu empoderamento para a participação plena na sociedade (ROSELL; SEPÚLVEDA-CARO; BUSTAMANTE, 2024).

O presente trabalho tem por objetivo relatar a experiência institucional do curso Defensor Digital 60+, em suas duas edições, discutindo as fases da exclusão digital da pessoa idosa que o programa identificou e endereçou, bem como apresentando a metodologia, os resultados alcançados e o potencial de replicabilidade do modelo construído pela Defensoria Pública do Estado do Amazonas.

2 Método

Este trabalho consiste em um relato de experiência institucional, de natureza descritivo-analítica, elaborado a partir da sistematização das práticas desenvolvidas no âmbito do Curso Defensor Digital 60+, executado pela Defensoria Pública do Estado do Amazonas. O estudo apoia-se em revisão teórica sobre exclusão digital e em análise de dados institucionais secundários, anonimizados e agregados, produzidos no curso da execução administrativa e pedagógica do programa, não envolvendo coleta direta de dados junto a participantes para fins de pesquisa científica. Na Figura 1, apresenta-se o fluxo das etapas de trabalho, seguido da descrição de cada fase.

Figura 1 | Fluxo do método do Curso Defensor Digital 60+ Fonte: elaborada pelos autores.



O Curso Defensor Digital 60+ é programa concebido pela Defensoria Pública do Estado do Amazonas (DPE-AM), atualmente por meio do seu Núcleo de Atendimento, Promoção e Proteção dos Direitos da Pessoa Idosa (NUAPPI), sendo executado em parceria com a Fundação Universidade Aberta da Terceira Idade (FUnATI). O marco institucional formal do programa é a Portaria n.º 312/2023-GDPG/DPE/AM, de 2 de março de 2023, publicada no Diário Oficial Eletrônico da DPE-AM, que instituiu Grupo de Trabalho multiprofissional para sua condução. Os considerandos da portaria justificam a iniciativa pelo reconhecimento expresso da população idosa como um dos grupos sociais mais vulneráveis à violência digital, exigindo atuação específica e célere pelos agentes públicos envolvidos. A equipe de execução é composta, do lado da Defensoria, por defensor público responsável pela coordenação e pelo conteúdo jurídico, analista jurídico, profissional de psicologia voltada à gestão do acolhimento afetivo e à mediação do processo de aprendizagem, e especialistas em comunicação e tecnologia da informação; do lado da FUnATI, integram-se pesquisadores e educadores especializados em envelhecimento e em práticas pedagógicas para esse público específico. Essa arquitetura transdisciplinar reflete a compreensão da inclusão digital da pessoa idosa como problema complexo, que excede os limites de qualquer disciplina isolada e exige a articulação integrada das dimensões jurídica, pedagógica, psicológica, comunicacional e tecnológica.

Diagnóstico estruturante: a inserção institucional como ponto de partida

A construção curricular do programa foi precedida por período de inserção institucional do defensor público coordenador no cotidiano da FUnATI. Ao longo desses meses, o coordenador participou de oficinas, encontros e atividades regulares da Fundação, atento aos relatos espontâneos que as pessoas idosas frequentadoras faziam sobre suas dificuldades cotidianas no ambiente digital e sobre seus anseios por uma inserção digna no mundo digital. Essa imersão, articulada a encontros que mobilizaram recursos teatrais como linguagem comum entre coordenador, equipe e pessoas idosas, permitiu identificar, sem a artificialidade dos questionários convencionais, o que viria a se tornar o eixo orientador das decisões pedagógicas subsequentes, basicamente o medo, e não a incapacidade cognitiva, como sendo o principal obstáculo enfrentado pelas pessoas idosas para acessarem e/ou permanecerem com segurança no mundo digital.

A segunda edição do programa, em execução (2026.01), está organizada em trinta horas-aula distribuídas em quinze encontros, agrupados em cinco módulos temáticos que articulam, em cada encontro, atividade prática com tecnologia, com ênfase em ferramentas de inteligência artificial generativa, plataforma GOV.BR e serviços públicos digitais do Estado do Amazonas, tudo tangenciado por teoria transversal sobre cidadania, direitos da pessoa idosa e funções da Defensoria Pública. O currículo é orientado por seis princípios andragógicos formulados a partir das especificidades da aprendizagem para o público 60+: acolhimento afetivo, com a criação de ambiente livre de julgamentos; repetição progressiva, com revisão sistemática dos conteúdos; pares de apoio entre participantes com diferentes níveis de familiaridade tecnológica (curvas de aprendizagem); materiais adaptados, com fontes ampliadas, roteiros impressos com capturas de tela e vídeos de reforço; ritmo flexível, com monitores volantes para atendimento personalizado; e aprendizagem significativa, em que todas as atividades partem de problemas reais do cotidiano dos próprios participantes, permitindo a junção de histórias de vida com os ensinamentos formais transmitidos. Como instrumentos pedagógico-comunicacionais distintivos, foram criados pela DPE-AM e FUnATI os personagens Sessentino e Sessentina (Figura A1 - Apêndices), representações da pessoa idosa diante dos desafios da era digital, e Hermes, o smartphone que abandona a posição de barreira para se tornar aliado da pessoa idosa, inserindo, além de uma conotação amigável, a lição de que a tecnologia deve servir ao humano e não o inverso, sendo batizado em referência ao deus grego da comunicação.

A avaliação institucional do programa foi conduzida ao final das atividades, sob a forma de pesquisa de satisfação aplicada por meio de formulário digital com questões fechadas e abertas sobre a qualidade dos professores, dos materiais didáticos, da satisfação geral com a atividade e da percepção de aplicabilidade dos conteúdos na vida pessoal. Os dados foram tratados de forma descritiva, em frequências relativas, e as respostas abertas foram organizadas em categorias temáticas que destacam dimensões de impacto declaradas pelos próprios participantes. A pesquisa foi aplicada na ação institucional realizada no município de Itacoatiara, em 2023, e os achados são apresentados na seção de resultados.

Considerações éticas

O presente trabalho fundamenta-se em experiências colhidas no contato entre equipe e alunos e, quando menciona dados, estes são institucionais, secundários, anonimizados e agregados, produzidos no âmbito da execução do Curso Defensor Digital 60+. Não foram utilizados nomes, números de processo, documentos pessoais, endereços ou quaisquer elementos textuais que permitissem a identificação direta ou indireta das pessoas idosas participantes do programa. As imagens reproduzidas neste relato integram o material de divulgação institucional já publicizado pela DPE-AM e pela FUnATI em seus canais oficiais, com autorização para uso institucional, e foram selecionadas em conformidade com o regime de publicidade administrativa que rege os atos das duas instituições partícipes.

Por se tratar de relato de experiência com utilização exclusiva de dados institucionais secundários, anonimizados e agregados, sem identificação direta ou indireta de participantes, o presente trabalho

enquadra-se nas hipóteses de dispensa de apreciação pelo Sistema CEP/CONEP, nos termos da Resolução CNS nº 510/2016, especialmente no que se refere a pesquisas que utilizam informações de acesso público, dados agregados e atividades voltadas à reflexão sobre práticas institucionais, sem intervenção ou coleta individualizada junto a seres humanos.

3 Resultados e Discussão

Esta seção apresenta os principais resultados observados a partir da aplicação do Curso Defensor Digital 60+, considerando tanto os efeitos pedagógicos e sociais obtidos com o curso, quanto os desdobramentos institucionais e científicos que foram identificados ao longo de sua consolidação. A seguir, são apresentados oito pontos centrais que são resultados dessa trajetória, abrangendo desde a formação dos primeiros defensores digitais e a expansão do programa até a evolução curricular, a análise das fases da exclusão digital da pessoa idosa, a discussão sobre o etarismo digital e o potencial de replicabilidade institucional da iniciativa.

1. Primeira edição (2023): formação dos primeiros defensores digitais

A primeira edição do programa, desenvolvida ao longo de oito meses e com sessenta horas-aula, encerrou-se em dezembro de 2023, com mais de sessenta participantes recebendo o diploma de Defensor Digital 60+ (Figura A2 – Apêndices). A ampliação superou a capacidade inicialmente planejada, evidenciando demanda reprimida significativamente maior do que a oferta existente. O resultado de maior expressão individual foi a superação do medo como bloqueio ao aprendizado digital. Participantes que iniciaram o programa recusando-se a tocar no aparelho concluíram o ciclo realizando operações como criação de conta no portal GOV.BR, consulta de extratos previdenciários e identificação de mensagens suspeitas de golpe. No plano coletivo, formaram-se redes virtuais espontâneas de suporte mútuo, coordenadas por participantes formados, voltadas a auxiliar outras pessoas idosas no enfrentamento das dificuldades cotidianas do ambiente digital. A linguagem teatral mobilizada na aproximação institucional inicial gerou, ainda, produto cultural derivado: a inserção na peça “O Grito” (Figura A3 – Apêndices) da violência digital contra a pessoa idosa, assim como, peça, ainda em construção, com abrangência exclusiva sobre os dilemas que esse nicho social enfrenta no uso das novas tecnologias da informação e da comunicação, a ser direcionada para crianças e jovens de escolas públicas, com o objetivo de robustecer a intergeracionalidade como fator de combate à violência digital.

2. Reconhecimento institucional e científico

O programa obteve, ainda na primeira edição, reconhecimento em fóruns científicos nacionais e internacionais. Em 2024, foi apresentado em congresso internacional de gerontecnologia realizado em Frankfurt, Alemanha (Figura A4 - Apêndices), com publicação de resumo expandido (PINHEIRO, 2024); no mesmo ano, o artigo Defensor Digital 60+: uma proposta de metodologia para a inclusão digital da pessoa idosa foi premiado no Workshop de Informática na Escola (Figuras A5 e A6 – Apêndices), no Rio de Janeiro (BERNARDO et al., 2024). No plano institucional, a pesquisa de campo conduzida pelo programa para mapeamento de vulnerabilidades digitais no Estado do Amazonas resultou em alteração concreta do sistema de atendimento da Defensoria, com a incorporação de campos específicos sobre violência digital, cujos registros preliminares indicam que o problema está majoritariamente associado à ausência de acesso à internet e de dispositivos, seguida pela falta de letramento digital.

3. Expansão para o interior: a experiência de Itacoatiara

A ação institucional realizada no município de Itacoatiara, em 2023 (Figura A7 - Apêndices), alcançou cinquenta e um participantes e foi seguida de pesquisa de satisfação aplicada ao final do último encontro. Os achados quantitativos revelam alto grau de adesão: 82,4% dos participantes atribuíram a categoria Excelente à atuação dos professores e 17,6% a categoria Bom, sem nenhuma avaliação Regular; 100% declararam-se satisfeitos com a participação na atividade; e 98% manifestaram-se confiantes de que aplicariam os ensinamentos em sua vida pessoal, sem nenhum registro de resposta negativa.

Os achados qualitativos, registrados em respostas abertas, evidenciam dimensões específicas do impacto declaradas pelos próprios participantes. Sobre o resgate da autonomia digital, uma participante registrou que antes precisava recorrer ao neto, que não tinha paciência para auxiliá-la. Sobre a proteção patrimonial, outro participante destacou a aprendizagem para evitar enganos. Sobre o desenvolvimento do pensamento crítico, uma resposta sublinhou a necessidade de verificar a veracidade das informações que circulam nas redes sociais. Em campo aberto sobre sugestões, os próprios participantes propuseram, espontaneamente, a expansão do programa para escolas e faculdades, projetando o caráter intergeracional do enfrentamento ao etarismo digital.

4. Evolução curricular: da primeira para a segunda edição

A segunda edição (2026.01) reflete processo de redesenho curricular sistematizado entre 2024 e 2025, com revisão integral do conteúdo programático para responder ao ritmo das transformações tecnológicas e às demandas identificadas como não plenamente atendidas na primeira turma. A Tabela 1 sintetiza, em sete dimensões selecionadas, as principais diferenças entre as edições.

Tabela 1 | Comparativo curricular entre as duas edições do Curso Defensor Digital 60+ Fonte: Autoria própria.

Dimensão	1.ª edição (2023)	2.ª edição (2026.01)
Carga horária	60 horas-aula	30 horas-aula
Inteligência artificial	Periférica	Eixo central desde o segundo encontro
Plataforma GOV.BR	Inicial	Sistemática (conta, biometria, níveis Prata e Ouro)
Documentação digital	Não contemplada	RG Digital e CNH Digital
Segurança pública digital	Não contemplada	PC-AM Digital.
Desinformação e deepfakes	Módulo introdutório	Verificação por IA
IA como ferramenta cidadã	Não contemplada	Redação assistida de petições e cartas

A redução da carga horária, de sessenta para trinta horas-aula, não representa diminuição de qualidade ou de ambição, mas resposta ao diagnóstico de que encontros mais focados, com atividades práticas mais imediatas, intensificam o aprendizado. A incorporação da inteligência artificial generativa como eixo central reflete a transformação do ambiente tecnológico no intervalo entre as duas turmas e a percepção, registrada na primeira edição, de que o público idoso precisa de instrumentos que potencializem sua autonomia comunicativa e sua capacidade crítica de análise de informações.

5. As fases da exclusão digital da pessoa idosa

A experiência do Curso Defensor Digital 60+ permite organizar o problema da exclusão digital da pessoa idosa em quatro fases concêntricas, articuladas entre si, que vão da exclusão à emancipação, conforme sintetizado na Figura 2. A fase motivacional ocupa o anel mais externo e corresponde à inibição primária, em que a pessoa idosa não encontra razões para integrar o mundo digital. Foi precisamente nesse anel que a metodologia teatral identificou, durante o diagnóstico estruturante, o medo do erro como obstáculo central, e não a alegada incapacidade cognitiva. A fase de acesso material corresponde à barreira clássica da exclusão digital descrita na literatura sobre divisão digital (VAN DIJK, 2020), agravada, no caso amazônico, pela infraestrutura precária de banda larga e pelos custos elevados da internet móvel na região Norte. A fase do letramento envolve o domínio das competências básicas de uso, e a fase do uso qualificado, no núcleo do esquema, corresponde ao patamar em que a pessoa idosa exerce sua autonomia digital com segurança, consciência crítica e capacidade de exercer direitos, traduzindo-se na meta emancipadora do programa.

Figura 2 | Fases concêntricas da exclusão digital da pessoa idosa, da inibição motivacional ao uso qualificado. Fonte: elaborada pelos autores.



Etarismo digital como dimensão estrutural

Por trás dessas fases opera o etarismo digital, fenômeno cultural que amplifica e perpetua cada uma delas. A literatura crítica recente argumenta que o preconceito etário se materializa nas próprias tecnologias, em produtos e plataformas concebidos para usuários considerados ideais, jovens, urbanos, alfabetizados digitalmente desde a infância, e em representações culturais que classificam a pessoa idosa como imigrante digital, expressão que reproduz, com linguagem atualizada, a subestimação histórica de quem envelhece (ROSALES; SVENSSON; FERNÁNDEZ-ARDÈVOL, 2023; GENDRON, 2022). Os efeitos do etarismo digital articulam-se diretamente às fases descritas: ele alimenta a tecnofobia da fase motivacional, justifica a ausência de investimentos em conectividade e dispositivos acessíveis na fase de acesso material, e sustenta a desatenção pedagógica que retarda a passagem das fases do letramento ao uso qualificado. A pesquisa sobre fake news e envelhecimento evidencia, ainda, que as pessoas idosas são mais suscetíveis a acreditar e compartilhar conteúdos falsos não por deficiência intelectual, mas pela combinação de menor familiaridade com mecanismos algorítmicos de câmaras de eco e pelo impacto emocional dos conteúdos audiovisuais curtos (BRASHIER; SCHACTER, 2020). No contexto pandêmico, esse padrão produziu efeitos psicossociais documentados, com altos percentuais de preocupação, medo e ansiedade declarados por pessoas idosas expostas a conteúdos falsos sobre a COVID-19 (KITAMURA et al., 2022).

6. Andragogia, *design* participativo e protagonismo da pessoa idosa

A resposta institucional construída pelo programa não atua sobre uma fase isolada, mas opera simultaneamente sobre todas. O acolhimento afetivo enfrenta a fase motivacional e nomeia o medo, condição pedagógica para superá-lo. O recurso ao próprio aparelho dos participantes e às plataformas gratuitas neutraliza barreiras da fase de acesso material, sem perder o potencial emancipador. A repetição progressiva, os pares de apoio e os materiais com fontes ampliadas constroem o letramento de forma cumulativa e sem nivelamento descendente. A articulação sistemática entre prática tecnológica e teoria sobre direitos sustenta a fase de uso qualificado, em que a pessoa idosa não apenas opera a tecnologia, mas a mobiliza para o exercício de cidadania. Os personagens Sessentino, Sessentina e Hermes, este último batizado em referência ao deus grego da comunicação, materializam a humanização do processo educativo e operam, comunicacionalmente, como mediadores afetivos da transição da exclusão à agência (Figura A1 - Apêndices). O modelo afasta-se, assim, de iniciativas verticalizadas em que a pessoa idosa é objeto de intervenção, e aproxima-se das melhores práticas do *design* centrado no usuário, em que a pessoa idosa é sujeito de cocriação.

Dentro dessa perspectiva, buscando-se o encorajamento e aderência de outras pessoas idosas ao curso, ainda durante a sua primeira edição, foi realizada uma mobilização capitaneada pelos alunos para a conscientização da violência digital praticada contra a pessoa idosa, momento em que os alunos puderam explicar para a população em geral as mais variadas formas que essa violência se perfectibiliza no seio social. (Figura A8 – Apêndices)

7. Potencial de replicabilidade institucional

O modelo construído pela Defensoria Pública do Estado do Amazonas e executado em parceria com a FUNATI apresenta características que favorecem a replicabilidade por outras Defensorias Públicas estaduais e pela Defensoria Pública da União, em parceria com instituições de educação continuada para a terceira idade. Quatro elementos sustentam essa transferibilidade. Primeiro, a arquitetura transdisciplinar descrita na seção de métodos, que articula competências jurídicas, pedagógicas, psicológicas, comunicacionais e tecnológicas, é reproduzível dentro dos quadros institucionais já existentes em qualquer Defensoria, eventualmente complementados por parcerias acadêmicas. Segundo, os princípios andragógicos que orientam o currículo são transferíveis e não dependem de infraestrutura tecnológica sofisticada nem de recursos financeiros vultosos, mas de comprometimento institucional e sensibilidade ao público. Terceiro, a sustentabilidade operacional do programa, baseada no aparelho que os próprios participantes já possuem e em ferramentas digitais gratuitas, torna o modelo financeiramente acessível mesmo para Defensorias com orçamentos restritivos. Quarto, a adaptabilidade do currículo a contextos regionais distintos é estruturalmente prevista, com módulos sobre serviços públicos digitais que podem ser substituídos pelas plataformas correspondentes em cada estado da federação.

4 Conclusões

A exclusão digital da pessoa idosa manifesta-se em fases distintas e concêntricas, que vão da inibição motivacional ao uso qualificado, e o enfrentamento eficaz de cada uma delas exige respostas igualmente específicas. O Curso Defensor Digital 60+ demonstra que a Defensoria Pública é agente institucional legítimo e eficaz nesse enfrentamento, ao articular letramento digital, educação em direitos e acolhimento afetivo em um currículo orientado pelos princípios da andragogia.

Os resultados das duas edições confirmam que pessoas idosas aprendem, superam o medo e passam a exercer sua autonomia digital quando o ambiente educativo respeita seu ritmo, seu saber acumulado e sua dignidade. O reconhecimento científico nacional e internacional do programa valida a consistência metodológica do modelo construído pela Defensoria Pública do Estado do Amazonas.

O Defensor Digital 60+ constitui modelo replicável de inclusão digital e educação em direitos para a pessoa idosa. Sua arquitetura transdisciplinar, seus princípios andragógicos e sua sustentabilidade operacional tornam-no transferível para outras Defensorias Públicas e para diferentes contextos territoriais do Brasil.

Agradecimentos

À Defensoria Pública do Estado do Amazonas (DPE-AM) por todo o apoio despendido para que haja uma efetivação concreta dos direitos de todos aqueles que enfrentam as mais variadas formas de exclusão.

À Fundação Universidade Aberta da Terceira Idade (FUNATI), parceira de execução do programa, e às pessoas idosas participantes das duas edições do Curso Defensor Digital 60+, cuja confiança, dedicação e protagonismo são a razão de ser do projeto.

Referências

- BERNARDO, João *et al.* Defensor Digital 60+: uma proposta de metodologia para inclusão digital da pessoa idosa. In: **Workshop de Informática na Escola (WIE)**, 2024, Rio de Janeiro/RJ. Porto Alegre: Sociedade Brasileira de Computação, 2024, p. 635-645. DOI: 10.5753/wie.2024.242539
- BRASHIER, Nadia M.; SCHACTER, Daniel L. Aging in an era of fake news. **Current directions in psychological science**, v.29, n.3, p.316-323, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1177/0963721420915872>
- BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988.
- BRASIL. **Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1994**. Organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1994.
- BRASIL. **Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003**. Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2003.
- DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO AMAZONAS. **Portaria nº 312/2023-GDPG/DPE/AM, de 2 de março de 2023**. Institui Grupo de Trabalho voltado à elaboração e execução do Curso Defensor Digital 60+. Manaus: Defensoria Pública do Estado do Amazonas, 2023.
- GENDRON, Tracey. **Ageism unmasked: exploring age bias and how to end it**. Lebanon, NH: Steerforth Press, 2022.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2021**. Rio de Janeiro: IBGE, 2022. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=2101963>. Acesso em: 13 maio 2026.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua: acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2023**. Rio de Janeiro: IBGE, 2024. Disponível em: https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/media/com_mediaibge/arquivos/f070dbf1d5a8e94ff1d37b7b516e0eb5.pdf. Acesso em: 13 maio 2026.
- KITAMURA, Elisa Shizuê *et al.* Infodemia de covid-19 em idosos com acesso a mídias digitais: fatores associados a alterações psicopatológicas. **Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia**, v. 25, 2022. DOI: <https://doi.org/10.1590/1981-22562022025.220016pt>
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **World Population Prospects 2024: summary of results**. New York: United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division, 2024.
- PINHEIRO, Marcelo da Costa. Digital Defender 60+: Perspectives on Digital Literacy for the Elderly. **ISG2026 Abstract Submission System**, v. 23, n. 2, 2024.
- ROSALES, Andrea; SVENSSON, Jakob; FERNÁNDEZ-ARDEVOL, Mireia. Digital ageism in data societies. In: **Digital Ageism: how it operates and approaches to tackling it**. Routledge, 2023. p.1-17. DOI: <https://doi.org/10.4324/9781003323686-1>.
- ROSELL, Javiera; SEPÚLVEDA-CARO, Sofía; BUSTAMANTE, Felipe. Educational gerontechnology: toward a comprehensive model for the education of digital technologies for older adults. In: GAO, Qin; ZHOU, Jia (ed.). **Human aspects of IT for the aged population**. Cham: Springer, 2024. (Lecture Notes in Computer Science, v. 14725). p. 1-17. DOI: https://doi.org/10.1007/978-3-031-61543-6_20.
- VAN DIJK, Jan. **The Digital Divide**. Cambridge: Polity Press, 2020.

Submissão: 16/08/2026

Aceite: 31/07/2026

Como citar o artigo:

PINHEIRO, Marcelo da Costa; BERNARDO, João Ricardo Serique. Fases da exclusão digital da pessoa idosa: relato de experiência do curso Defensor Digital 60+ em Manaus/AM. **Estudos Interdisciplinares sobre o Envelhecimento**, Porto Alegre, v. 31, e 2316-2171, 2026. DOI: 10.22456/2316-2171.157156

Apêndices



Figura A1 | Personagens Sessentino, Sessentina e Hermes — instrumentos pedagógico-comunicacionais criados pela DPE-AM para humanizar o processo educativo. Hermes, o smartphone aliado, recebe esse nome em referência ao deus grego da comunicação.

Fonte: material institucional de divulgação da DPE-AM e da FUNATI.



Figura A2 | Cerimônia de formatura da primeira edição do Curso Defensor Digital 60+, realizada em dezembro de 2023, com a entrega do título de Defensor Digital 60+ aos participantes que concluíram o ciclo formativo de sessenta horas-aula.

Fonte: arquivo institucional da Defensoria Pública do Estado do Amazonas.



Figura A3 | Oficinas teatrais conduzidas na sede da DPE-AM, maio de 2023, no contexto do diagnóstico estruturante. A metodologia teatral permitiu identificar o medo, e não a incapacidade cognitiva, como principal obstáculo enfrentado pelas pessoas idosas no ambiente digital.

Fonte: arquivo institucional da Defensoria Pública do Estado do Amazonas.

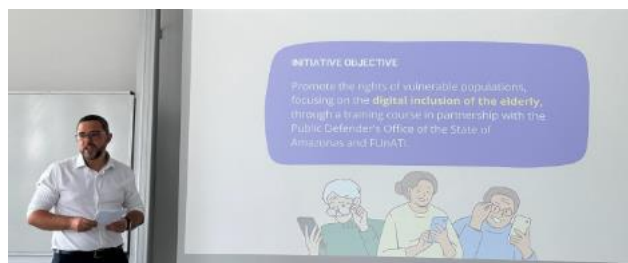


Figura A4 | Apresentação do Curso Defensor Digital 60+ em congresso internacional de gerontecnologia, Frankfurt, Alemanha, 2024. A apresentação posicionou o programa no debate internacional sobre inclusão digital da pessoa idosa.

Fonte: arquivo institucional da Defensoria Pública do Estado do Amazonas.



Figura A5 | Apresentação do projeto Defensor Digital 60+, no Workshop de Informática na Escola (WIE), Rio de Janeiro, 2024.
Fonte: autor.



Figura A6 | Premiação no Workshop de Informática na Escola (WIE), no Congresso Brasileiro de Informática na Educação (CBIE) - Rio de Janeiro, 2024.
Fonte: autor.



Figura A7 | Curso intensivo de Itacoatiara, outubro de 2023. Encerramento da ação institucional que alcançou cinquenta e um participantes e cuja avaliação revelou cem por cento de adesão.
Fonte: arquivo institucional da Defensoria Pública do Estado do Amazonas.



Figura A8 | Blitz de conscientização sobre violência digital contra a pessoa idosa, realizada em shopping center de Manaus, junho de 2023. A ação articulou educação em direitos e protagonismo intergeracional na rua.
Fonte: arquivo institucional da Defensoria Pública do Estado do Amazonas.

