

INCLUSÃO DIGITAL BANCÁRIA PARA IDOSOS: HUMANIZANDO O ATENDIMENTO NAS AGÊNCIAS

Bruno Leal Silva
Carolina da Silva Reis
Diego Pereira de Lavor
Fabio de Oliveira Hora
Gustavo Silva Bastos
José Lúcio Xavier Junior
Miracy dos Santos Oliveira
Vinicius Alves Esteban

Discentes, Curso de Psicologia,
Centro Universitário Fundação Santo André

Sueli Cominetti Corrêa
sueli.correa@fsa.br
Docente, Curso de Psicologia,
Centro Universitário Fundação Santo André

RESUMO

O presente relato de experiência extensionista teve como tema a inclusão digital bancária para pessoas idosas. O problema central abordado foi a dificuldade enfrentada pela população idosa diante da velocidade das mudanças tecnológicas no sistema bancário, o que gera insegurança, vulnerabilidade a golpes e exclusão social. Justifica-se pela crescente incidência de fraudes direcionadas a esse público, aliado ao aumento expressivo de idosos no Brasil, conforme dados do IBGE. O objetivo foi sensibilizar e capacitar funcionários bancários para oferecerem um atendimento humanizado e seguro aos idosos. A metodologia consistiu na realização de uma palestra presencial e online (modelo híbrido), incluindo roda de conversa, material informativo e a distribuição de um guia de boas práticas. O projeto foi desenvolvido no Sindicato dos Bancários do ABC com apoio de um agente do grupo, diretor da entidade, facilitando o contato com o público-alvo. Como resultado, promoveu-se sensibilização junto aos bancários para um atendimento mais empático e seguro,

fortalecendo a inclusão digital dos idosos nas instituições bancárias e diminuindo sua vulnerabilidade a fraudes.

PALAVRAS-CHAVE: inclusão digital; idosos; segurança bancária; atendimento humanizado; capacitação de bancários.

DIGITAL BANKING INCLUSION FOR SENIOR CITIZENS: HUMANIZING SERVICE IN BANKS

ABSTRACT

This extension experience report focused on digital banking inclusion for elderly people. The central issue addressed was the difficulty faced by the elderly population in keeping up with the rapid technological changes in the banking system, which leads to insecurity, vulnerability to fraud, and social exclusion. The project is justified by the increasing incidence of fraud targeting this demographic, coupled with the significant growth in the elderly population in Brazil, according to data from IBGE. The objective was to raise awareness and train bank employees to provide humanized and secure service to elderly clients. The methodology involved conducting a hybrid-format lecture (both in-person and online), including a discussion circle, informational materials, and the distribution of a best practices guide. The project was carried out at the Sindicato dos Bancários do ABC (ABC Bank Workers' Union) with the support of a group agent, a director of the organization, which facilitated contact with the target audience. As a result, the project raised awareness among bank employees, aimed to promote more empathetic and secure services, strengthening the digital inclusion of elderly individuals in banking institutions and reducing their vulnerability to fraud.

KEYWORDS: digital inclusion; elderly; bank security; humanized services; bank employee training.

1 INTRODUÇÃO

O Brasil enfrenta um processo acelerado de envelhecimento populacional, com impactos significativos em diversas áreas da sociedade. Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2023, a população com 60 anos ou mais já representa 15,6% do total, superando pela primeira vez a faixa etária de jovens entre 15 e 24 anos. As projeções indicam que, até 2070, esse grupo poderá representar quase 40% da população brasileira, o que exige adaptações urgentes nas políticas públicas e nos serviços oferecidos à população idosa.

A pessoa idosa vivencia muitos desafios, como as mudanças no corpo e no desempenho, representações sociais impregnadas de preconceitos e a falta de consciência coletiva sobre o envelhecimento. A lentidão de movimentos, a perda da memória e aspectos como solidão e sensação de não pertencimento podem aparecer no processo de envelhecer que é, por natureza, irreversível e inevitável. Martinez *et al.* (2018) enfatizam que, embora possa haver declínios relacionados associados ao envelhecimento, deve-se considerar que também há aquisições, transformações e reorganizações a se considerar. O conhecimento sobre o envelhecimento e a atitude inclusiva, permitem adaptações necessárias para que as condições vividas ao envelhecer sejam dignas, respeitáveis e saudáveis.

Rosa e De Vilhena (2016) destacam que a percepção do envelhecimento ocorre primeiro no outro e pode tardar na pessoa que envelhece. Quando há conhecimento e sensibilidade, o apoio e atitudes faz muita diferença. Quando situações limitantes ou doenças graves não se manifestam, a adaptação à nova condição de vida opera sem choques, permitindo a sensação de continuidade, senso de pertencimento e manutenção do seu *status quo* social (Rosa; De Vilhena, 2016, p. 11).

O Estatuto do Idoso, Lei nº 10.741, de 2003 (Brasil, 2003), posteriormente renomeado como Estatuto da Pessoa Idosa (2022), assegura os direitos da pessoa idosa e estabelece as responsabilidades da família, sociedade e poder público em relação a aspectos como saúde, bem-estar, liberdade, educação, cultura, esporte, dentre outros aspectos. A Lei oficializa o amparo e prioridade de atendimento, oportunidades de acesso e participação social, bem como, a capacitação e preparo para profissionais que prestam serviços a este público, bem como o compartilhamento de informação de caráter educativo.

A legislação ampara a proteção aos idosos e oficializa punição para toda a forma de negligência, desrespeito, discriminação, violência, opressão, estabelecendo que a ação, ameaça ou omissão aos seus direitos será punida na forma de lei. Ações educativas e de estímulo às mudanças de mentalidade e inclusão, são consideradas necessárias e urgentes.

Paralelamente, observa-se uma crescente digitalização dos serviços bancários, que tem reduzido o atendimento presencial e ampliado o uso de tecnologias. Embora essa transformação traga benefícios em termos de agilidade e eficiência, ela também impõe barreiras significativas para os idosos, especialmente aqueles com baixa escolaridade ou pouca familiaridade com o ambiente digital. A exclusão digital, nesse contexto, torna-se um fator de vulnerabilidade, contribuindo para o aumento de fraudes bancárias e para a perda de autonomia financeira. Dados da Secretaria de Segurança Pública de São Paulo (SSP-SP) revelam que as fraudes bancárias contra pessoas idosas representam uma das principais modalidades de golpe no Estado (SSP-SP, 2024).

Experiências demonstram que a inclusão digital pode promover maior socialização e autonomia para os idosos. Deve-se, entretanto, combater a crença na incapacidade de o idoso aprender. “Pensar que a idade é incompatível com a aprendizagem leva à criação de estereótipos que não considera o envelhecimento em sua diversidade e individualidade, com o risco de criar uma representação da velhice não realista” (Bernardo, 2022, p. 2). A inclusão digital de idosos no sistema bancário é crucial para garantir sua autonomia financeira e proteção contra fraudes, alinhando-se às diretrizes da Organização Mundial de Saúde (OMS) para o envelhecimento ativo, que enfatiza a participação contínua dos idosos em atividades sociais e econômicas (Organização Pan-Americana da Saúde - OPAS, 2022).

Diante desse cenário, o objetivo principal desta Ação Curricular de Extensão (ACEx) do Centro Universitário da Fundação Santo André (FSA) é sensibilizar e capacitar trabalhadores bancários para oferecer um atendimento humanizado, seguro e inclusivo a clientes idosos, contribuindo para a redução de sua exclusão digital e vulnerabilidade a fraudes. Para atingimento deste objetivo, foram delineados como objetivos específicos, primeiramente a leitura de materiais e apropriação sobre a população idosa e sua inclusão bancária, a promoção de palestra e desenvolvimento de roda de conversa, confecção e distribuição de material com boas práticas e ações que fomentem sensibilização, troca e multiplicação entre os bancários, sobre práticas de bom atendimento ao idoso, fomentando criação de rede de apoio e compartilhamento. A iniciativa foi desenvolvida na região do ABC paulista, na qual há uma alta concentração de idosos e intensa

atividade bancária, e conta com o apoio de representantes do Sindicato dos Bancários e da gerência de agências locais.

A proposta está alinhada às diretrizes da Organização Mundial da Saúde (OMS) no tocante ao envelhecimento ativo e às premissas da Organização das Nações Unidas (ONU) relativas aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), sobretudo o ODS 3, que trata da promoção da saúde e do bem-estar (Nações Unidas Brasil, 2025). A ação enfatiza a importância da participação contínua dos idosos em atividades sociais e econômicas. Ao investir na formação de profissionais bancários, busca-se não apenas reduzir a exclusão digital, mas também fortalecer redes de apoio e promover a autonomia dos idosos, contribuindo para uma sociedade mais justa e inclusiva.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

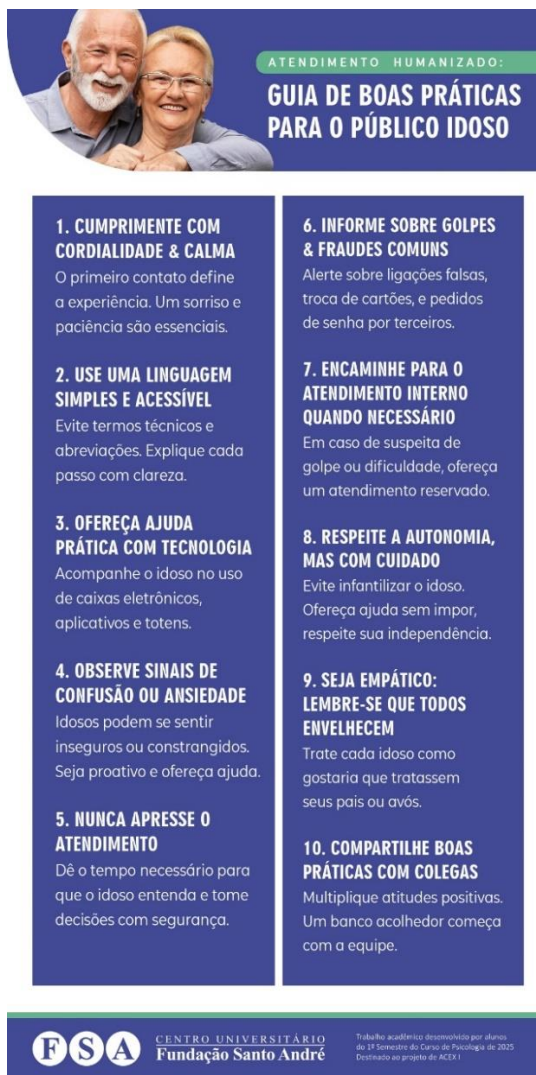
Inicialmente foi realizada revisão bibliográfica para aproximação e apropriação da temática, tendo sido pesquisadas referências teóricas e legais sobre envelhecimento e seu amparo, como o Estatuto do Idoso e artigos científicos como os de Martinez *et al.* (2018), Rosa e De Vilhena (2016) Foram consultados dados oficiais sobre a população idosa através do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), legislações e órgãos oficiais como a Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) pactuado pelas nações e amplamente divulgado pela ONU.

A ação prática de ACEx foi desenvolvida com base em metodologia ativa, privilegiando a sensibilização afetiva e a formação prática dos funcionários (bancários). Foi realizada palestra expositiva com a apresentação de slides e realização de roda de diálogo, para estímulo, troca de experiências e ampliação de percepções. O encontro teve como foco as boas práticas no atendimento, a importância da empatia, a segurança digital e o enfrentamento de fraudes.

Material didático, elaborado pelos autores, na forma de folheto informativo (figura 1) como guia de boas práticas foi construído para distribuição aos participantes e disponibilizado em formato digital. Os subsídios teóricos para sua elaboração contaram com o teor das referências legais e teóricas pesquisadas, adaptando-se para exemplos de ações viáveis e relacionadas à rotina do atendimento bancário. A escolha pelo modelo híbrido de encontro alcançou um número maior de funcionários, ampliando a possibilidade de que as reflexões propostas sejam replicadas por agentes

multiplicadores, garantindo a continuidade e expansão da ação sensibilizadora em diferentes agências bancárias.

Figura 1 – Folheto desenvolvido para a ação com o público participante



Fonte: Elaborado pelos autores, abr. 2025.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O evento foi realizado nas dependências do Sindicato dos Bancários do ABC e contou com a participação de 21 bancários, com idades acima de 35 anos, além da presença parcial e híbrida dos integrantes do grupo de ACEX. A proposta inicial previa duração de 1h30, porém, devido ao elevado

engajamento dos participantes, a atividade se estendeu por pouco mais de duas horas. Este envolvimento expressivo evidenciou o interesse e a relevância do tema abordado.

Inicialmente, apenas 19% dos participantes afirmaram já ter refletido sobre o tema (atendimento ao idoso), o que reforça a importância da ação como elemento de provocação e conscientização. Na palestra desenvolvida nesta ação de ACEx, utilizou-se de *slides* que esclareciam pontos principais do projeto bem como a função de sensibilizar os participantes sobre o tema (Figuras 2 e 3).

Figura 2 – Amostra de *slide* constituinte da apresentação – Boas práticas

Boas Práticas no Atendimento Bancário ao Idoso

Dicas para interagir com idosos com empatia e eficácia.

- CUMPRIMENTAR CORDIALMENTE**
Cumprimentar com cordialidade e calma, utilizando um sorriso e paciência, é essencial para o primeiro contato.
- LINGUAGEM SIMPLES**
Empregar uma linguagem simples e acessível facilita a compreensão e evita conflitos.
- ASSISTÊNCIA TECNOLÓGICA**
Oferecer assistência prática no uso de tecnologia ajuda os idosos a se sentirem seguros com ferramentas, como caixas eletrônicas e aplicativos.
- RESPEITO À AUTONOMIA**
Respeitar a autonomia dos idosos é vital; ofereça apoio com empatia, tratando-os como gostaria que seus familiares fossem tratados.

Fonte: Elaborado pelos autores, abr. 2025.

Figura 3 – Amostra de *slide* constituinte da apresentação – Inclusão Digital

Importância da Inclusão Digital

A inclusão digital é essencial para garantir a autonomia financeira dos idosos e protegê-los de fraudes. Segundo a OMS, participar ativamente em atividades sociais e econômicas é fundamental para um envelhecimento saudável.

Fonte: Elaborado pelos autores, abr. 2025.

Os slides foram apresentados de forma interativa, estimulando reflexão e expressão por parte dos participantes, sem nenhum tipo de pressão e com uso de exemplos rotineiros e próximos à realidade sem, contudo, criar situações de exposição particular dos participantes ou seus familiares. Os exemplos que espontaneamente foram compartilhados, foram tratados com ética e cuidado. Reflexões cidadãs sobre o envelhecimento foram propostas, mantendo-se o foco no atendimento bancário oferecido e em práticas que podem ser adotadas.

Na subsequente roda de conversa, os bancários levantaram questões essenciais que enriqueceram a discussão, como a vulnerabilidade de idosos de baixa renda a golpes e a diminuição do quadro de funcionários nas agências, o que compromete a vigilância e o acolhimento adequados. Estas questões foram valorizadas, dando-se as tratativas cabíveis no momento, pelos estudantes, incentivando-se discussões nos ambientes e canais adequados para busca de soluções.

A análise dos dados obtidos pela observação *in loco* e perguntas feitas aos participantes, como forma de sondagem e avaliação da ação de ACEX, via Google Forms (tabela 1) permite a análise que os objetivos específicos e principal foram atingidos.

Tabela 1 – Resultado das respostas dos participantes via Google Forms

Perguntas	Total respostas	Síntese dos resultados
O evento foi relevante e útil para seu trabalho?	21 (100%)	Numa escala de 1 (pouco útil) a 5 (muito útil), 2 respostas no índice 4 (9,5%) e 19 no índice 5 (90,5%)
Você conhece casos de golpes ou fraudes sofridos por clientes idosos?	21 (100%)	95,2% responderam que “sim”
Você acredita que ações de conscientização sobre atendimento humanizado a idosos são importantes para o ambiente bancário?	21 (100%)	100% acreditam que “sim”
Após a ação você se sente mais preparado para orientar clientes idosos no uso de serviços digitais como aplicativos e caixas eletrônicos?	21 (100%)	95,2% responderam que “sim”

Fonte: Elaborado pelos autores, abr. 2025.

Os dados apresentados na tabela demonstram que o tema é aceito pelos participantes, que reconhecem sua legitimidade e urgência. Revelam que há receptividade para encontros, ações e compartilhamento de boas práticas e que há valorização para a prevenção do público, entendido como vulnerável aos golpes da Era Digital. Entende-se, entretanto, que o fato de o evento ter sido considerado relevante e útil para o trabalho, pode implicar que ações desta natureza sejam escassas ou pouco divulgadas. Outra análise possível e pertinente é que o amparo legal que já existe para o atendimento bancário para idosos, como a Lei nº 711/2024, pela qual um número de telefone é disponibilizado para atendimento humanizado aos idosos, não garante tato e gentileza no trato com pessoas idosas, implicando em, além de ações de divulgação da legislação vigente, mais ações de sensibilização para os bancários.

Conforme proposta inicial, a palestra e roda de diálogo foi realizada, houve sensibilização e estímulo à reflexão dos participantes. O tema causou empatia não apenas porque vai ao encontro da rotina normal de atendimentos dos trabalhadores bancários, como, também, gerou reflexões pessoais sobre o processo individual de envelhecimento deles próprios bem como de suas pessoas mais próximas. Os aspectos psicológicos, sociais e legais do envelhecimento foram abordados de maneira integrada, fortalecendo a compreensão sobre a exclusão digital. Foi distribuído material informativo, elaborado pelos autores contendo boas práticas, os quais se mostraram úteis para orientar ações futuras.

As ações sugeridas foram fruto da leitura das referências teóricas e legais, apresentadas anteriormente, e foram desenvolvidas para serem de fácil aplicação e requerem habilidades socioemocionais já envolvidas em programas de capacitação e treinamento oferecidos no contexto bancário. Na interação com os bancários, as práticas foram explicitadas e exemplificadas.

O cumprimento com calma e cordialidade envolve interação dialógica, olhar, escuta e respeito ao tempo de resposta do outro que, no caso da pessoa idosa, pode ser maior que de outros clientes.

O uso da linguagem acessível, implica em reconhecer se há pré-requisitos, como ser didático e em estratégias de verificação se a comunicação ocorreu de forma efetiva. A oferta de ajuda com os recursos digitais e tecnológicos diminui medos, resistências e auxilia na percepção dos passos necessários a serem seguidos.

Observar sinais de ansiedade, confusão e não apressar o atendimento é prezar pela dignidade e acreditar na superação e eficácia do cliente. Comunicar, orientar e explicar sobre as

vulnerabilidades relacionadas à segurança desperta consciência e autocuidado, fortalece a autonomia e evita constrangimentos. Integrar colegas na rede de atendimento humanizado fortalece o serviço, a organização, mas sobretudo, cuida de um perfil de clientela que aumentará com o passar do tempo.

Entende-se que a formação de agentes multiplicadores foi viabilizada com o engajamento de participantes, considerados “chave” por serem ligados à gestão das agências. Por fim, o estímulo à criação de uma rede de apoio começou a se consolidar durante as discussões, com relatos de trocas espontâneas e promessas de continuidade por parte dos participantes.

Os participantes trouxeram à luz uma observação relevante: a maior demanda por auxílio bancário vem das faixas socioeconômicas mais baixas. Idosos de baixa renda e pessoas em geral com baixo grau de instrução, são os alvos mais suscetíveis aos golpistas e o público mais vulnerável, o que reforça a necessidade de maior rede de proteção a esses usuários, como também, maior investimento das instituições bancárias na prevenção e humanização dos serviços, evidenciando-se os benefícios da presencialidade no atendimento, esclarecimento e acompanhamento desta população, muitas vezes, ainda excluída digitalmente.

Cabe a análise de que outras ações de proteção podem ser propostas através de políticas públicas específicas, programas de sensibilização à população em geral, programas de inclusão e de desenvolvimento tecnológico.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A ação de ACEx buscou contribuir significativamente para a inclusão digital e proteção de idosos no contexto bancário, promovendo a reflexão dos bancários sobre seu papel social e institucional. Em que pese todos os objetivos (principal e específicos) do projeto, avalia-se terem sido devidamente atendidos. A proposta tem potencial para se expandir e gerar impacto positivo em larga escala, reforçando a importância da humanização e da segurança no atendimento aos clientes idosos. A sensibilização sobre atendimento cuidadoso, necessidades e potenciais da pessoa idosa e a relevância da inclusão digital beneficia a todos.

O atendimento mais humanizado por parte dos bancários, com foco na mitigação das necessidades do público idoso, sobretudo de baixa renda, favorece a cidadania, a inclusão e poderia acrescentar um sentimento de bem-estar à essas pessoas que representam a parcela mais

vulnerável dos clientes do sistema financeiro. Entende-se que a realização das ações contribuiu para a formação dos estudantes, que, além do engajamento, compreenderam o papel social da Psicologia e a importância da extensão universitária como possibilidade de transformação da realidade.

5 AGRADECIMENTOS

Registra-se aqui sinceros agradecimentos ao Sindicato dos Bancários do ABC, a seus colaboradores e filiados pela disponibilidade, participação e apoio. O compartilhamento de boas práticas e a construção de rede de apoio, favorece o trabalho dos profissionais, possibilita a construção de caminhos de reflexão e o alcance de soluções.

REFERÊNCIAS

BERNARDO, Lilian Dias. **As pessoas idosas e as novas tecnologias**: desafios para a construção de soluções que promovam a inclusão digital. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*, v. 25, n. 4, p. e230142, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1981-22562022025.230142.pt>. Acesso em 13 de mai. 2025.

BRASIL. **Estatuto do Idoso**. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. Artigo 104. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/L10.741.htm. Acesso: 13 mai. 2025.

BRASIL. **Projeto de Lei nº 711/2024**. Obriga bancos a oferecerem número de telefone para atendimento humanizado de idosos. Câmara dos Deputados, 2024. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/noticias/1046483-projeto-obriga-bancos-a-oferecerem-numero-de-telefone-para-atendimento-humanizado-de-idosos/>. Acesso em: 12 mai. 2025.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Censo Demográfico 2023**: Resultados Preliminares. Rio de Janeiro: IBGE, 2023. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br>. Acesso em: 05 mai. 2025.



MARTINEZ, Lidiane Colares de Faro; MAGALHAES, Celina Maria Colino; PEDROSO, Janari da Silva. Envelhecimento saudável e autoeficácia do idoso: revisão sistemática. **Rev. Psicol. IMED**, Passo Fundo, v. 10, n. 2, p. 103-118, dez. 2018. Disponível em:

http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2175-50272018000200008&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 26 set. 2025.

NAÇÕES UNIDAS BRASIL. **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável**. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>. Acesso em: 23 de mar. 2025.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE (OPAS). **Estratégia e plano de ação sobre pessoas idosas saudáveis e ativas**. Washington, D.C.: OPAS, 2022. Disponível em: <https://www.paho.org>. Acesso em: 10 mai. 2025.

ROSA, Carlos Mendes; DE VILHENA, Junia. O silenciamento da velhice: apagamento social e processos de subjetivação. **Rev. Subj.**, Fortaleza, v. 16, n. 2, p. 9-19, ago. 2016. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2359-07692016000200001&lng=pt&nrm=iso. Acesso em 26 set. 2025.

SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO (SSP-SP). **Dados estatísticos sobre golpes contra idosos em instituições financeiras**. São Paulo: SSP-SP, 2024.