



LETRAMENTO E ACESSO A DIREITOS SOCIAIS DA PESSOA IDOSA: RELATO DE EXPERIÊNCIA EM UMA URSI

Leandro Henrique Maciel

Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim (CEJAM), URSI Campo Limpo, SP, Brasil

Eixo Temático: Saúde do Adulto

Introdução

O envelhecimento populacional em contextos de vulnerabilidade social é marcado por barreiras estruturais, sendo o analfabetismo um fator crítico que aprofunda a exclusão. A ausência de letramento funcional expõe a pessoa idosa à violência institucional e à dificuldade de interlocução com órgãos de seguridade social, como o INSS. Este trabalho reflete sobre a atuação do Serviço Social na URSI Campo Limpo frente aos impactos dessa lacuna no acesso a direitos.

Objetivo

Relatar a intervenção do Serviço Social na articulação da rede, viabilização de direitos e fortalecimento da autonomia de pessoas idosas expostas a barreiras de ausência de alfabetização.

Métodos

Relato de experiência qualitativo, construído a partir de dois atendimentos sociais realizados em uma Unidade de Referência à Saúde da Pessoa Idosa, com preservação do sigilo e da identidade das usuárias. A intervenção profissional compreendeu:

Acolhimento, escuta qualificada e identificação da demanda social.

Orientação social e elaboração de encaminhamentos qualificados.

Participação do paciente no Acesso a direitos sociais

Articulação intersetorial e acompanhamento da devolutiva (Instituto Nacional do Seguro Social, Cadastro Único, Educação de Jovens e Adultos e Movimento de Alfabetização de Jovens e Adultos)

Conclusão

Conclui-se que o enfrentamento à violência institucional contra a pessoa idosa requer práticas de acolhimento que integrem a alfabetização e o acesso a direitos à gestão do cuidado. A experiência na URSI Campo Limpo demonstra que a articulação intersetorial e as redes de apoio são ferramentas vitais para o fortalecimento da autonomia e o respeito ao protagonismo dos usuários em situação de vulnerabilidade.

Resultados

Dois casos emblemáticos evidenciam a superação de barreiras institucionais e o desejo de alfabetização. A articulação com a rede de apoio e o uso de Círculos de Justiça Restaurativa permitiram intervenções coletivas com o paciente, fortalecendo a rede de apoio face às limitações de letramento. No Caso 1, a ausência de "escuta qualificada" no INSS configurou violência institucional, cessada após mediação técnica. As barreiras de comunicação criam um hiato de cidadania, onde o Assistente social atua como "tradutor e articulador", intervindo contra a vulnerabilidade em busca ativa por recursos educacionais. A intervenção técnica viabilizou o acesso à segurança de renda e abriu caminhos para a escolarização. Conclui-se que a rede de saúde deve gerir o cuidado considerando o letramento como determinante social, mitigando a violência institucional através de redes de apoio e justiça restaurativa.

Caso	Demanda Principal	Intervenção
BPC: Bloqueado(Não alfabetizada)	Bloqueio de benefício de filha com deficiência; barreiras de comunicação no INSS.	Guias para o INSS, orientação CadÚnico e retomada do benefício em 2 meses.
Baixa Escolarização: (Desejo de acesso)	Demanda por alfabetização; barreiras geográficas e de transporte.	Busca ativa por EJA/MOVA, estratégias coletivas e suporte da rede de apoio.

Acesse o trabalho na íntegra!

