



**CONGRESSO DE  
SECRETÁRIOS  
MUNICIPAIS DE SAÚDE  
DO ESTADO DE SÃO PAULO**

22ª MOSTRA DE EXPERIÊNCIAS  
EXITOSAS DOS MUNICÍPIOS

15º PRÊMIO DAVID CAPISTRANO

SANTOS | 2026



MINISTÉRIO DA  
SAÚDE

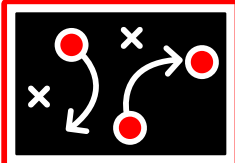


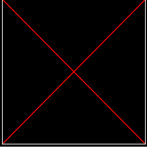
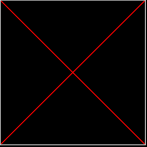
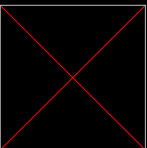
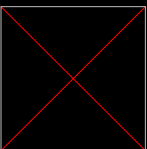
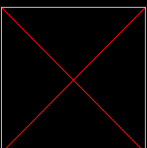
# INCLUSÃO DIGITAL TRANSGERACIONAL E O SUS

Cristina Balestrin

# Uma Realidade Global

Em todo o mundo, **as pessoas estão vivendo mais**, estamos experimentando **um crescimento tanto no tamanho quanto na proporção** de idosos na população

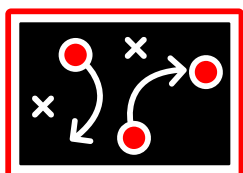


<b>O ritmo se acelera</b> 	– O ritmo do <b>envelhecimento populacional é muito mais acelerado</b> do que no passado.
<b>Uma nova pirâmide</b> 	– Em 2020, o número de <b>pessoas com 60 anos ou mais ultrapassou o número de crianças</b> com menos de 5 anos.
<b>O mundo envelhece</b> 	– <b>Entre 2015 e 2050</b> , a proporção da <b>população mundial com mais de 60 anos quase dobrará</b> , passando de 12% para 22%.
<b>A face da desigualdade</b> 	– Em 2050, <b>80% dos idosos viverão em países de baixa e média renda</b> .
<b>Um teste para os sistemas</b> 	– Países enfrentam grandes <b>desafios para garantir que seus sistemas de saúde e sociais estejam preparados</b> para essa mudança demográfica.



# Invisibilidade e desigualdade no envelhecer

Envelhecer é uma das **maiores conquistas do século XXI**, mas ser idoso no Brasil ainda significa enfrentar **invisibilidade, vulnerabilidade e exclusão de políticas públicas** que deveriam assegurar dignidade e cuidado.



São Paulo já vive a transição demográfica.

## 8 milhões

**Pessoas com 60+ anos.  
É o único grupo em crescimento**



Reconhece esse cenário como crítico e propõe um novo modelo global.

Essa transição pressiona as redes de cuidado e **requer uma resposta estruturada, intersetorial e federativa.**

Esse cenário de transição demográfica evidencia a necessidade de reorganização da oferta de atendimentos, considerando uma população com maior carga de doenças crônicas, que tende a intensificar a pressão sobre os serviços de saúde.



# Desafios da Transformação Digital no Brasil

A alta conectividade mascara profundas desigualdades de uso, qualidade e capacitação digital

## 89,1%

### Acesso à Internet

Da população brasileira já está conectada

## 98%

### Acesso Mobile

Dos usuários acessam a internet pelo celular

## 20M

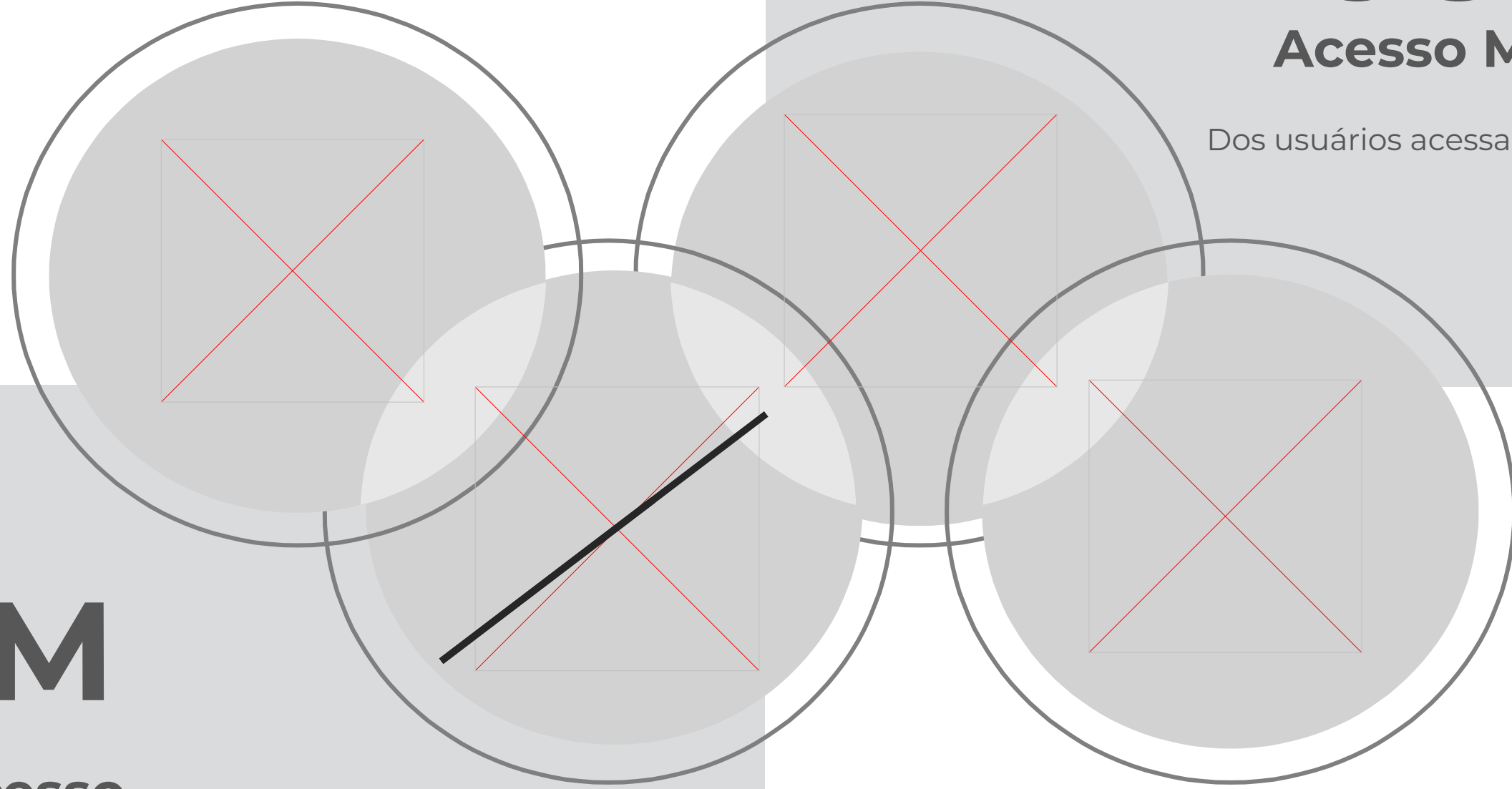
### Sem Acesso

Brasileiros ainda fora da conectividade

## 78,1%

### População 60+ utiliza celular para uso pessoal

Comparando os anos de 2023 e 2022, a taxa de utilização dos celulares para uso pessoal na utilização, porém, em menor percentual entre todas as faixas etárias



IBGE. PNAD Contínua TIC 2023

# Dependência do celular - Inclusão limitada



## O que o acesso mobile garante ✓

Alta penetração mobile assegura conectividade básica para a grande maioria da população brasileira, uma conquista real e inegável.

## O que o acesso mobile não garante ✗

Navegar com autonomia, compreender orientações de saúde, acessar serviços digitais complexos e utilizá-los com segurança exige muito mais do que ter um celular com internet.

## No contexto do SUS

Muitos usuários têm celular, mas ainda enfrentam barreiras para navegar em portais, compreender orientações, agendar consultas ou acessar resultados de exames com autonomia. Esse fenômeno é o que chamamos de "inclusão rasa", presença digital sem uso qualificado.

A efetividade da atenção à pessoa idosa depende da consideração de fatores como:

- **Letramento digital;**
- **Apoio no uso das tecnologias;**
- **Atendimento as necessidades especiais.**

**Isso traz** equidade no acesso.

Quase a totalidade do acesso à internet no Brasil ocorre via smartphone.

Isso representa uma conquista, mas também um teto.

# Inclusão Digital Desigual

---

Cerca de **20 milhões de brasileiros** ainda estão completamente fora da internet. Essa exclusão não é aleatória — é estrutural e concentrada nos grupos que mais dependem do SUS.



## Baixa

### Escolaridade

População com menos de 8 anos de estudo tem acesso muito reduzido e menor capacidade de uso autônomo.



## Zona Rural

Diferença significativa de conectividade entre campo e cidade ainda persiste, dificultando acesso a serviços digitais.



## Idosos

Maior proporção de excluídos digitais com barreiras de uso mesmo quando conectados.

No SUS, isso significa maior risco de barreiras justamente para quem mais precisa de acesso facilitado, orientação e cuidado coordenado.

# Transição Demográfica e a Baixa Alfabetização Digital

## O cenário

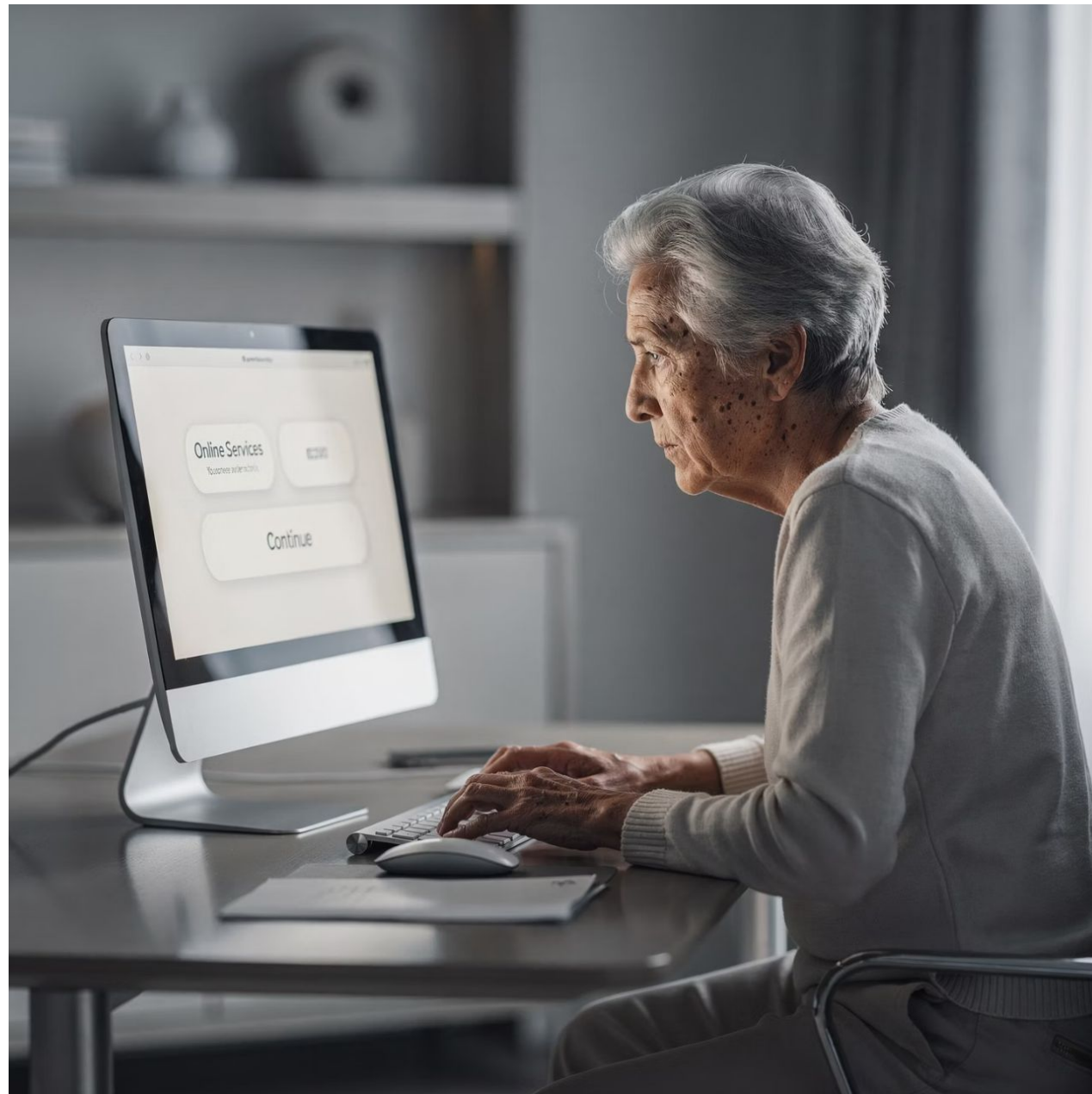
Apenas **66 a 78%** dos idosos brasileiros utilizam a internet, e a principal barreira declarada é "não saber usar", e não a falta de dispositivo ou acesso.

Com o envelhecimento populacional acelerado, este grupo tende a crescer, ampliando o risco de exclusão em serviços públicos e financeiros cada vez mais digitais.



IBGE. PNAD Contínua TIC 2024 Gozzi et al., 2024

# Sem confiança não há uso pleno



Mesmo entre os conectados, uma parcela significativa **evita serviços digitais** por medo de fraudes, desconhecimento sobre privacidade ou experiências negativas anteriores. A desconfiança impede que cidadãos usufruam plenamente de serviços públicos digitais, comprometendo adesão, acesso e efetividade no SUS.

## Medo de fraudes e

**erros** de cometer erros irreversíveis em sistemas digitais

## Privacidade e

**dados** desconhecimento sobre uso de dados pessoais em plataformas de saúde

## Experiências

**negativas** tentativas frustradas que afastam o usuário do canal digital

☐ **Confiança digital é um ativo público** - e sua ausência compromete a efetividade de qualquer transformação digital no SUS.

# No SUS, digitalizar não basta, é preciso incluir.

A transformação digital no SUS precisa ampliar acesso, facilitar o cuidado e qualificar a experiência de usuários e profissionais. Quando a tecnologia não considera as diferentes capacidades de uso, os contextos territoriais e o envelhecimento da população, ela pode **reproduzir barreiras em vez de superá-las.**

O verdadeiro valor da transformação digital no sistema público de saúde está na adoção real, qualificada e equitativa, não apenas na oferta da ferramenta.

A Saúde Digital representa importante aliada na estratégia para ampliação do acesso, integração do cuidado e aumento da resolutividade, especialmente para populações com maior demanda assistencial.



# Programa de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação de Saúde Digital (PDI)

**Acesso à saúde de qualidade em qualquer localização** por meio da telessaúde: TeleAPS, TeleSAP e AME + Digital, PA Digital, TeleUTI e TeleAVC



<b>156.081</b> Teleatendimentos	<b>18</b> Especialidades médicas	<b>103</b> Protocolos Clínicos	<b>265</b> Unidades	<b>14.0000</b> Atividades de capacitação
<b>79 milhões</b> Estimativa de economia em deslocamentos	<b>156</b> Municípios em 100% das DRS	<b>85.0000</b> Pacientes atendidos	<b>+100.000 km</b> Percorridos em 416 horas de capacitações	

Case Report

## Telehealth as a Strategy to Expand Access in Brazil's Unified Health System: Analysis of São Paulo State's Experience Across the Three Levels of Health Care

Marcele S S Buto<sup>1\*</sup>, PhD; Gabrielli B Carvalho<sup>1\*</sup>, PhD; Michelle L Garcia<sup>1</sup>, PhD; Maria Cristina C L B de Andrade<sup>2</sup>, MD; Roberta R de Lima<sup>2</sup>, MBA; Giovanni G Cerri<sup>3,4</sup>, MD, PhD; Carlos R R Carvalho<sup>3,5\*</sup>, MD, PhD

<sup>1</sup>Programa de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PDI) em Saúde Digital, Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo, São Paulo, Brazil

<sup>2</sup>Coordenação de Saúde Digital, Secretaria da Saúde, São Paulo, Brazil

<sup>3</sup>Núcleo de Inovação Tecnológica (InovaHC), Saúde Digital, Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo, São Paulo, Brazil

<sup>4</sup>Instituto de Radiologia (InRad), Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo, São Paulo, Brazil

<sup>5</sup>Divisão de Pneumologia, Instituto do Coração (InCor), Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo, São Paulo, Brazil

\*these authors contributed equally

# Oferta de teleatendimentos realizados através das iniciativas do PD&I no ESP

**População total**

**156.081**  
Teleatendimentos

**85.501**  
Pacientes atendidos

**População idosa**

**33.665 (22%)**  
Teleatendimentos

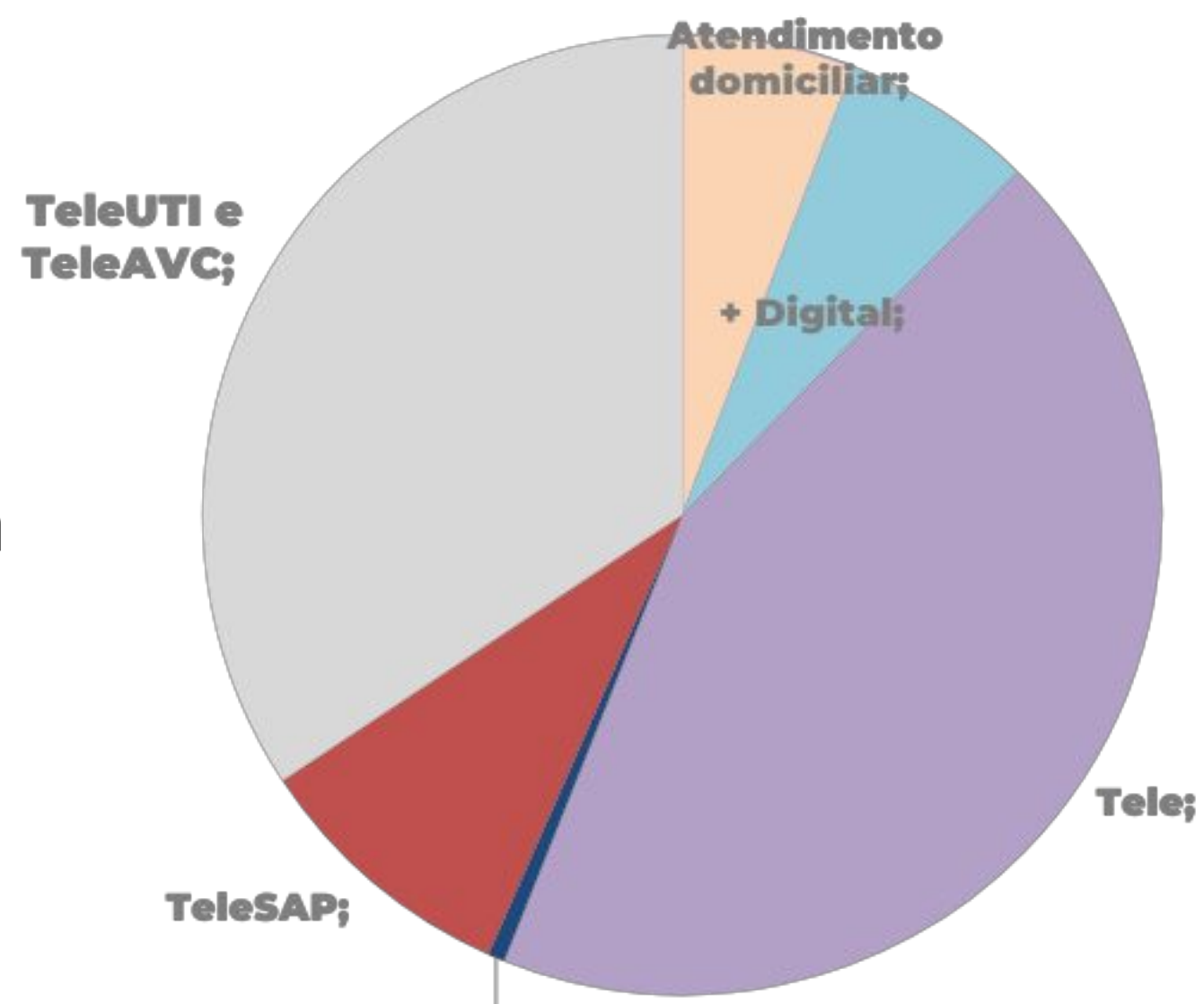
**14.089 (16%)**  
Pacientes atendidos

**Período:** Início dos teleatendimentos até 31/03/26.

**Iniciativas:** TeleAPS, Add, TeleSAP, AME+ Digital, TeleUTI, TeleAVC.

# Distribuição dos Teleatendimentos por iniciativa na população 60+

População idosa



**33.665**  
Teleatendimentos

**Período:** Início dos teleatendimentos até 31/03/26.

**Iniciativas:** TeleAPS, ADD, TeleSAP, AME+ Digital, TeleUTI, TeleAVC.

# Capacitação profissional (assíncrona)

**3.108**  
Número total de inscritos

**População abaixo de 60 anos**

**2.956**  
Total de inscritos

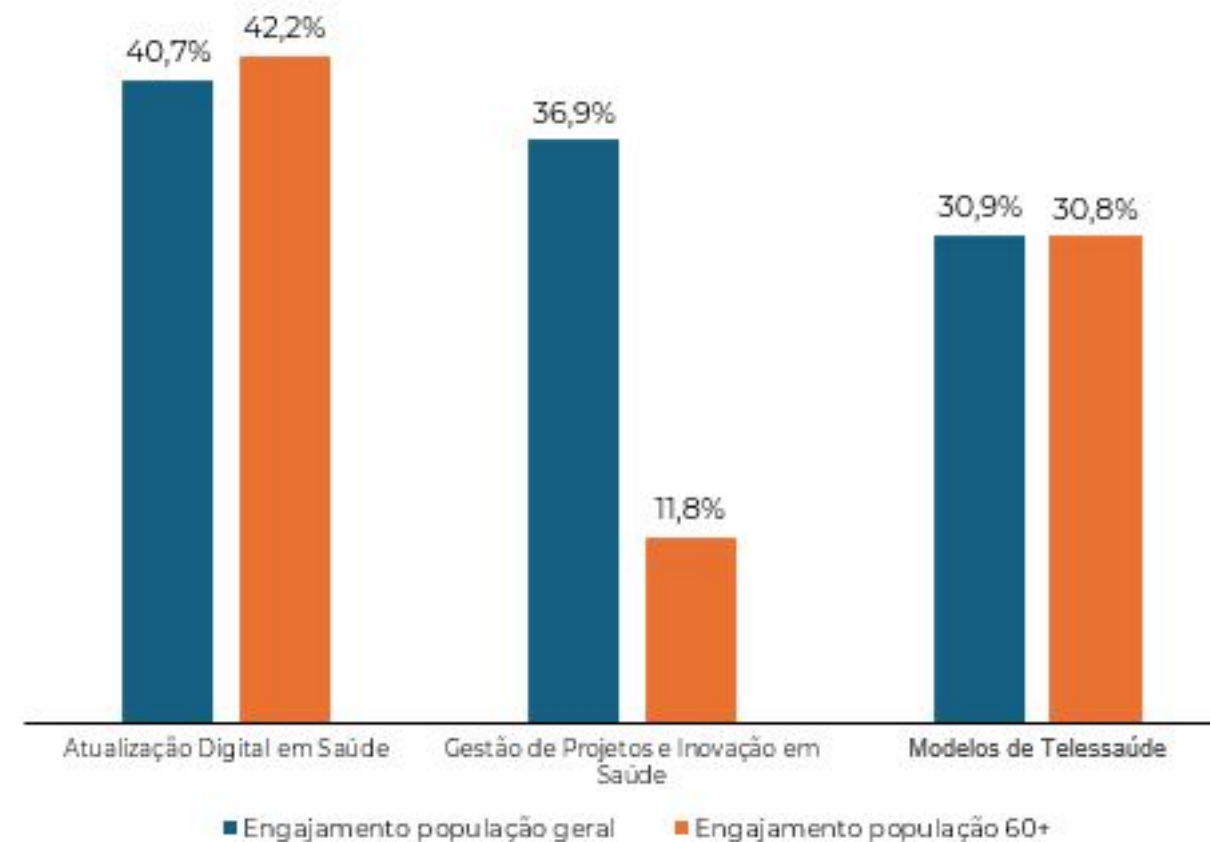
**1.344 (45%)**  
Total de capacitados

**População acima de 60 anos**

**152**  
Total de inscritos

**63 (41%)**  
Total de capacitados

**Engajamento – comparação entre população geral e população 60+ por curso**

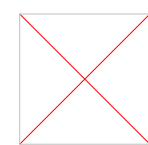


Período: dados até 05/03/2026

# Transformação digital exige formação e apoio humano

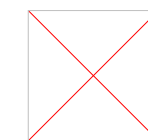


A tecnologia pode se tornar intuitiva — mas isso não acontece isoladamente, nem igualmente para todos os perfis de usuários e profissionais.



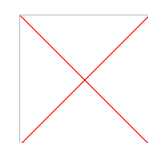
## Formação das Equipes

Profissionais precisam estar preparados para orientar, acolher e apoiar diferentes perfis de usuários, não apenas para operar sistemas.



## Apoio Ativo aos Usuários

Usuários precisam de mediação prática para usar ferramentas digitais com segurança, confiança e autonomia real.



## Adoção Significativa

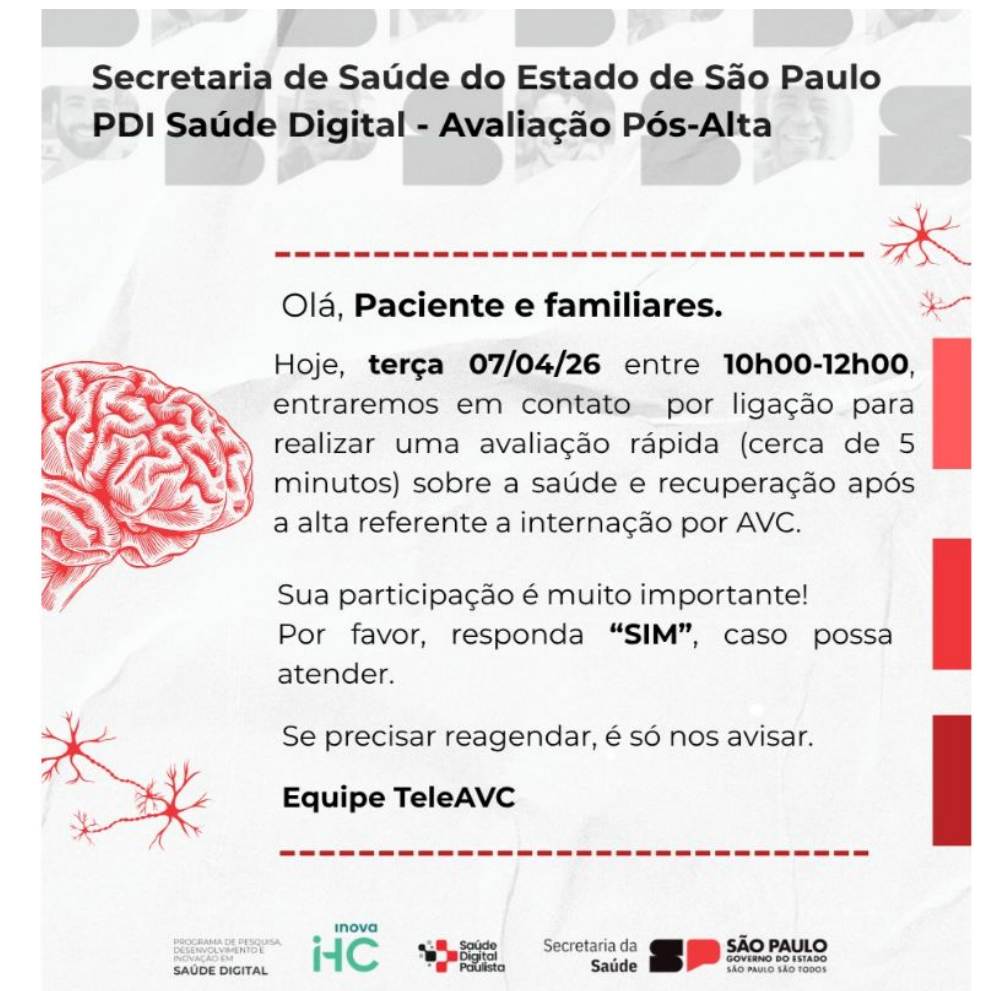
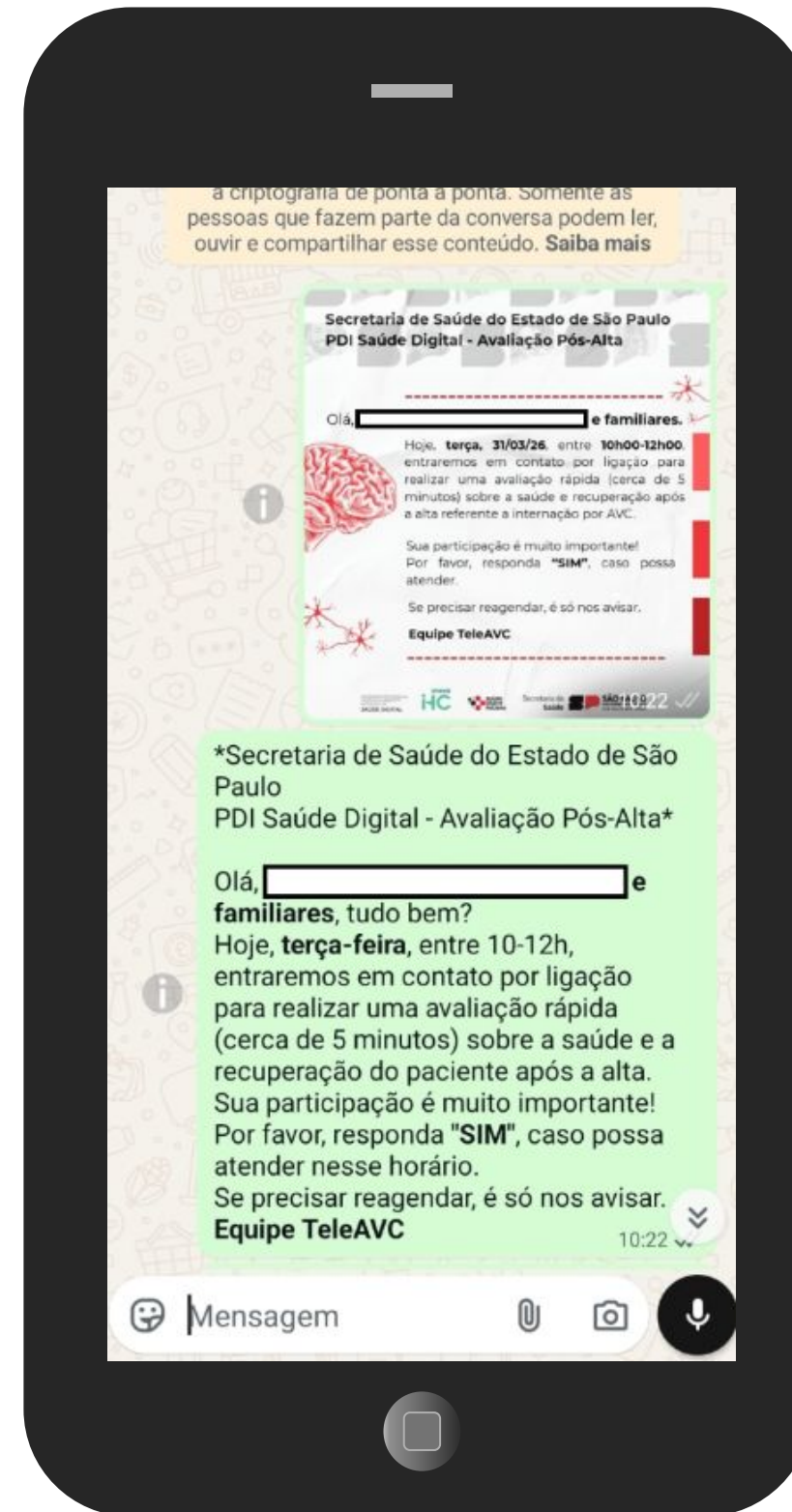
Adoção precisa ser uso real, frequente e útil no cotidiano do Cuidado, não apenas na oferta da ferramenta tecnológica.

# Transformação digital exige apoio humano

## Acompanhamento pós-alta paciente

### TeleAVC

O acompanhamento pós-alta é realizado por um neurologista do projeto, que, após 90 dias, entra em contato com o paciente por telefone para explicar os objetivos da pesquisa, formalizar o consentimento e realizar a avaliação funcional por meio da escala mRS, previamente validada por meio de convite enviado ao paciente.



# Acesso é o ponto de partida, não de chegada.



O Brasil alcançou conectividade expressiva, mas o verdadeiro desafio está na próxima camada: transformar acesso digital — majoritariamente via celular — em inclusão produtiva, qualificada e igualitária para todos os brasileiros.

# Transformação digital com equidade é uma escola de gestão

O Brasil alcançou conectividade expressiva — mas o verdadeiro desafio está na próxima camada: transformar acesso digital em inclusão produtiva, qualificada e igualitária.

No SUS, isso significa fazer da transformação digital uma estratégia de **ampliação de acesso, redução de barreiras e fortalecimento do cuidado** — com desenho inclusivo, formação das equipes e apoio real aos usuários.

**Tecnologia só gera valor público quando mais pessoas conseguem, de fato, usá-la bem.**

## Desenho Inclusivo

Serviços pensados para todos os perfis

## Formação de Equipes

Profissionais preparados para mediar

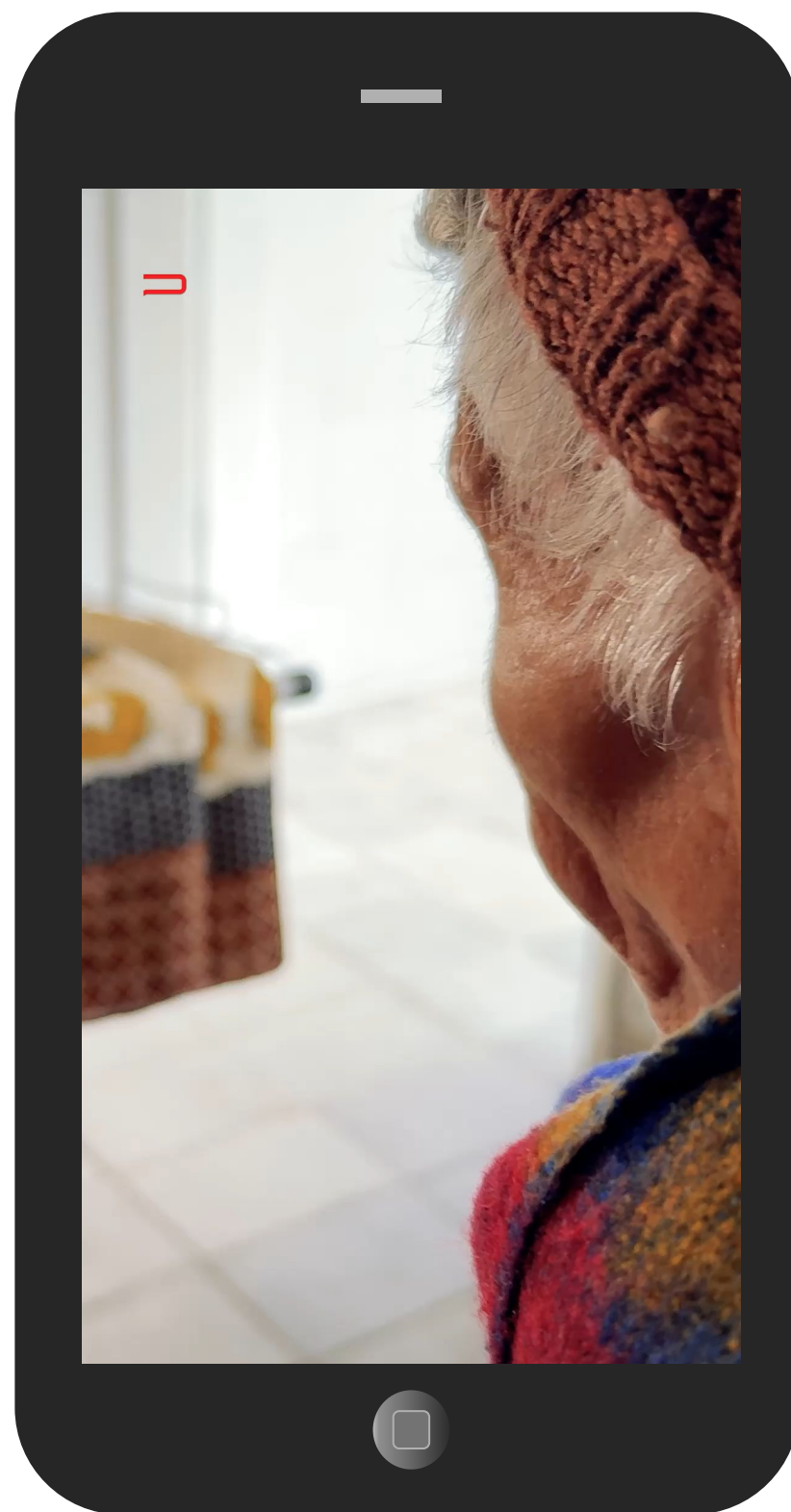
## Apoio ao Usuário

Suporte ativo e acolhimento contínuo

## Adoção Significativa

Uso real como medida de sucesso

# Transformação Digital Ampliando o Acesso à Saúde



# CAPACITA

Mais

O Programa de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação em Saúde Digital (PDI Saúde Digital), da **Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo**, em parceria com o Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo, convida **profissionais de saúde** a participarem do **Capacita Mais**, iniciativa que oferece **capacitação gratuita** pela **Plataforma de Ensino Saúde Digital Paulista**, em expansão no estado, com trilhas personalizadas para fortalecer a gestão regional e a qualificação das equipes assistenciais.



**TeleSAP**

Atenção prisional



**TeleAVC**

Hospitalar e urgência



**AME+Digital**

Atenção especializada



**TeleAPS**

Atenção Primária



**TeleUTI**

Cuidados Intensivos





**OBRIGADA**

**Cristina Balestrin**

**[cristina.balestrin@saude.sp.gov.br](mailto:cristina.balestrin@saude.sp.gov.br)**

**[saudedigital.saude.sp.gov.br](http://saudedigital.saude.sp.gov.br)**