



## DESAFIOS E OPORTUNIDADES DA INCLUSÃO DIGITAL PARA MULHERES IDOSAS

Laleska Geovanna Marques Garcia (UFMS/CPNV)<sup>1</sup>  
Célia Regina de Carvalho (UFMS/CPNV)<sup>2</sup>

**Resumo:** A inclusão digital na terceira idade surge como uma temática de extrema importância, tendo em vista a necessidade de garantir que as pessoas idosas possam desfrutar das vantagens da tecnologia digital, aprimorando, assim, sua qualidade de vida e possibilitando a participação ativa desses indivíduos na sociedade digital. Esse desafio requer uma abordagem atenta, de modo de superar as barreiras iniciais e, de fato, promover a inclusão digital efetiva nesse grupo demográfico. Dessa maneira, este trabalho tem como objetivo investigar e avaliar o nível de inclusão digital de mulheres idosas da cidade de Naviraí, no Estado de Mato Grosso do Sul. E os específicos visam: a) identificar o perfil das idosas investigadas; b) verificar as vantagens e as dificuldades encontradas pelas idosas no uso das tecnologias digitais; c) identificar se e/ou como as idosas tem acesso a serviços públicos por meio das tecnologias digitais. Para esse propósito, foi conduzida uma pesquisa qualitativa, empregando uma entrevista semiestruturada com três idosas do município de Naviraí - MS. Os resultados apontam que as idosas entrevistadas demonstraram um nível básico de inclusão digital, visto que possuem aparelhos celulares, acesso wi-fi em suas residências e fazendo uso de várias ferramentas e aplicativos disponíveis na internet. No entanto, é importante destacar que elas ainda enfrentam desafios e até mesmo uma resistência ao lidar com determinados tipos de aplicativos e serviços.

**Palavras-chave:** Inclusão digital; Terceira Idade; Mulheres idosas.

**Abstract:** Digital inclusion in the elderly is an extremely important issue, given the need to ensure that older people can enjoy the advantages of digital technology, thus improving their quality of life and enabling them to actively participate in digital society. This challenge requires a careful approach in order to overcome the initial barriers and, in fact, promote effective digital inclusion in this demographic group. The aim of this study is therefore to investigate and assess the level of digital inclusion of elderly women in the city of Naviraí, in the state of Mato Grosso do Sul. The specific aims are: a) to identify the profile of the elderly women investigated; b) to verify the advantages and difficulties encountered by the elderly women in using digital technologies; c) to identify whether and/or how the elderly women have access to public services through digital technologies. To this end, a qualitative study was conducted using semi-structured interviews with three elderly women from the municipality of Naviraí - MS. The results show that the elderly women interviewed demonstrated a basic level of digital inclusion, since they have cell phones, wi-fi access in their homes and make use of various tools and applications available on the internet. However, it is important to note that

---

<sup>1</sup>Acadêmica do curso de Pedagogia da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul- Campus de Naviraí (CPNV/UFMS).

<sup>2</sup>Doutora em Educação pela Universidade Estadual Paulista (UNESP) Campus de Presidente Prudente/SP com Estágio Pós-Doutoral em Educação pela mesma instituição. Docente do curso de Pedagogia do Campus de Naviraí (CPNV/UFMS).



they still face challenges and even resistance when dealing with certain types of applications and services.

**Key words:** Inclusion; Third Age; Elderly Women

## 1 INTRODUÇÃO

A inclusão digital pode ser compreendida como o processo que torna o ser humano apto a produzir conteúdo e cultura, indo além do conhecimento sobre as tecnologias digitais, sendo capaz de utilizar tais recursos a favor de necessidades e interesses individuais ou comunitários. Então, a inclusão digital transcende simplesmente o acesso à internet (Marcon; Carvalho, 2015). Neste sentido, o estudo traz uma abordagem sobre a inclusão digital de mulheres idosas do município de Naviraí- MS.

Assim, “as pessoas da terceira idade muitas vezes são excluídas dos grupos pela pouca habilidade com os recursos tecnológicos” (Silva; Alves, 2018, p. 1). Todavia, a inclusão digital traz melhor qualidade de vida, promove integração social e proporciona a oportunidade de estar próximo mesmo a distância.

Bridi, Pereira e Weber (2018) afirmam que o acesso às tecnologias é um direito do idoso, sendo assim as pessoas que convivem com esses idosos precisam ajudar e auxiliar no manuseio de aparelhos eletrônicos e no seu acesso à internet. Motivar essas pessoas para que continuem aprendendo, mesmo diante de suas limitações e preconceitos, deve ser uma preocupação tanto da família como da sociedade (Sociedade Brasileira de Geriatria e Gerontologia, 2018).

De acordo com Gonçalves (2011), a inclusão digital vai além de fornecer computadores e acesso à internet. É preciso colocar o indivíduo em processo diário e constante com tudo que envolva o meio digital. Fornecer um computador com internet a uma pessoa que não sabe nem manusear um celular, quem dirá um computador, será nulo, e isto não é inclusão. Assim, a inclusão digital consiste no acesso à informação que está nos meios digitais e, como ponto de chegada à assimilação da informação rápida, tendo assim a melhoria e qualidade de vida dos idosos e sua inserção no mundo digital.

Posto isso, o objetivo geral do estudo consistiu em investigar e analisar o nível de inclusão digital de mulheres idosas do município de Naviraí - MS. E os específicos visaram: a) Identificar o perfil das mulheres idosas investigadas; b) Verificar as vantagens e as dificuldades encontradas pelos idosos no uso das tecnologias digitais; c) Identificar se/como as idosas têm acesso a serviços públicos por meio das tecnologias digitais.



A metodologia da pesquisa é de caráter qualitativo, com levantamento de dados por meio de entrevistas semiestruturadas com mulheres idosas da cidade de Naviraí-MS.

A escolha deste tema veio após a pandemia de covid-19, pois várias pessoas com as quais convivíamos foram obrigadas a se afastar. Pensando em todo esse caos que mudou nossas vidas, o olhar se voltou para os idosos que viveram isolados, principalmente aqueles que vivem em lares, casas de repouso, pois o único meio de amenizar a saudade de seus parentes foi por meio de uma tela. Aqueles que não conheciam o manuseio de um smartphone, ficaram totalmente dependentes de algum cuidador ou familiar para que pudessem se comunicar com seus parentes e amigos. Diante disso, vimos a necessidade de elaborar um estudo sobre este assunto.

## **2 A INCLUSÃO DIGITAL E A SUA IMPORTÂNCIA**

### **2.1 O conceito de inclusão e exclusão digital**

A inclusão digital busca não apenas a adoção das tecnologias digitais, mas também o estudo de habilidades capazes de transformar a vida daqueles que as incorporam. Segundo Martendal (2015), a inclusão digital é um processo que assegura o acesso às ferramentas tecnológicas e à educação digital. Em outras palavras, a inclusão digital não se limita a possuir um computador ou outros dispositivos tecnológicos, o indivíduo precisa também ter o conhecimento necessário para utilizar essas ferramentas e aproveitar os seus benefícios.

Um trabalho realizado na fundação Oswaldo Cruz, em 2017, ao abordar a inclusão digital para idosos, destaca a importância de garantir a igualdade de oportunidades no acesso às tecnologias, bem como de promover a participação ativa dos idosos na família, na sociedade e até mesmo no mercado de trabalho (FioCruz, 2017).

O domínio das tecnologias computacionais expande experiências, fortalece amizades e abre horizontes, ao mesmo tempo em que oferece uma forma de entretenimento segura e estimulante, contribuindo para prevenir doenças como a depressão. Há consenso quanto à importância do acesso à internet como um pré-requisito para o desenvolvimento humano no século XXI. Sem conectividade, pessoas, empresas e organizações enfrentam barreiras para participar das redes sociais e econômica que caracterizam as sociedades modernas.

Atualmente, os serviços de acesso à internet passaram a ser considerados indispensáveis para garantir o bem-estar dos cidadãos, e pode-se dizer que a inclusão digital também se tornou um elemento determinante para o enfrentamento das desigualdades socioeconômicas na região (CGI.BR, 2016).



Segundo Silveira (2001, p. 18), a exclusão digital

[...] impede que se reduza a exclusão social, uma vez que as principais atividades econômicas, governamentais e boa parte da produção cultural da sociedade vão migrando para a rede, sendo praticadas e divulgadas por meio da comunicação informacional. Estar fora da rede é ficar fora dos principais fluxos da informação. Desconhecer seus procedimentos básicos é amargar a nova ignorância.

Nos Estados Unidos, segundo Eisenberg e Cepik (2002, p. 238), as discussões ocorrem frequentemente no seguinte sentido:

[...] o tema exclusão digital é apresentado de maneira simplista: ou seja, como um problema cuja solução depende unicamente da universalização do acesso aos computadores e às conexões com a internet, em qualquer esfera de atividade, seja na saúde, na educação ou na política [...].

No entanto, o acesso às tecnologias da informação e comunicação (TIC), não é uniforme em todo o país. A difusão da fibra ótica em diversos setores da sociedade ainda não se traduziu em níveis de conectividade suficientes para todos. As desigualdades geográficas, que são moldadas pelas particularidades e variações nos contextos socioeconômicos em que as pessoas vivem, impactam a adoção generalizada das tecnologias, portanto, esse acesso apresenta variações significativas entre as diferentes regiões do Brasil, bem como entre áreas urbanas e rurais, e entre grupos de indivíduos com diferentes níveis de renda e escolaridade, conforme evidenciado pelas séries históricas das pesquisas regulares divulgadas pelo Cetic.br/NIC.br (CGI.BR, 2020).

Braga (2011) salienta que o envelhecimento frequentemente acarreta a perda de autonomia de muitos idosos. Em muitos casos, a família, seguidamente pela sociedade e pelo estado, é identificada como a principal responsável por essa restrição à autonomia da pessoa idosa. Isso ocorre devido ao fato de que a família, com a justificativa de zelar pelo bem-estar e proteção da pessoa idosa, muitas vezes a exclusão das decisões e limita sua liberdade de escolha, chegando, por vezes, a determinar questões como alimentação, vestuário e gastos. Isso ocorre por falta de conhecimento das tecnologias. Contudo, o envelhecimento é um direito extremamente pessoal, pois não existem protocolos predefinidos, sendo essencial considerar que cada indivíduo envelhece de maneira única e em seu próprio tempo.

Nesse sentido, é evidente que uma pessoa idosa desprovida de recursos enfrenta dificuldades adicionais, que estão relacionadas a falta de aparelhos tecnológicos, internet com baixa qualidade, e isso acarreta a exclusão digital. Além disso, no contexto do acesso ao entretenimento, à educação e à cultura, não podemos ignorar a influência das redes sociais,



embora seja necessário estar atento aos riscos associados como os golpes virtuais, compartilhamento de *fake news*, etc, que também se aplicam à internet em geral.

Buré (2005), em um estudo realizado com excluídos digitais representados por moradores de rua escoceses, afirma que a Inclusão Digital não necessariamente leva à inclusão social:

[...] Foi aberto a estes excluídos socialmente o acesso, através das bibliotecas públicas, de um instrumental de condições de acesso digital, como a doação de um celular aberto, uma conta de e-mail aberta, acesso ilimitado a web e aos computadores das bibliotecas públicas que permeassem sua passagem. Após algum tempo se reexaminou o grupo estudado e foi verificado que a inclusão digital em nada contribuiu ou ocasionou qualquer inclusão social ou sequer uma modificação qualitativa na vida das pessoas daquele grupo (Buré, 2005, p. 117).

A necessidade urgente de inclusão digital para idosos é fundamental na era contemporânea. Ao proporcionar acesso e familiaridade com as tecnologias digitais, não apenas se promove a igualdade de oportunidades, mas também se fortalece a conexão intergeracional e se ampliam as possibilidades de participação ativa na sociedade. A importância dessa inclusão transcende a mera aquisição de habilidades tecnológicas, abrangendo a promoção da autonomia, o enriquecimento cognitivo e a prevenção do isolamento social.

## 2.2 A inclusão digital na terceira idade

A terceira idade começa por volta dos 60 anos para países em desenvolvimento e 65 para países desenvolvidos. o termo terceira idade surgiu no ano de 1962 na França, esta expressão é usada para a fase da aposentadoria e a velhice (Nassar, 2017). Para definir envelhecimento, deparamo-nos com diversas denominações. Osório (2003, p. 263) define como

[...] “velho”, “ancião”, “Terceira Idade”, “reformados”, “pessoa sênior” [...] as denominações que parecem ter um maior uso são as que têm a ver com “pessoa sênior” e as que se referem à “terceira / quarta idade” [...] o termo “Terceira Idade” se relacionava com as pessoas que beneficiavam de programas públicos de ócio e tempos livres.

A velhice é uma etapa da vida de muitas pessoas, sendo caracterizada principalmente pelas “transformações físicas, fisiológicas e psicológicas advindas de um processo natural vivido gradativamente no decorrer dos anos e fases (infância, adolescência, adulto e velhice)” (Kachar, 2010, p. 133).

Dentro deste contexto, é pertinente estabelecer uma distinção entre inclusão e exclusão digital, conforme definido por Lemos e Costa (2005, p. 8): “falta de capacidade técnica, social, cultural, intelectual e econômica de acesso às tecnologias e aos desafios da sociedade da informação”.



Assim, “com o envelhecimento, o sistema nervoso costuma apresentar várias alterações, atingindo, então, a velocidade de condução nervosa, menor intensidade dos reflexos, restrição das respostas motoras, do poder de reações e da capacidade de coordenação” (Vitta, 2000, p. 4).

Segundo Shephard (2003, p. 4),

o ritmo de aprendizagem de uma pessoa idosa se torna mais lento, devido a perdas cognitivas, porém, este ritmo pode variar, isso depende de vários fatores como: educação, saúde, personalidade, nível intelectual global, capacidade mental específica, entre outros.

É importante destacar que no que se refere à busca por adotar e compreender novas tecnologias, a população idosa se depara com obstáculos e desafios para usar e compreender seu funcionamento (Caceres; Chaparro, 2019). A inclusão digital dos idosos enfrenta diversas dificuldades, que podem ser atribuídas a vários fatores. Alguns deles estão relacionados ao declínio do potencial neurobiológico, sensorial, motor e físico à medida que envelhecem, juntamente com o declínio dos processos cognitivos, tais como memória, atenção, linguagem, aprendizado, emoções e inteligência, resultantes do avanço da idade. Outros desafios estão relacionados à própria natureza dos dispositivos, como seu tamanho e complexidade (Ferreira, 2008).

As tecnologias ajudam a manter os idosos mentalmente ativos, melhorando seu bem-estar, tirando-os da solidão e os conectando com o mundo todo.

Na chamada era do conhecimento, inclusão digital é uma questão básica de cidadania; [...] as novas tecnologias da informação e comunicação são meios para promover a melhoria da qualidade de vida, garantir maior liberdade social e possibilitar o exercício de uma cidadania ativa e empreendedora ( Bonilla, Petro, 2011, p. 44).

Kachar (2003) afirma que compreender os avanços tecnológicos, até mesmo nas questões mais básicas como o funcionamento dos eletrodomésticos, celulares, é uma barreira para a inclusão social de um idoso. Assim,

o interesse dos integrantes dessa faixa etária em aprender a manusear as TICs surge da necessidade de sentirem-se inseridos na sociedade moderna, de não se sentirem marginalizados perante esta e, também como forma de aproximação da família dos amigos de gerações mais novas (Freitas; Passerino, 2012, p. 312).

Passerino, Bez e Pasqualotti (2006) afirmam que diversas oficinas têm sido ministradas, mas ainda de forma muito técnica. Para esses autores, este público precisa de um olhar diferenciado dentro de suas expectativas e possibilidades.



Essa tecnologia pode aumentar a qualidade de vida das pessoas proporcionando um meio de acesso à informação relacionada à comunidade, à prestação de serviços, à promoção de aprendizagem, além de atuar como um meio de se conectar com a comunidade, familiares, amigos e com o mundo (Rocha; Longo; Montiel, 2021, p. 12).

Segundo dados do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (2016, 2018), diz que, 67% da população idosa, apenas 1/4 é usuária da internet. Estes dados nos mostram também que não há uma massa maior por sexo. O que se observa é que fatores, como o nível de escolaridade, são bastante significativos. Estes dados indicam que os idosos com ensino superior estão mais orientados a utilizar tecnologias, sobretudo através de dispositivos móveis como o celular. Com bases nestes dados podemos ver a desigualdade, quanto a população idosa da classe A/B chega a 40% sobre o uso da internet no celular, a classe D/E desses idosos não chega a 2%.

Na pesquisa TIC Domicílios 2021 (CGI.br, 2022), observa-se o aumento do acesso à internet, entre o ano de 2019 e 2022 que cresceu de 34% para 48% entre pessoas com 60 anos ou mais. Isso não apenas facilitou o acesso a serviços de saúde, mas também transformou a internet em uma ferramenta vital para as conexões com amigos e familiares durante a pandemia, contribuindo para tornar o isolamento um pouco mais suportável.

O desempenho do telefone celular teve um papel significativo no aumento específico do acesso à internet. Este dispositivo é mais acessível em termos de custo e usabilidade em comparação com o computador. Houve um aumento notável na proporção de indivíduos com 60 anos ou mais que teve acesso por meio do telefone celular em relação ao período anterior à pandemia, passando de 39% em 2019 para 54% 2021, TIC Domicílios (CGI.br, 2022).

Em síntese, a integração digital na terceira idade proporciona uma ampla gama de benefícios, elevando a qualidade de vida, incentivando a interação social e capacitando os idosos a explorarem novas oportunidades nesse cenário cada vez mais digital.

### **3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

#### **3.1 Caracterização da pesquisa**

A metodologia adotada para o estudo se ampara no campo da pesquisa qualitativa. Segundo Creswell (2014), a pesquisa qualitativa é um conjunto de práticas que transformam o mundo visível em dados representativos, incluindo notas, entrevistar, fotografias, registros e lembretes. As pesquisas qualitativas buscam entender um fenômeno em seu contexto natural. Participaram da pesquisa três idosas do município de Naviraí-MS.



### 3.2 Etapas da pesquisa

Na primeira etapa ocorreu o levantamento bibliográfico de autores ligados ao tema e à metodologia de pesquisa e a elaboração do projeto de pesquisa.

Na segunda etapa foi aplicada uma entrevista semiestruturada com três idosas, com o objetivo de investigar e adquirir um entendimento abrangente e aprofundado das perspectivas, opiniões e experiências dessas mulheres idosas. A entrevista foi registrada através do gravador do celular da pesquisadora, sendo realizada nas residências de cada entrevistada, conforme a preferência delas. Em seguida, os dados coletados foram organizados, analisados e discutidos tendo em vista a elaboração deste artigo que serve como Trabalho de Conclusão de curso Pedagogia da UFMS/CPNV.

O quadro 1 apresenta a identificação das entrevistadas:

**Quadro 1: Identificação das entrevistadas**

<b>Identificação</b>	<b>Idade</b>	<b>Estado civil</b>	<b>Nível de escolaridade</b>	<b>Profissão</b>	<b>Classe social</b>
Idosa 1	67 anos	casada	3° serie	Do lar	Média
Idosa 2	70 anos	casada	Ensino fundamental completo	Do lar	Média
Idosa 3	76 anos	casada	1° serie	Do lar	Média

Fonte: Elaborado pela autora (2023).

## 4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

### 4.1 A inclusão digital das entrevistadas

Na primeira parte serão apresentados os resultados na entrevista.

Quando perguntadas sobre os aparelhos tecnológicos que têm em casa, a idosa 1 citou que possui televisão, rádio, geladeira, máquina de lavar, freezer, micro-ondas e dois aparelhos celulares; a idosa 2, informou televisão, celular, telefone fixo e a idosa 3 mencionou que tem televisão, celular, geladeira, micro-ondas, máquina de lavar, sanduicheira.

O telefone celular foi o aparelho citado pelas entrevistadas, como mais usado para a comunicação. Quanto ao acesso à internet em suas residências, a entrevistada 1 respondeu que possui wi-fi e dados móveis e as entrevistadas 2 e 3 disseram que possui wi-fi em suas casas.

As tecnologias desempenham um papel cada vez mais importante na vida de pessoas da terceira idade, proporcionando uma série de benefícios e melhorias na qualidade de vida.



Alguns usos comuns incluem a comunicação, ou seja, facilitam a comunicação desses idosos com familiares e amigos, por meio de mensagens, chamadas de vídeo e redes sociais. Isso ajuda a manter conexões importantes, mesmo a distância (Vieira, 2017).

A pesquisa realizada pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação, TIC domicílios (2019), confirma que houve um crescimento notável na adoção da internet entre idosos no Brasil durante 2015 a 2017. Essa taxa de crescimento foi cerca de quatro vezes maior do que a média do país, o que indica uma rápida melhoria na acessibilidade digital para essa faixa etária (NIC.br, 2018).

Ao serem abordadas sobre os principais usos do aparelho celular, a idosa 1 respondeu que usa apenas o WhatsApp e de vez em quando o Facebook, a idosa 2 relatou que assiste novela, jornal, a missa aos domingos e a idosa 3 informou que não usa muito o celular, somente quando quer fazer ligação, olha as mensagens.

E quanto ao aparelho tecnológico preferido para a idosa 1 é o celular, para a idosa 2 relatou que é o celular, e o utiliza para procurar receita, medicamentos naturais. Já a idosa 3 contou que é televisão, pois assiste novela, jornal e canal religioso.

Conforme Diniz (2020), a utilização do celular como o primordial meio de acesso à internet pelas pessoas idosas é legítima quando se compreende que os aparelhos portáteis têm benefícios pelo fato de poderem ser utilizados em qualquer lugar, são simples de usar, pois são menos complicados comparando-os com outras interfaces e não demandam infraestrutura com fio. Ademais, o seu custo financeiro não é caro ao se comparar com outros dispositivos, lembrando que há uma comodidade pelo fato de estar utilizando a internet em sua própria moradia.

Na ocasião em que foram questionadas sobre como ocorreu o primeiro contato com as tecnologias, as entrevistadas argumentaram que foi para a comunicação, ressaltando os argumentos da idosa 1 que relatou que foi presente dos filhos, no entanto a idosa 3 fez um relato desde a época da televisão preto e branco, que sua família “era a única da rua que possuía televisão, os vizinhos iam até sua casa para assistir, e era muito legal”.

Bastos (2018) diz que o primeiro contato dos idosos com as tecnologias digitais pode variar, é importante oferecer o suporte e paciência durante esse processo, ajudando-os a se familiarizarem com os dispositivos e os seus conceitos básicos. De acordo com esse pensamento Bridi, Leonardi e Weber (2018), concluem que o acesso ao meio digital é um direito dos idosos. Portanto, é fundamental que as pessoas ao redor deles ajudem na instrução e na utilização das ferramentas eletrônicas e tecnológicas.



## 4.2 Opiniões e usos das tecnologias digitais pelas entrevistadas

Sobre o que pensam em relação ao do uso de tecnologias e da internet, as idosas 1 e 2 responderam que acham bom, porém a idosa 3 fez uma ressalva que compromete o desenvolvimento das crianças, em questões de desenvolvimento, e que ela não fica o tempo todo com o celular na mão. Assim, a utilização dessas tecnologias permite que os idosos interagem melhor ao mundo digital, evitando o sentimento de isolamento e desconexão em uma sociedade cada vez mais interligada, contribuindo assim para prevenção da solidão e da depressão (Gandra, 2012). Segundo Maciel, Pessin e Tenório (2012), o século XXI trouxe mudanças significativas para o cenário mundial, o aumento da expectativa de vida da população e o crescimento dos avanços tecnológicos são dois dos desenvolvimentos mais notáveis.

Em relação às dificuldades encontradas para manusear o telefone celular, a idosa 1 respondeu que para mexer ainda tem coisas que ela não sabe e quem a socorre são os netos, as idosas 2 e 3 responderam que não, que os filhos e netos ensinaram. Acerca de quais aplicativos as entrevistadas usam e qual a finalidade elas responderam que a finalidade são alguns aplicativos de redes sociais, entretanto a idosa 1 utiliza aplicativo de banco.

Neste sentido, Gandra (2012) pontua que os idosos tem adotado cada vez mais o uso das redes sociais, o uso dessas redes oferece uma oportunidade para os idosos se conectarem com familiares e amigos, especialmente aqueles que estão geograficamente distantes. Isso evita que os idosos se sintam desatualizados.

Em relação às dificuldades para usar e para ter acesso aos serviços de (banco, INSS, carteira digital, SUS), a idosa 1 respondeu que possui apenas o aplicativo do banco, a idosa 2 respondeu que para isso ela necessita de ajuda dos filhos e netos e a idosa 3 respondeu que não, que ela não aceita, que quando necessário algum funcionário do banco vai até sua casa, ou seu filho resolve.

O Artigo 230 da Constituição Federal do Brasil trata especificamente dos direitos das pessoas idosas e diz

A família, a sociedade e o Estado tem o dever de amparar as pessoas idosas, assegurando sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem-estar e garantindo-lhes o direito à vida (Brasil, 1988).

Com base neste artigo podemos concluir que a internet permite que eles se comuniquem com familiares, amigos e até mesmo grupos de apoio, mesmo que estejam fisicamente distantes, isso ajuda a fortalecer os laços sociais e evitar o isolamento.



Kachar (2010) chama a atenção para o fato de ser frequente que a população idosa, que cresceu e se formou antes da era digital, encontre desafios ao adotar e adaptar-se às novas tecnologias, devido ao seu ritmo de aprendizagem, utilização e incorporação.

Em se tratando do uso ético da internet, fonte de informações, e na preocupação com o que está compartilhando, verdade ou *fake news* etc., a primeira idosa afirmou não verificar a fonte para distinguir entre verdade e *fake news*. A segunda idosa mencionou que, ocasionalmente, não se preocupa, mas fica apreensiva quando percebe que as pessoas continuam compartilham notícias falsa. A terceira idosa expressou que tem percepções distintas sobre a veracidade das informações, não pesquisando ativamente, mas consultando seus filhos para confirmar a veracidade antes de compartilhar qualquer conteúdo.

Amorim e Souza (2022) relatam que os idosos têm uma tendência maior de serem enganados do que os nativos digitais. Isso se deve à constante evolução das tecnologias e à inserção tardia da idade, o que pode influenciar nessa percepção.

A falta de acesso à internet e de habilidades digitais não causa apenas danos tangíveis, ou seja, mas também pode envolver consequências mais abstratas ou subjetivas. A ideia é que os efeitos negativos não se limitam apenas ao que é diretamente perceptível ou mensurável, mas também implicações simbólicas. Isso limita a troca e a criação de informações, conhecimento e produtos culturais, o que compromete a realização de direitos fundamentais, como liberdade de expressão e a manifestação de atividades artísticas (Gomes *et al.*, 2020). Além disso, tem repercussões políticas ao suscitar-se à disseminação de desinformação, o que pode ser explorado para minar a democracia.

Quando indagadas sobre o que pensam em relação às *fake news* e a certas pessoas enviarem mensagens em grupo e/ou apoiarem discurso de ódio, questões religiosas e políticas, a idosa 1 respondeu que acha errado, que a filha sempre fala para não pôr na cabeça essas *fake news*; a idosa 2 respondeu que isso é para quem não tem o que fazer e fica inventando as coisas, ela acha perigoso e a idosa 3 respondeu que acha errado e que não gosta dessas coisas.

No que se refere a ter uma lei para regular a internet, as entrevistadas responderam que deveriam ser punido(a) pessoas que cometem essas violações virtuais. E, se já participaram de alguma oficina para aprender a usar tecnologias, as idosas responderam que não.

Ao ser pontuado que as idosas devem ser instruídas sobre como usar as tecnologias apenas pelos familiares, talvez sua navegação por esse mundo da internet fique limitado, pois muitas vezes, essas pessoas ensinam apenas o básico e acabam se esquecendo de os alertar sobre sua privacidade e segurança digital, como por exemplo não abrir qualquer *link*, no qual



podem geral vírus e/ou malwares (*softwares* maliciosos) que podem roubar seus dados, seja para celular, *notebook* etc. (Thobias, 2021).

No que diz respeito se as idosas tem contato com algum conteúdo na internet voltado para saúde física e mental, inclusão digital e outras atividades, a idosa 1 respondeu que não. No entanto, as idosas 2 e 3 responderam que sim, mas não informaram qual. A idosa 3 afirmou que tem contato com a agente comunitária da área da saúde para obter informações etc.

De acordo com o Painel TIC covid-19 realizado pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br, 2022), a pandemia provocou um aumento nas atividades *online*, resultando na adaptação de novas formas de trabalho, estudo e prestação de serviços para os formatos *online* ou híbridos em áreas como cultura, comércio eletrônico, educação, serviços públicos e teletrabalho. Um setor em que se nota um grande crescimento nas atividades *online* é a saúde, onde agendamentos e consultas remotas se tornaram populares. Esse crescimento foi observado em todas as faixas etárias, porém o que mais chama atenção é um aumento significativo entre os idosos.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como propósito investigar e analisar o nível de inclusão digital entre mulheres idosas que residem no município de Naviraí, localizado no estado de Mato Grosso do Sul. Para atingir esse objetivo, foram definidos três objetivos específicos.

O primeiro objetivo consistiu em traçar o perfil das idosas entrevistadas. A primeira idosa, com 67 anos, é casada, possui formação até o terceiro ano do ensino fundamental, é dona de casa e se autodefine como pertencente à classe média. A segunda idosa, com 70 anos, também é casada, concluiu o ensino fundamental, é dona de casa e se considera parte da classe média. A terceira idosa, com 76 anos, é divorciada, embora não legalmente, frequentou apenas o primeiro ano escolar, é dona de casa e se autodeclarou parte da classe média.

O segundo objetivo buscou avaliar as vantagens e dificuldades enfrentados pelas idosas no uso das tecnologias. A análise das entrevistas permitiu concluir que as idosas demonstram um nível básico de inclusão digital, utilizando várias ferramentas e aplicativos disponíveis na internet. No entanto, ainda enfrentam dificuldades e até mesmo resistência ao lidar com aplicativos bancários.

O terceiro objetivo teve como foco identificar de que forma as idosas acessam serviços públicos por meio das tecnologias. Foi observado que as idosas têm acesso à internet wi-fi em



suas residências, e utilizam dispositivos móveis, como celulares para terem acesso a serviços públicos.

A realização desta pesquisa foi de suma importância, tanto do ponto de vista acadêmico quanto no âmbito pessoal. A terceira idade constitui uma faceta do campo de estudo da Pedagogia em ambientes não escolares, e o aprofundamento em seus desafios proporcionou uma significativa experiência de aprendizagem, especialmente no meu<sup>3</sup> próprio processo de formação. A investigação sobre inclusão digital na terceira idade possui uma relevância significativa para o curso de Pedagogia, devido a diversas razões fundamentais. Em primeiro lugar, a Pedagogia é um curso que se dedica ao estudo da educação e ao processo de ensino-aprendizagem, e a inclusão digital na terceira idade se integra nesse contexto.

No que diz respeito à busca pelas entrevistadas, o objetivo era analisar mulheres idosas para entender como estavam envolvidas no mundo digital. A meta foi alcançada, uma vez que as entrevistadas apresentaram disposição em participar e trouxeram contribuições para o estudo.

Essa pesquisa também permite que os estudantes de Pedagogia compreendam a importância da adaptação do processo de ensino para diferentes públicos, uma vez que esta área engloba não apenas a educação infantil e os anos iniciais, mas também a Educação de jovens e adultos (EJA) e instituições não escolares, como lares para idosos, entre outros.

A inclusão digital na sociedade é crucial para os idosos e importância continua a crescer na medida em que o mundo se torna cada vez mais digital, alguns dos benefícios são: comunicação e conexão, acesso à informação, facilidade em transações, aprendizado contínuo, entretenimento e lazer, facilidade em comunicação com profissionais da saúde, inclusão social e estímulo cognitivo

## REFERÊNCIAS

AMORIM, Bruna Eduarda da Costa Mateus; DE SOUSA, Gustavo Oliveira. Fake news: a relação da desinformação com a terceira idade. In: **IV Congresso internacional de direitos humanos de Coimbra**: uma visão transdisciplinar. 2022. p. 117.

ARDÈVOL, Mireia Fernndez. Práticas digitais móveis das pessoas idosas no Brasil: dados e reflexões. **Panorama setorial da internet**, 2019. Disponível em: [https://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/1/panorama\\_estendido\\_mar\\_2019\\_online.pdf](https://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/1/panorama_estendido_mar_2019_online.pdf). Acesso em: 13 ago. 2023.

---

<sup>3</sup> Experiências pessoais da pesquisadora.



BASTOS, Celiana de Fátima Alves de Azevedo. **Demasiado velho para o digital?** Envelhecimento ativo e os usos das TIC por pessoas mais velhas no Brasil e em Portugal. 2018. Disponível em: <https://run.unl.pt/handle/10362/51779> Acesso em: 08 de set. 2023

BONILLA, Maria Helena Silveira; PRETTO, Nelson de Luca. **Inclusão digital: Polêmica contemporânea.** Salvador: Edufba, 2011.

BRAGA, Pérola Melissa Via nna. **Curso de Direito do Idoso.** São Paulo: Atlas, 2011. p. XIX.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Brasília: Congresso Nacional, 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 25 de out. 2023.

BRIDI, Bruna Hertzog; PEREIRA, Eloisa Leonardi; WEBER, João Luís Almeida. **INCLUSÃO DIGITAL EM IDOSOS.** In: **Congresso de Direitos Humanos do Centro Universitário da Serra Gaúcha.** 2018. p. 17-19. Disponível em: <https://ojs.fsg.edu.br/index.php/congressodedireitoshumanos/article/view/3091> Acesso em: 25 de out. 2023.

BURÉ, Claire E. Digital inclusion without social inclusion: the consumption of information and communication technologies (ICTs) in homeless subculture in central scotland. **The Journal of Community Informatics**, v. 2, n. 2, 2006. Disponível em: <http://cijournal.net/index.php/ciej/article/view/251/212>. Acesso em: 14 set. 2023.

CÁCERES, Roxana Barrantes; CHAPARRO, Angelo Cozzubo. Idade para aprender, idade para ensinar: o papel da aprendizagem intergeracional e intradomiciliar no uso da Internet por idosos na América Latina. **Informação, Comunicação & Sociedade**, v. 22, n. 2, pág. 250-266, 2019. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1369118X.2017.1371785> Acesso em: 12 de out. 2023

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2016.** [Livro eletrônico] / Núcleo de informação e Coordenação do Ponto [editor]. São Paulo, 2017. Disponível em: [https://www.cgi.br/media/docs/publicacoes/2/TIC\\_DOM\\_2016\\_LivroEletronico.pdf](https://www.cgi.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_DOM_2016_LivroEletronico.pdf). Acesso em: 14 set. 2023.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC DOMICÍLIOS 2017.** Disponível em: [https://cetic.br/media/analises/tic\\_domicilios\\_2017\\_coletiva\\_de\\_imprensa.pdf](https://cetic.br/media/analises/tic_domicilios_2017_coletiva_de_imprensa.pdf) Acesso em: 20 de jul. 2023

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2019.** 2020. Disponível em: <https://cetic.br/pt/publicacao/pesquisa-sobre-ousa-das-tecnologias-de-informacao-ecomunicacao-nos-domicilios-brasileiros-tic-domicilios-2019/>. Acesso em: 02 nov. 2023.



COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **Painel TIC COVID-19**: Pesquisa on-line com usuários de Internet no Brasil. São Paulo: CGI.br, 2022. Disponível em: <http://www.enecult.ufba.br/modulos/submissao/Upload-607/139330.pdf>  
Acesso em: 20 set. 2023

CRESWELL, John W. **Investigação qualitativa e projeto de pesquisa**: escolhendo entre cinco abordagens. Porto Alegre: Penso, 2014.

EISENBERG, José; CEPIK, Marco. **Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica**. Editora UFMG, 2002.

FERREIRA, Anderson Jackle. **Inclusão digital de idosos**: a descoberta de um novo mundo. EDIPUCRS, 2008.

FIOCRUZ. Saúde da pessoa idosa. Boas práticas. 2017 – Sudeste. **Inclusão Digital para Idosos**: integrando gerações na descoberta de novos horizontes. Disponível em: <https://saudedapessoaidosa.fiocruz.br/pratica/inclus%C3%A3odigital-para-idosos-integrando-gera%C3%A7%C3%B5es-na-descoberta-de-novoshorizontes>. Acesso em: 20 de ago. de 2023.

FREITAS, Gabriela Alves; PASSERINO, Liliana Maria. 3ª Idade na Rede: ferramentas de comunicação proporcionando a socialização. In: **Seminário de pesquisa em educação da região sul**. Caxias do Sul, RS: Anped Sul, 2012, p. 1-16. Disponível em: <http://www.ucs.br/etc/conferencias/index.php/anpedsul/9anpedsul/pa#per/viewFile/2325/916>. Acesso em: 14 nov. 2023.

GANDRA, Tatiane Krempser. **Inclusão digital na terceira idade**: um estudo de usuários sob a perspectiva fenomenológica. 2012. Disponível em: <http://hdl.handle.net/1843/ECID-8XLKLJ>. Acesso em: 23 out. 2023.

GOMES, Ana Barbara.; *et al.* **Inclusão digital como política pública: Brasil e América do Sul em perspectiva**. Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2020.

GONÇALVES, Victor Hugo Pereira. **Inclusão digital como direito fundamental**. 2011. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.

GOULART, Denise et al. **Inclusão digital na idade adulta tardia e o reencantamento da aprendizagem**. **Estudos Interdisciplinares sobre o Envelhecimento**, v. 1, 2013.

KACHAR, Vitória. **Terceira idade & informática**: aprender revelando potencialidades. São Paulo: Cortez, 2003.

KACHAR, Vitória. Envelhecimento e perspectivas de inclusão digital. **Revista Kairós Gerontologia**, 2010, p. 131-147. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/kairos/article/view/5371>. Acesso em: 05 nov. 2023.

LEMONS, André; COSTA, Leonardo Figueiredo. Um modelo de inclusão digital: o caso da cidade de Salvador. **Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación**, v. 7, n. 3, 2005. Disponível em:



<https://www.academia.edu/download/23096434/andrelemos-leonardocosta.pdf> Acesso em: 23 ago. 2023.

MACIEL, Priscila Cristina da Silva; PESSIN, Giséle; TENÓRIO, Luiza Carla Terceira Idade e novas tecnologias: uma relação de possibilidade e desafios. In: **Congresso Internacional Interdisciplinar em sócias e humanidades**, 2012, Niterói – RJ.

MARCON, Karina; CARVALHO, Marie Jane Soares. Concepções de inclusão digital na formação inicial de educadores. **Revista Brasileira de Informática na Educação**, v. 24, n. 02, p. 44, 2016. Disponível em: <http://milanesa.ime.usp.br/rbie/index.php/rbie/article/view/6433> Acesso em: 30 de ago. 2023.

MARTENDAL, Fabiana; LAGO, Sandra Mara Stocker. **Uma reflexão sobre a Inclusão digital como forma de transformação e capacitação dos indivíduos**. In: Conferência Internacional em Gestão de Negócios. 2015. Acesso em: 7 de set. 2023.

MENDES, Daniele Cristina *et al.* **Navegando por entre trilhas digitais com novas e velhas gerações**. 2010.

MORATO, Antonio Carlos. **O idoso na sociedade da informação: da inclusão social à inclusão digital**. 2018. Consultor Jurídico. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2018-jan-08/direito-civil-atual-idoso-sociedade-informacao>. Acesso em: 15 nov. 2023.

NASSAR, Elody. **Previdência social na era do envelhecimento**. Saraiva Educação SA, 2017.

OSORIO, Agustín Requejo. **Educação Permanente e Educação de Adultos**. Instituto Piaget. Portugal: Ariel, 2003.

PASSERINO, Liliana Maria ; BEZ, Maria Rosângela; PASQUALOTTI, Paulo Roberto.. “Atelier Digital”, uma proposta inovadora: relato de experiência com a Terceira Idade. **Novas Tecnologias na Educação**, v. 4, nº 2, 2006. Rocha; Longo; Montiel, 2021. Disponível em: <https://www.seer.ufrgs.br/renote/article/download/14267/8182/0> Acesso em: 05 de out. 2023.

SOCIEDADE BRASILEIRA DE GERIATRIA E GERONTOLOGIA. **Guia para Jornalistas na Cobertura do Envelhecimento**, 2018. Disponível em: <https://sbgg.org.br/sbgg-lanca-guia-sobre-envelhecimento-para-cobertura-jornalistica/>. Acesso em: 14 de ago. 2023.

SHEPHARD, Roy J. **Envelhecimento, atividade física e saúde**. São Paulo: editora Phorte, 2002.

SILVA, Maria Amélia; ALVES, Telma Paneira. **Inclusão digital no contexto da terceira idade**. Anais V CONEDU. V CONEDU. Campina Grande: Realize Editora, 2018. Disponível em: <https://editorarealize.com.br/artigo/vizualizar/47624>. acesso em: 10 de ago. 2023

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. **Exclusão digital: a miséria na era da informação**. Editora Fundação Perseu Abramo, 2001.



THOBIAS, Elisa. Educação midiática também é para a terceira idade. **EducaMídia**, 2021. Disponível em: <https://educamidia.org.br/educacao-midiatica-tambem-e-para-a-terceira-idade/>. Acesso em: 14 set. 2023.

VIEIRA, Ana. Luísa. Vovós online: contato com a tecnologia na terceira idade estimula o cérebro e combate a depressão. **Revista Saúde**, 2017. Disponível em: <https://noticias.r7.com/saude/vovos-online-contato-com-a-tecnologia-na-terceiraidade-estimula-o-cerebro-e-combate-a-depressao-17062017>. Acesso em: 10 abr. 2023.

VITTA, Antonio. Atividade física e bem-estar na velhice. In: NERI, A. L.; FREIRE, S. A. (Orgs.). **E por falar em boa velhice**. Campinas, SP: Papirus, p. 25-38, 2000.