

INCLUSÃO DIGITAL PARA IDOSOS: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

Gabriele Karine dos Santos

Discente do curso Bacharelado em Administração | IFPE *campus* Cabo de Santo Agostinho |
karinnegabriele@gmail.com | ORCID: 0009-0001-6994-3184

Fabiane Veras Klein de Aquino

Docente do Instituto Federal de Pernambuco | IFPE *campus* Cabo de Santos Agostinho |
fabiane.veras@cabo.ifpe.edu.br | ORCID: 0009-0009-2134-6389

Marcella Brito Galvão

Docente do Instituto Federal de Pernambuco | IFPE *campus* Cabo de Santos Agostinho |
marcella.brito@cabo.ifpe.edu.br | ORCID: 0000-0002-6325-1611

Resumo

Este trabalho surgiu durante a pandemia do Covid-19, quando a sociedade se encontrava isolada socialmente dependendo do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) para realização das tarefas cotidianas, objetivando proporcionar autonomia digital para idosos, através da ministração de aulas e acompanhamentos periódicos. Inicialmente foi aplicado um formulário para entender melhor as necessidades do público-alvo, o qual evidenciou que embora os idosos já utilizassem ferramentas digitais, ainda se sentiam inseguros necessitando frequentemente recorrer a terceiros para auxiliá-los.

O projeto visou fornecer aos idosos conhecimento e habilidades para utilização das TICs de forma independente. Com uma abordagem de pesquisa-ação, envolvendo de forma ativa a participação dos idosos, orientadores e pesquisadores para resolução da problemática identificada.

As aulas aconteceram no formato online e presencial, abordando as temáticas de redes sociais, ferramentas do google, aplicativos de transporte e segurança da informação. Uma importante descoberta foi que um percentual dos idosos participantes eram analfabetos, o que requereu adaptações, como a criação de um dicionário de símbolos e abordagens que facilitassem a compreensão e aprendizado. Sendo suas principais

dificuldades acessar as redes sociais, salvar contatos e envio de fotos e mensagens. O projeto teve sucesso ao alcançar seus objetivos, capacitando os idosos a utilizarem smartphones e tecnologias digitais, promovendo independência digital, aumentando a confiança e melhorando sua qualidade de vida e inclusão social, expressos através dos depoimentos dos participantes, que refletem sua satisfação e aprendizado, proporcionando ainda uma experiência enriquecedora para os envolvidos, promovendo diversos benefícios de aprendizagem para a vida.

Palavras-chave: inclusão; digital; idosos; TIC's; terceira idade; independência.

Introdução

Recentemente, enfrentamos um período de pandemia onde muitas pessoas foram obrigadas a se isolar do convívio social, para evitar o contágio pelo covid-19. Nesse contexto, o uso da internet e suas tecnologias tornou-se necessário tanto para se comunicar com familiares e amigos distantes, como para execução de trabalhos e estudos, assim, os idosos estão inseridos neste contexto (Sales et al., 2014).

De acordo com uma pesquisa realizada pela FEBRABAN (2022): as ferramentas digitais já fazem parte da rotina dos mais velhos, e a percepção geral é que esse público transita no ambiente online em várias frentes, como videochamadas, vídeos, filmes e séries por streaming, pesquisas de preços e promoções, além de utilizar serviços bancários digitais entre outras atividades.

Entretanto, a pesquisa revela que as pessoas com faixa etária acima de 60 anos, têm dificuldade de usar as ferramentas tecnológicas, além de não se sentirem seguros com elas. Diante do exposto, este artigo objetiva demonstrar um relato de experiência com base nas atividades realizadas dentro do projeto de inclusão digital, desenvolvidas com grupos de pessoas idosas de 60 anos ou mais, através da ministração de aulas periódicas, ensinando e auxiliando os mesmos a dominar as funções disponíveis nos smartphones, conforme regulamentado no Art. 21, § 1º do Estatuto da Pessoa Idosa dispondo que “os cursos especiais para pessoas idosas incluirão conteúdo relativo às técnicas de comunicação, computação e demais avanços tecnológicos, para sua integração à vida moderna” (LEI N° 14.423, 2022).

Os idosos são de uma geração analógica, onde as informações eram anunciadas apenas em televisões, rádios, jornais e cartas, porém, com a evolução da tecnologia os meios de comunicação mudaram completamente, fazendo com que muitos não a acompanhasse (Medeiros et al., 2012).

A fim de contornar essa necessidade, o projeto visou dar maior autonomia e segurança no uso dos Smartphones ao nosso público-alvo. Com objetivo de proporcionar aos idosos um melhor conhecimento e utilização das novas tecnologias da informação e comunicação (TICs), hardwares e softwares, fomentando a independência digital da terceira idade, e conseqüentemente aumentando a confiança e melhorando as suas qualidades de vida e inclusão social.

Métodos

O projeto adotou uma abordagem qualitativa pois visa compreender os aspectos holísticos, dinâmicos e individuais da experiência humana no contexto daqueles que estão vivenciando o fenômeno (Gerhardt et al., 2009). O método científico é a pesquisa-ação, uma vez que busca a resolução de um problema coletivo no qual “os pesquisadores e os participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos de modo cooperativo e participativo” (Thiollent, 1986).

Para alcance dos objetivos foi realizada a revisão bibliográfica de assuntos relacionados a temática do projeto, em artigos, revistas, jornais e Leis, que auxiliaram no entendimento e na construção dos materiais a serem utilizados no desenvolvimento deste. Assim como, a identificação do principal problema que é a falta de conhecimento dos idosos, e a fim de reduzir essa problemática, foram elaborados materiais adequados ao sujeito da pesquisa e treinamentos realizados de forma online e presencial.

A condução desse estudo envolveu a execução das etapas descritas na tabela abaixo:

Tabela 1*Descrição das atividades desenvolvidas*

ATIVIDADE	DESCRIÇÃO
I. Capacitação dos bolsistas	Atualizar os referenciais bibliográficos, sobre os temas referentes aos projetos (idosos, inclusão digital, Mobile learning, ferramentas do Google, etc.), fazer cursos on-line de ferramentas como de edição de imagem e vídeos: Pesquisas sobre o Redes Sociais e Segurança da informação
II. Mapeamento e parceria com as Associações	Pesquisar (na internet, rede sociais e site da prefeitura) e contatar as associações de moradores, associações vinculadas às entidades religiosas. Visando apresentar o projeto e buscar parcerias com essas entidades no município do Cabo.
III. Divulgação do projeto com a comunidade acadêmica	Divulgar o projeto nas redes sociais e com a comunidade acadêmica para apresentar o projeto e buscar engajamento.
IV. Produção de material digital para Redes Sociais	Produzir material, para as redes sociais, com dicas de uso, aplicativos e segurança da informação
V. Acompanhamento das turmas anteriores	Dar continuidade aos os treinamentos on-line e/ou presencial de capacitação dos idosos e o acompanhamento semanal tira dúvidas de forma virtual dos idosos.
VI. Cadastro dos Idosos no Projeto	Criar os formulários e realizar o cadastro de novos idosos para o projeto e incluir dos idosos cadastrados no grupo de WhatsApp e na sala do Google Classroom.
VII. Diagnóstico	Avaliar o nível de conhecimento e elaborar um Relatório de diagnóstico
VIII. Treinamento e acompanhamento dos idosos	Realizar os treinamentos on-line/presencial de capacitação dos idosos (temas: redes sociais, de segurança da informação, ferramentas do Google e utilização de aplicativos, entre outros). E o acompanhamento semanal virtual e ou presencial, através dos momentos tira dúvidas pelo Google Meet e WhatsApp.
IX. Relatório de Avaliação	Elaborar e apresentar relatório de avaliação do desempenho dos idosos (antes e depois).

Resultados

O projeto teve início com a seleção e preparação das bolsistas participantes por meio de cursos online e leituras de artigos científicos relacionados ao tema central de estudo. Em seguida, foi realizado o mapeamento das associações e instituições no município do Cabo de Santo Agostinho, identificando contatos e endereços para apresentar o projeto e busca de parcerias. Concretizaram-se parcerias com o Centro de Referência em Assistência Social (CRAS) da Vila Roca e o CRAS de Ponte dos Carvalhos, ambos do município. Foram elaborados materiais para as aulas, como apostilas, slides, vídeos explicativos e videoaulas, além de folders para divulgação nas redes sociais e entre os alunos do Instituto Federal de Pernambuco, conforme imagens 1, 2 e 3. A divulgação ocorreu exclusivamente online devido às condições climáticas adversas, como fortes chuvas e enchentes que acometeram a região, impossibilitando a divulgação presencial.

Imagem 1

Post de divulgação das inscrições



Imagem 2

Post de convite para o evento de encerramento



Imagem 3

Post de instrução sobre Facebook



O projeto foi desenvolvido em dois formatos após a flexibilização pós-pandemia, com uma turma online e duas turmas presenciais.

As aulas começaram com a turma online, inicialmente dividida em duas (veterana e nova), mas ao longo do trabalho, optou-se por unir as duas turmas e continuar as aulas online com uma turma composta por 17 idosos. Utilizando a metodologia de escolha de conteúdos por módulos programados, o primeiro módulo abordou as ferramentas gratuitas do Google para smartphones, seguido por módulos sobre redes sociais, aplicativos diários e, por fim, segurança da informação.

Foram utilizados aplicativos de videoconferência, como Google Classroom para exposição de conteúdo, Google Meet para realização das aulas e esclarecimento de dúvidas, WhatsApp para comunicação, Canva para elaboração de conteúdo, YouTube para vídeos tutoriais, Vidma recorde life para gravação de tela, Facebook e Instagram para exibição de pôsteres e tutoriais de conteúdo.

Paralelamente às aulas online, foram realizadas aulas presenciais nas instituições parceiras CRAS Vila Roca (imagem 4) e Ponte dos Carvalhos (imagem 5), ampliando o alcance para aproximadamente 65 idosos. Esses encontros quinzenais abordaram desde temas básicos, como salvar contatos e realizar ligações, até o uso de redes sociais e aplicativos de transporte e outras ferramentas do cotidiano.

Imagem 4

*Aula presencial no CRAS Vila Roca
Carvalhos*



Imagem 5

*Aula presencial no CRAS Ponte dos
Carvalhos*



A partir da análise dos formulários de diagnóstico, identificou-se que muitos idosos participantes não eram alfabetizados, conforme gráficos 1 e 2, o que influenciou na realização de algumas atividades, levando à necessidade de adaptações, como o desenvolvimento de um dicionário de símbolos para facilitar a compreensão desse grupo.

Gráfico 1

Escolaridade da turma presencial

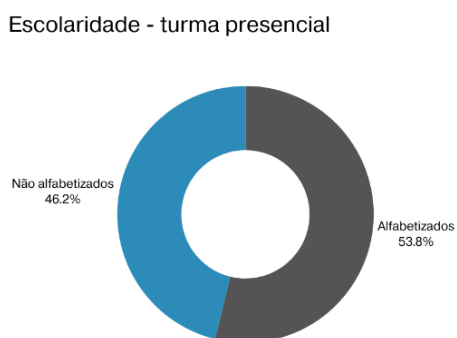
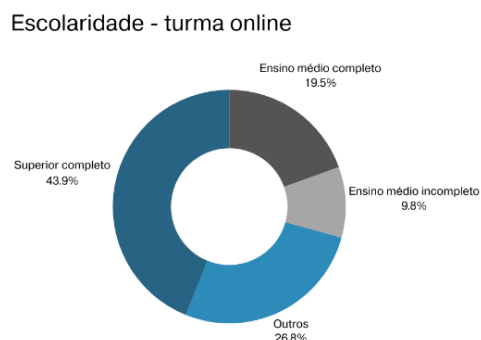


Gráfico 2

Escolaridade da turma online



O diagnóstico também revelou que as principais dificuldades relatadas pelos participantes eram o acesso às redes sociais, salvar contatos e enviar mensagens e fotos (Gráfico 3). Em contrapartida, as habilidades relatadas incluíam tirar fotos, fazer ligações e enviar mensagens (Gráfico 4).

Gráfico 3

Comparativo das dificuldades

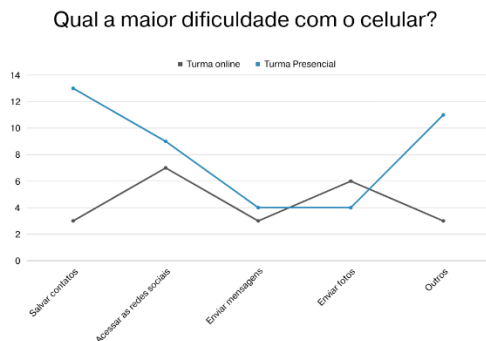
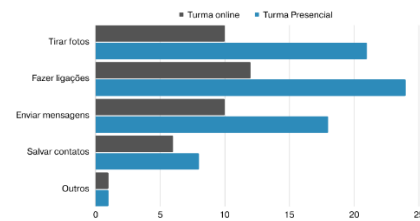


Gráfico 4

Comparativo das habilidades

Qual as suas habilidades com o celular?



Além das atividades regulares, as bolsistas do projeto realizavam encontros semanais com os idosos da turma online para esclarecer dúvidas sobre os temas abordados nas aulas. Também foi promovido um evento de encerramento em parceria com outro projeto de extensão, o de bolos de Pernambuco, no qual os idosos participaram de uma oficina aprendendo a fazer bolo de rolo, conforme imagem 6 e 7. Experimentou-se ainda a participação de duas alunas da turma online do projeto, no mês de diversidade e inclusão, na semana de atividades relacionadas ao núcleo 60+ do IFPE *campus* Cabo, palestrando sobre suas experiências de vida e carreira.

Imagem 6

Oficina de bolo de rolo no CRAS



Imagem 7

Oficina de bolo de rolo no CRAS



Discussão

O projeto envolveu a preparação das bolsistas, parcerias com instituições locais e a elaboração de materiais didáticos. As aulas online, realizadas via Google Meet,

abordaram temas variados, adaptando-se conforme as necessidades dos participantes. As aulas presenciais ocorreram em duas instituições parceiras, ampliando o alcance do projeto que devido a pandemia, no ano anterior era realizado apenas online. A partir dos formulários de diagnóstico, identificou-se que muitos idosos não eram alfabetizados, resultando na criação e adaptação da metodologia de exposição dos conteúdos, como o dicionário de símbolos que visou facilitar a visualização e compreensão por esses alunos que possuíam essa necessidade específica.

As principais dificuldades relatadas incluíram acesso a redes sociais e salvar contatos, enquanto as habilidades destacadas foram tirar fotos e fazer ligações. Através da análise desses dados, concluiu-se que, embora os idosos soubessem realizar ações como o envio de mensagens, a falta de autonomia ou a dificuldade de leitura limitava essas habilidades. Essa dificuldade foi abordada de forma específica e direcionada durante as aulas, proporcionando aos participantes maior segurança ao longo do projeto.

A nível de comparação das informações supracitadas entre as turmas do formato presencial e online, é possível perceber que na segunda há um nível de escolaridade maior com quase 50% dos alunos(as) possuindo formação superior, enquanto na turma presencial 53,8% são alfabetizados, tendo realizado o ensino básico e podendo ser essa formação completa ou incompleta, enquanto os demais 46,2% relataram não serem alfabetizados.

Já quando analisados comparativamente as informações gráficas referentes as dificuldades e habilidades das duas turmas, percebemos que em uma escala percentual com base na quantidade de alunos presentes em cada uma, as respostas se tornam bem próximas, ou seja, embora os idosos possuam uma disparidade quando a formação acadêmica, as dificuldades e habilidades relatadas são semelhantes.

Enquanto realização efetiva das aulas, foram realizados 7 (sete) encontros com a turma online, além dos tira dúvidas, 6 (seis) encontros presenciais no CRAS Vila Roca e 3 (três) encontros presenciais no CRAS Ponte dos Carvalhos.

O projeto realizou todas as atividades previstas, dentro do cronograma estipulado, e os idosos participantes obtiveram um esperado nível de aproveitamento, conseguindo realizar as atividades propostas e a partir dos treinamentos e práticas cotidianas, ganhar autonomia e segurança no uso das tecnologias presentes nos smartphones. Como visualização clara desses resultados, temos o exemplo das alunas que apresentaram no

mês da diversidade e inclusão, utilizando as ferramentas e conhecimento aprendidos nos encontros do projeto para elaborar os slides de exposição para suas apresentações.

Além dos casos supracitados, temos ainda alguns dos depoimentos expressados pelos idosos(as), demonstrando e comprovando a efetividade das ações do projeto:

- Participante presencial N.: "Eu não sabia mexer no youtube, já aprendi. Não sabia trocar foto, já aprendi. E estou aprendendo mais e mais. Estou gostando muito, é muito legal”;
- Participante on-line M.A. “Só tenho elogios e muita gratidão por todo empenho, dedicação e paciência de toda equipe para que mesmo com nossas limitações pudéssemos ser incluídas no mundo digital. Parabéns, pois conseguiram”;
- Participante on-line V.R. “Sou muito grata pelo projeto, agradecendo à professora e as monitoras que ampliaram nossa experiência na era digital, por criar nossa independência virtual”.

Conclusão

Diante dos resultados obtidos e dos depoimentos significativos dos participantes, podemos concluir que o projeto desempenhou um papel crucial na promoção da autonomia digital dos idosos, atingindo seus objetivos de capacitar esse público a utilizar smartphones e tecnologias digitais de forma independente. Demonstrando a eficácia da abordagem de pesquisa-ação, envolvendo ativamente os idosos, orientadores e pesquisadores, na resolução da problemática identificada.

O projeto não apenas proporcionou conhecimento técnico sobre o uso de ferramentas digitais, mas também superou desafios específicos, como a adaptação para idosos analfabetos, evidenciando a importância da personalização das estratégias de ensino. A criação de um dicionário de símbolos e abordagens adaptadas mostrou-se uma iniciativa valiosa para facilitar a compreensão e o aprendizado. A partir da análise dos dados, foi possível perceber que mesmo diante das dificuldades iniciais, os idosos desenvolveram habilidades essenciais, superando obstáculos como o acesso a redes sociais e salvamento de contatos. Ficando evidenciados através dos depoimentos, não apenas a satisfação dos participantes como também a gratidão pela oportunidade de ampliar suas experiências na era digital e conquistar a independência virtual, incluindo-os nesse meio

social e aumentando seus níveis de confiança e qualidade de vida, em uma era cada vez mais digitalizada.

Em suma, o sucesso do projeto reflete não apenas na aquisição de competências tecnológicas por parte dos idosos, como também no aprendizado contínuo e mútuo para as professoras e bolsistas, enfatizando o desenvolvimento de habilidades interpessoais. O relato de experiência destaca a gratificação em observar o empenho e interesse dos idosos no uso das tecnologias digitais, reforçando a importância da inclusão digital para esse público. Desta forma, este trabalho contribui não apenas para a literatura acadêmica, mas também para a prática social, destacando a importância da educação digital inclusiva como um instrumento essencial para a promoção do bem-estar na terceira idade.

Referências Bibliográficas

- Barros De Sales, M., Mazzali, B. R., Amaral, M. A., Gonçalves, R., Rocha, O., & Brito, R. (2014). Inclusão digital de pessoas idosas: relato de experiências de utilização de software educativo. *Revista Kairós-Gerontologia*, 17(4), 63–81. <https://doi.org/10.23925/2176-901X.2014V17I4P63-81>
- Lei Nº 14.423, DE 22 DE JULHO DE 2022. (2022). Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa e dá outras providências. Brasília, DF. Recuperado de <https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=25/07/2022&jornal=515&pagina=1&totalArquivos=166>
- De Luca Medeiros, F., Junqueira Xavier, A., Jayce Ceola Schneider, I., Roberto Ramos, L., Sigulem, D., & D’Orsi, E. (2012). Inclusão digital e capacidade funcional de idosos residentes. *Rev Bras Epidemiol*, 15(1), 106–128.
- Febraban. (2022). *Com pandemia, idosos acessam mais internet e redes sociais, mas ainda têm dificuldade com tecnologia*. Federação Brasileira de Bancos. <https://portal.febraban.org.br/noticia/3842/pt-br/>
- Gerhardt, T. E., Silveira, D. T., & [Orgs]. (2009). Métodos de Pesquisa (UFRGS/UAB). Em *Métodos de pesquisa* (UFRGS). https://books.google.com/books/about/M%C3%A9todos_de_Pesquisa.html?hl=pt-BR&id=dRuzRyElzmkC

Thiollent, M. (1986). METODOLOGIA DA PESQUISA-AÇÃO. *Cortez: Autores Associados*, 2ª edição.

“Os autores declaram não existir qualquer conflito de interesse”.