



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

ESTHER DA CONCEIÇÃO DOS SANTOS

A UTILIZAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) POR
PESSOAS IDOSAS E DIREITOS SOCIAIS

Brasília - DF

2024



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
INSTITUTO DE CIENCIAS HUMANAS
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

A UTILIZAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) POR
PESSOAS IDOSAS E DIREITOS SOCIAIS

Aluna: Esther da Conceição dos Santos

Orientadora: Prof.^a MSc.^a Patrícia Cristina da Silva Pinheiro.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Serviço Social, da Universidade de Brasília, como parte das exigências para a obtenção do título de Assistente Social.

Brasília - DF

2024



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

**A UTILIZAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) POR
PESSOAS IDOSAS E DIREITOS SOCIAIS**

Estudante: Esther da Conceição dos Santos

Menção: _____

Orientadora: Prof.^a MS. ^a Patrícia Cristina da Silva Pinheiro – Docente UnB

Prof.^a Dr. Cristiano Guedes de Souza – Docente UnB (Membro da banca)

Prof.^a Dr. Perci Coelho de Souza – Docente UnB (Membro da banca)

Brasília, dezembro de 2024.

Dedico este trabalho à Jesus, pelas vitórias me mantendo no caminho até o fim.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus por ter chegado até aqui, com muita luta e perseverança. Assim, fica o aprendizado de que quando temos muita determinação e fé, e o caminho para a realização dos nossos sonhos.

Agradeço à minha mãe, Sarah dos Santos, por ter apoiado com palavras de incentivo e com todo carinho durante os meus estudos.

Agradeço à minha irmã, Isabel Almeida, por ser a primeira que acreditou em mim; seu apoio fez toda a diferença na minha vida, obrigada por tudo.

Agradeço à minha amiga Gardênia Resende por torcer pelos meus estudos e por acreditar no meu potencial.

Agradeço à professora Patrícia pela oportunidade de passar por esse processo e pela orientação do trabalho.

Agradeço a todos que participaram diretamente ou indiretamente da realização e conclusão deste trabalho.

RESUMO

O presente estudo tem como principal foco abordar os impactos da utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) por pessoas idosas, usuários da política social na Unidade Básica 2 do Cruzeiro Velho no Distrito Federal. Objetivo do estudo é identificar de que forma as participantes do grupo de mulheres da terceira idade da UBS 2 do Cruzeiro Velho utilizam as TICs para acessar benefícios sociais. Para tanto, foram definidos os objetivos específicos buscando analisar qual o meio tecnológico mais utilizado pelo grupo de mulheres em Terapia Comunitária Integrativa, na garantia de direitos sociais, justificando-se pela importância de uma melhor qualidade de vida e de socialização de pessoas idosas em busca de seus benefícios sociais, com o objetivo de proporcionar facilidade na comunicação e aumento da produtividade pessoal, por meio da articulação de atividades socioeducativas, propiciando aprendizado e diversão. Desse modo, busca-se entender as principais dificuldades e problemas enfrentados ao acessar a *internet*, com isso apresentar os aplicativos e sites de maior uso pelas pessoas idosas para obter benefícios sociais. Por fim, busca-se compreender o impacto do mundo digitalizado na terceira idade e identificar os programas de inclusão digital disponíveis no Brasil. O presente estudo consiste em pesquisa aplicada, de caráter descritivo e explicativo. Os resultados foram apresentados de forma qualitativa e quantitativa, para análise dos dados foi formada uma base de dados, utilizando-se o software da Microsoft Office Excel 2016 para obtenção de parâmetros amostrais em estruturas de tabelas, porcentagens e figuras gráficas. O estudo foi feito com mulheres idosas participantes do grupo de Terapia Comunitária Integrativa, as entrevistadas têm entre 60 e 69 anos de idade, cerca de 84,6%, sendo 15,3% acima de 70 anos. A pesquisa identificou o acesso predominante em casa, inclusive para a solicitação de benefícios sociais, tais como Bolsa Família e Auxílio Gás, entre outros. O celular é o dispositivo mais utilizado e, apesar de ainda ter um percentual que precisa da ajuda de familiares e da assistente social para acessar as tecnologias, quase a metade das entrevistadas realizam o acesso por conta própria. Entre os aplicativos utilizados pelas mulheres idosas aparecem o WhatsApp majoritariamente, seguido pelo Facebook, YouTube e Instagram. Em relação à realização do curso de informática básica, 30,7% das entrevistadas responderam que pretendem realizar algum curso de informática. Com isso, 46% descartaram a possibilidade de realizar a atividade, por fim 23,7% já se atualizaram sobre o assunto. Considerando os dados coletados na pesquisa constata-se que, a partir da análise da realidade particular do grupo pesquisado, pode-se inferir que o uso das TIC se estabelece como uma realidade na vida de pessoas idosas e precisam estar na pauta das políticas sociais no sentido de promover o apoio necessário, desde a formação dessas pessoas, até a simplificação do acesso às informações e serviços. Por certo esse foi um estudo inicial e que denota a necessidade de aprofundamento a partir de outras pesquisas sobre o assunto com a finalidade de ter um olhar voltado para a inclusão digital da população constituída por pessoas idosas em geral.

Palavras-chave: TIC; Pessoa idosa; Benefícios Sociais.

ABSTRACT

The main focus of this study is to address the main impacts of the use of Information and Communication Technologies (ICT) by elderly people, users of the social policy at the Cruzeiro Velho Basic Unit 2 in the Federal District. The aim of the study is to identify how participants in the elderly women's group at UBS 2 in Cruzeiro Velho use ICTs to access social benefits. To this end, the specific objectives were defined with the aim of analyzing which technological means are most used by the women's group in Integrative Community Therapy to guarantee social rights, justified by the importance of improving the quality of life and socialization of the elderly in search of their social benefits, with the aim of facilitating communication and increasing personal productivity, through the articulation of socio-educational activities, providing learning and fun. The aim is to understand the main difficulties and problems faced when accessing the internet, and to present the applications and websites most used by the elderly to obtain social benefits. Finally, the aim is to understand the impact of the digitalized world on senior citizens and to identify the digital inclusion programs available in Brazil. This study consists of applied, descriptive and explanatory research. The results will be presented qualitatively and quantitatively, and a database will be created to analyze the data, using Microsoft Office Excel 2016 software to obtain sample parameters in table structures, percentages and graphical figures. The study was carried out with elderly women participating in the Integrative Community Therapy group, the interviewees are between 60 and 69 years old, about 84.6%, and 15.3% are over 70 years old. The survey found that access was predominantly at home, including for applying for social benefits such as Bolsa Família and Gas Aid, among others. The cell phone is the most used device and, although there is still a percentage who need the help of family members and social workers to access technology, almost half of the women interviewed access it on their own. The apps used by elderly women include WhatsApp, followed by Facebook, YouTube and Instagram. 30.7% of the interviewees said they intended to take a basic computer course. 46% ruled out the possibility of doing so, and 23.7% have already updated themselves on the subject. Considering the data collected in the research, it can be seen from the analysis of the particular reality of the group surveyed that the use of ICT is a reality in the lives of older people and needs to be on the agenda of social policies in order to promote the necessary support, from training these people to simplifying access to information and services. Of course, this was an initial study, which indicates the need for further research on the subject, with the aim of looking at the digital inclusion of the elderly population in general.

Keywords: ICT; Elderly people; Social Benefits.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Faixa etária das entrevistadas.	24
Tabela 2. Escolaridade das participantes do grupo de mulheres.	24
Tabela 3. Local frequente de conexão digital pelo grupo de pessoas idosas.....	26
Tabela 4. Dispositivos eletrônicos comuns de acesso à <i>internet</i> do grupo de mulheres.	27
Tabela 5. Rede social mais utilizada atualmente pelas entrevistadas.....	28
Tabela 6. Forma de solicitação de benefícios sociais pelo grupo de pessoas idosas.....	30

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Localização da área de estudo. Fonte: Adaptado pela autora a partir do Codeplan, 2020.	21
Figura 2. Quantidade de pessoas idosas inseridas no mercado de trabalho. Fonte: elaborada pela autora.	25
Figura 3. Principais benefícios sociais solicitados pelas participantes do grupo. Fonte: elaborada pela autora.....	29
Figura 4. Acesso aos direitos sociais por meio da internet. Fonte: elaborada pela autora.	31
Figura 5. Realização do curso de Informática Básica. Fonte: elaborada pela autora.	32

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
CAPÍTULO 1 - ENVELHECIMENTO HUMANO	13
CAPÍTULO 2 -UTILIZAÇÃO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO 15	
2.1 - INCLUSÃO DIGITAL DE PESSOA IDOSAS	15
2.2 - ACESSO AOS PROGRAMAS SOCIAIS	18
CAPÍTULO 3 - A UTILIZAÇÃO DAS TIC POR PESSOAS IDOSAS NA UBS 2 DO CRUZEIRO VELHO	21
3.1 - PERFIL DAS PARTICIPANTES DO GRUPO DE MULHERES IDOSAS	23
3.2 - UTILIZAÇÃO DAS TIC PELAS ENTREVISTADAS	25
3.3 - USO DAS TIC PARA O ACESSO AOS BENEFÍCIOS SOCIAIS	28
CONCLUSÃO	33
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	35
APÊNDICE A – Questionário aplicado às participantes do grupo de mulheres em Terapia Integrativa	40

INTRODUÇÃO

Com o avanço da tecnologia mundial observou-se a importância da adaptação da sociedade à nova realidade digital, enquanto boa parte da população jovem apresentou facilidade com os sistemas de comunicação, as pessoas idosas encontraram dificuldades para se encaixar rapidamente nas mudanças que ocorrem constantemente com o aprimoramento da tecnologia da informação e comunicação, afetando principalmente a população de baixa renda no Brasil. Dessa forma, a utilização das TICs é imprescindível para o desenvolvimento socioeconômico, bem como para o setor industrial, de investimentos, educação e dos direitos sociais (PACIE-VITCH, 2024, p. 25). Atualmente, a garantia de benefícios sociais também está vinculada à utilização das ferramentas tecnológicas, com o objetivo de agilizar o processo de comunicação e informação para o beneficiário.

Segundo Valentim *et al.* (2022, p.14), o distanciamento social causado pela pandemia da COVID-19 acelerou o processo de digitalização das instituições do governo que já estava em curso há alguns anos, devido ao avanço tecnológico. Com isso vários órgãos governamentais adotaram medidas que promoveram atualizações de seus próprios sistemas, como os aplicativos de comunicação, atendimentos por meio de e-mail e teleatendimentos com a finalidade de evitar o contato pessoal direto. No entanto, após o término da pandemia algumas medidas adotadas permaneceram, cabendo à população ajustar-se ao novo sistema, porém essas medidas podem agravar a exclusão das pessoas idosas que não possuem habilidades com as ferramentas tecnológicas. Diante disso, é importante potencializar o acesso à *internet* para as pessoas da terceira idade, por meio de programas de inclusão digital dessas pessoas para expandir o acesso às novas tecnologias.

A inclusão digital na terceira idade proporciona uma melhor qualidade de vida para as pessoas idosas, contribuindo para a melhor inserção delas no mundo digital cada vez mais promissor. Segundo uma pesquisa realizada no Centro Regional de Estudos para o desenvolvimento da sociedade da informação, o número de pessoas idosas que utilizam as TICs potencializado pelo uso da *internet*, subiu de 8% para 19% entre os anos de 2012 e 2016 (CETIC, 2024, p.18). É importante ressaltar que com o crescimento da utilização das TICs por pessoas idosas e pela população em geral, paralelamente aumentam os casos de crimes cibernéticos, causando prejuízos até mesmo para indivíduos mais experientes nos ambientes virtuais. As pessoas idosas, em especial, são a faixa etária mais visada por golpistas, por serem considerados como pessoas mais vulneráveis a golpes, devido ao baixo e recente conhecimento em relação ao

compartilhamento de dados pessoais e financeiros por meio de aplicativos bancários ou de aplicativos e sites que necessitam de informações de dados pessoais para o acesso aos benefícios sociais do governo.

Os benefícios sociais visam à redução da desigualdade social no país, famílias de baixa renda possuem o direito de receber recursos financeiros para sua permanência na sociedade, para isso é necessário o cadastro em programas sociais de acordo com a necessidades do cidadão. O auxílio governamental tem como objetivo promover a diminuição da pobreza, o desenvolvimento do tecido social e, por fim, a proteção social de pessoas em situação de vulnerabilidade econômica. Além disso, esses recursos sociais são de suma importância para a melhora das condições de vida dos beneficiários, assegurando a promoção da justiça social que visa reduzir as disparidades econômicas nas áreas da alimentação, moradia e saúde. É possível notar que alguns dos benefícios sociais podem ser adquiridos por meio de aplicativos e sites do governo, porém a falta de acesso à *internet* e de dispositivos digitais de boa qualidade podem comprometer a anexação dos direitos sociais por pessoas de baixa renda, principalmente pessoa idosa (MAGNUS, 2024, p.25).

Discutir a utilização das TICs pelo grupo de mulheres idosas da UBS 2 do Cruzeiro para a garantia de direitos sociais justifica-se pela importância de uma melhor qualidade de vida e de socialização de pessoas idosas em busca de seus benefícios sociais, com o objetivo de proporcionar facilidade na comunicação e aumento da produtividade pessoal, por meio da articulação de atividades socioeducativas, propiciando aprendizado e diversão. Além disso, promover maior contato com a família, promovendo uma interação social benéfica com a sociedade. Assim, é possível notar que a utilização das TICs pelo grupo de mulheres idosas da UBS 2 do Cruzeiro para a garantia de direitos sociais pode impactar direta ou indiretamente empresas digitais e instituições governamentais que precisam se adaptar a esse público para fornecer uma melhor forma de utilização das plataformas digitais, diminuindo a dependência de terceiros ao acessar aplicativos pessoais, evitando assim, prejuízos econômicos causados por golpes tecnológicos.

Sendo assim, é possível notar que as novas tecnologias de informação e comunicação impactam diretamente o comportamento e as relações sociais, o que inclui o processo de aprendizagem, através dos novos mecanismos que possibilitam acessar e tratar a informação em plataformas digitais multiconectadas, ou seja, é importante promover a inclusão digital da terceira idade. Para tanto, é preciso observar qual meio tecnológico mais utilizado pelas pessoas idosas, entender as principais dificuldades e problemas enfrentados ao acessar à *internet*, apresentar os

aplicativos de maior utilização para obtenção de benefícios sociais, compreender o impacto do mundo digitalizado na terceira idade e identificar os programas de inclusão digital existente no Brasil.

Sendo assim, o presente trabalho estabeleceu como problema de pesquisa: Quais os principais impactos da utilização das TICs por usuários da terceira idade como objetivo de garantir direitos sociais? E como objetivo geral identificar de que forma as participantes do grupo de mulheres da terceira idade da UBS 2 do Cruzeiro Velho utilizam as tecnologias da informação e comunicação (TICs) para acessar direitos sociais. Para alcançar o objetivo geral, os objetivos específicos foram observar qual meio tecnológico mais utilizado pelas pessoas idosas, entender as principais dificuldades e problemas enfrentados ao acessar à *internet*, apresentar os aplicativos de maior utilização de pessoa idosa, compreender o impacto do mundo digitalizado na terceira idade e identificar os programas de inclusão digital existentes no Brasil.

O motivo da escolha do tema desse presente trabalho, se inicia com a realização do estágio obrigatório do curso de Serviço Social. Ao participar das reuniões promovidas na UBS 2 do Cruzeiro Velho, houve a necessidade de analisar um dos assuntos abordados pelas participantes do grupo: Utilização da Tecnologia de Informação e Comunicação por pessoas idosas. Esse tema é importante para discutir a relação das participantes com as novas tecnologias, principalmente sobre as dificuldades, forma de manuseio e serviços demandados por elas. Um dos objetivos desse trabalho é analisar e propor recomendações para a formulação de políticas públicas voltadas à inclusão digital desse público, considerando a diversidade da população.

O estudo foi dividido em três capítulos, em que o primeiro aborda o envelhecimento humano, o segundo sobre a utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação e, por último, a utilização das TIC por pessoas idosas na UBS 2 do Cruzeiro Velho. A pesquisa identificou o acesso à internet predominante nas residências, inclusive para a solicitação de benefícios sociais. O celular é o dispositivo mais utilizado pelas entrevistadas, entre os aplicativos utilizados pelas mulheres idosas aparecem o WhatsApp majoritariamente, seguido pelo Facebook, YouTube e Instagram. Em relação à realização do curso de informática básica, 30,7% das entrevistadas responderam que pretendem realizar algum curso de informática. Com isso, 46% descartaram a possibilidade de realizar a atividade.

CAPÍTULO 1 - ENVELHECIMENTO HUMANO

Na atualidade constata-se um aumento da população de pessoas idosas na sociedade. Sendo assim, gradativamente nos últimos anos, percebe-se um crescimento desenfreado de agressões contra as pessoas idosas. Em um contexto de envelhecimento populacional, é válido ressaltar a importância da compreensão do envelhecimento no Brasil, partindo assim da necessidade da percepção de se compreender de que o processo do envelhecimento é um evento natural e que acontece mundialmente. É crucial enfatizar que o envelhecimento mundial ocorre em um ritmo acelerado. Pode-se mencionar que o crescimento da população de pessoas idosas no Brasil, em termos mais absolutos, evidencia uma relevância maior no quadro populacional o que acaba por acarretar uma demanda mais elevada na procura por assistência social, sendo necessária a inserção do tema envelhecimento na formação dos assistentes sociais (BIEGER *et al*, 2013, p.52).

No ano de 2010 até o ano de 2022, o Brasil teve um aumento da idade mediana subindo de 29 para 35 anos, evidenciando o envelhecimento da população. Ou seja, o índice do envelhecimento subiu cerca de 30,7% para 55,2% com um índice de imigração de imigração de pessoas, mais jovens para as grandes cidades, em busca de empregos, serviços e educação para seus filhos. Isso ressalta a diminuição de crianças e nascimentos nas cidades de origem, nos municípios e vilarejos. De acordo com o IBGE (2023, p.25), o Estatuto do Pessoa idosa considera aqueles de 60 anos ou mais. Sendo assim, o IBGE faz um corte na análise para assim poder manter uma faixa etária no mercado de trabalho, por isso se realiza uma comparação com o mercado de trabalho do exterior, para alcançar um equilíbrio populacional.

A amostra do aumento de pessoas idosas se inicia a partir da população de faixa etária de 14 anos, com a porcentagem aumentando de 24,1% para 19,8%, o que indica um número baixo do envelhecimento populacional no Brasil, em comparação com o mundo exterior. Isso salienta que o número de jovens está tendo um declínio alarmante, pois a criminalidade no Brasil se elevou muito nos últimos anos, o que acarretou um número menor da população de jovens no Brasil (IBGE, 2023, p.25).

Em seu portal corporativo, a rede Nissei (2021, p.10) esclarece, no início do texto, que a sociedade ainda está ligada a cultura do machismo, principalmente as mulheres, pois com o passar dos anos sempre foi imposto que a agressão era normal, sendo muito cobrado das mulheres a beleza estica, impondo-se um estigma de que a mulher com 30 anos ou mais já estava velha para se casar. No entanto com o passar dos anos as mulheres foram quebrando esses

estigmas, tendo em evidência que o envelhecimento faz parte da vida, percebido como um processo natural. Por meio dessas afirmações do envelhecimento o portal corporativo Nissei (2021, p.10) afirma que “Celebrar a passagem dos anos como um processo natural, que traz consigo mais maturidade, experiência e sabedoria, é algo que precisa estar na agenda da sociedade”. É válido ressaltar, que o tema da felicidade na terceira idade é de extrema importância para o debate, com a finalidade de promover o autocuidado e uma melhor qualidade de vida, principalmente em relação às pessoas que enfrentam dificuldades na área da locomoção. Para a população idosa a felicidade e a tristeza não estão mais relacionadas. Minozzo (2012, p.26) afirma que as pessoas idosas estão mais felizes do que muitas outras pessoas que estão vivenciando outros momentos da vida. Assim, aos 85 anos, as pessoas idosas aparentam estar mais felizes consigo mesmos, chegando ao ápice da felicidade aos 50 anos, com um nível mais elevado de felicidade.

Levando em consideração os estudos e definições já elaboradas, entende-se que o processo do envelhecimento é apenas uma passagem da vida, representando uma mudança natural na vida das pessoas que um dia foram jovens. Em consequência disso, pode-se mencionar que o envelhecimento pode ser estudado por diversas características como por exemplo, o contexto familiar em que a pessoa idosa está inserida. Além disso, outros aspectos relevantes incluem os fatores biológicos da pessoa idosa, a formação dos seus princípios, também ocorre os fatores econômicos, familiares, entre outros. Esses aspectos fornecem uma base para o estudo dessa faixa etária, para assim promover e ter a qualidade de vida dessas pessoas idosas (DÁTILIO *et al.*, 2015, p.45).

Para Lima (1988, p.23), a compreensão sociológica com a chegada da velhice tem como principal base a avaliação dos valores por parte da sociedade que está inserido em um grupo de organização social. Pode-se enfatizar que a variabilidade cultural e histórica sobre a velhice, se manifesta por meio da diversidade, sendo valorizada pela sociedade de acordo com a posição social. Ou seja, dependendo do local em que se está inserido, a pessoa idosa tem posição social, sendo respeitado. No entanto, se não estiver em uma posição de destaque, ela pode se tornar invisível para a sociedade ou para o círculo em que está inserido.

No portal Raízes, Bittencourt (2017, p.45) assegura que “o processo de envelhecimento deve ser um privilégio, que foi negado a muitas pessoas, e que por esse motivo não devemos nos lamentar, e sim ter como esse presente momento como uma arte” e salienta que as mudanças físicas podem ser apenas um reflexo da vida, fazendo as pessoas idosas se sentirem orgulhosos em relação a vida e modo de como foram privilegiados por viverem esse evento natural da vida.

Dessa forma pode-se considerar que entre a infância a e velhice existe uma história de vida significativa.

Em 2022 houve mudança na nomenclatura do Estatuto do Pessoa idosa para o Estatuto da Pessoa Idosa, com o objetivo de inclusão da diversidade de gênero na velhice, sendo assim, esses grupos passaram a ter direitos assegurados por meio do Estatuto da Pessoa Idosa (FALEIROS, 2025, p.2). Na gestão do presidente Bolsonaro, existiam projetos que pretendiam aumentar a idade para mínima para ser considerado pessoa idosa de 60 para 65 anos, com isso essas propostas poderiam agravar a desigualdade social já existente e diminuir a qualidade de vida dessa faixa etária, provocando o abandono dos direitos da pessoa idosa (FALEIROS, 2025, p.2).

CAPÍTULO 2 -UTILIZAÇÃO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

O processo do envelhecimento também traz dificuldades para se adaptar a novas tecnologias, como a utilização das TICs e o acesso a redes sociais, apps de bancos entre outros. Embora a *internet* esteja presente na sociedade há muitos anos, muitos idosos inicialmente não se adaptaram a essas novas tecnologias. Por isso, compreende-se que as pessoas da terceira idade estão em busca de aprender e se adaptar mais com esse mundo tecnológico. Diante desse fato, a população idosa mostra um interesse crescente em se familiarizar com essas novas tecnologias, buscando não só ao conhecimento básicos de informática, mas também o uso de celulares e aplicativos e por estarem conectados com as novidades do mundo digital, propiciando uma melhor qualidade de vida e sendo inserido no mundo digital pela inclusão digital (PRODEST, 2024, p.38).

2.1 - INCLUSÃO DIGITAL DE PESSOA IDOSAS

Levando em consideração as questões apresentadas, pode-se também entender que, com a chegada das tecnologias, compreende-se a necessidade de utilização também por parte da população idosa dessas ferramentas digitais. Por conta do surgimento do coronavírus foi preciso adotar o distanciamento social e o isolamento de seus familiares, especialmente das pessoas idosas, o que acarretou a necessidade de inclusão digital da pessoa idosa com a utilização das TICs, como já foi citado anteriormente.

Segundo Miranda *et al.* (2002, p.55), a sociedade está em constante mudança, principalmente em relação ao avanço tecnológico. O mundo digital está presente na vida das pessoas e

a informação digital se tornou importante entre os meios de comunicação e de transmissão. Assim, o conhecimento tecnológico se torna dentro da sociedade, um fator de grande importância, tornando assim um fator primordial a inserção do indivíduo no mercado de trabalho e na sociedade.

Pode-se reforçar que a tecnologia está em todo lugar, tornando as pessoas mais dependentes delas para resolver coisas cotidianas. Diante deste fato, é importante saber controlar o uso das TICs. Uma dessas ferramentas viciantes é o uso do celular, mas também há de se considerar que a tecnologia pode ser usada para o bem. Conseqüentemente, o celular eliminou as filas em bancos, e hoje não se tem mais filas de espera. Destaca-se também como o uso tecnológico inclui uma ligação por meio de celular ou telefone para algum parente, até a ação de assistir algum programa na televisão, ou no celular. Além disso, também pode-se considerar como uso tecnológico a ação de ir a consultas médicas ou realizar exames médicos, consultar horários do atendimento do INSS e até mesmo pagar contas como de água e de luz (MIRANDA *et al.*, 2002, p.55).

Segundo Miranda *et al.* (2002, p.55) é evidente que as pessoas idosas têm mais dificuldade ao utilizar as tecnologias da atualidade. Por esse motivo, as práticas da inclusão digital não são apenas para se divertir, mas devem despertar a curiosidade em busca de aprendizado, sendo assim um estímulo para a formação do indivíduo, para que ele seja capaz de manusear e utilizar a tecnologia sozinho, sem depender de outras pessoas para acessar a *internet* ou o aparelho celular, promovendo assim mais atividades para o desenvolvimento social, e, por conseguinte, impulsionando a sociedade a aderir à tecnologia para o bem-estar e o desenvolvimento.

Vale ressaltar que a inclusão digital trouxe uma transformação no mundo atual, tornando-se uma necessidade humana, em relação ao modo de uso. No entanto, a inclusão digital não é apenas um acesso à *internet*, mas é também uma tecnologia que traz a informação do mundo, e é uma forma de apropriação para aquelas pessoas que não tinham contato com a tecnologia. Isso se refere à pessoa idosa, que foi justamente a população excluída da sociedade. No entanto, agora estão sendo reinseridos por conta do avanço tecnológico (GONÇALVES, 2011, p.37).

Por meio das afirmações sobre a inclusão digital de pessoas idosas e a respeito das pessoas que não têm acesso a inclusão digital, o autor Gonçalves (2011, p.37) afirma que:

O discurso da inclusão social tornou-se vivo e atuante em todos os níveis e extratos das sociedades do mundo todo. O discurso da inclusão social foi aprendido e apropriado por negros, índios, pessoas com deficiência, mulheres, homossexuais e etc.,

enfim, todos os excluídos por práticas sócias, históricas, econômicas e culturais. Foi dentro deste contexto de contestação a práticas excludentes estabelecidas que surgiu a apropriação do termo inclusão para designar a luta pelo acesso às TICs como meio de superação das desigualdades. A está luta foi atribuído o nome de inclusão digital.

Segundo Silva (2011, p.32), o termo “exclusão digital” é muito utilizado na tecnologia da informação para se referir aos grupos dentro da sociedade que não têm acesso às novas tecnologias da atualidade, e em especial aqueles grupos que não têm proximidade com equipamentos digitais como, notebooks, celulares e computadores. Aqueles que não utilizam esses equipamentos estão dentro do grupo considerado como excluídos digitalmente. Nesse contexto, o termo se aplica muito à população idosa, uma vez que eles têm dificuldades no manuseio das tecnologias.

É fundamental a compreensão do grupo da terceira idade quanto às dificuldades com a utilização de celulares, pois muitos não estão familiarizados com as tecnologias, visto que essa é uma ferramenta tecnológica relativamente nova para eles. Na velhice, há uma dificuldade particular com o meio digital. No entanto, é importante saber que muitas pessoas idosas precisam de cuidados, principalmente quando se trata de celulares, onde muitos deles têm a tendência de cair em golpes cibernéticos, como vazamentos de dados e até de cibe extorsões pela *internet*. Por isso, é necessário ter muito cuidado com a população idosa quando se trata da *internet*, porque muitos estão propícios a cair em golpes, o que pode afetar a saúde mental dessas pessoas (SILVA, 2011, p.33).

No portal corporativo Varejo S.A, a autora Barbosa (2021, p.45), salienta que, por meio das afirmações sobre o crescimento tecnológico sobre os últimos anos:

Nos últimos anos, houve um avanço dos números de pessoa idosas com acesso à *internet*: o percentual de pessoas com mais de 60 anos no Brasil navegando na rede mundial de computadores cresceu de 68%, em 2018, para 97%, em 2021. É BB o que mostra pesquisa realizada pela Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL) e pelo Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil), em parceria com a Offer Wise Pesquisas. Entre os pessoa idosas conectados, a principal informação e se informar sobre economia, política, esportes e outros assuntos (64%). Também Utilizam a web para manter o contato com outras pessoas (61%) e buscar informações sobre produtos e serviços (54%). O principal meio de acesso é o *smartphone*, citado por (84%) dos pessoa idosas que usam a *internet*, um crescimento de 8 pontos percentuais em relação à 2018, enquanto 7% usam notebook e 36% computador desktop.

Para Barbosa (2021, p.45), os idosos têm utilizado mais o celular para se conectar com diversos aplicativos, com uma porcentagem maior desse público no manuseio do celular. A habilidade deles com as redes sociais teve um aumento de 72%, enquanto com os aplicativos bancários foi de 45%. Muitas pessoas idosas optaram por não ir a agências bancárias, como

mencionado anteriormente. Já com relação ao transporte urbano, a porcentagem é de 47%, uma vez que muitos deles precisam ir a consultas e acabam optando por usar o transporte público para se locomover. Sendo assim, pode-se mencionar que houve um aumento da inserção das pessoas idosas na *internet*, com pode-se notar pelo fato de que o WhatsApp é o aplicativo mais utilizado pelos idosos, com 92% de uso, e o Facebook tem 85% de uso e o YouTube tem 77% de uso.

2.2 - ACESSO AOS PROGRAMAS SOCIAIS

Pode-se entender com base no que os autores afirmam sobre o assunto, que a importância do acesso aos programas sociais ou assistenciais faz parte da Assistência Social, sendo que esses benefícios são direito do cidadão e é dever do estado garantir o acesso aos mesmos. Assim, na instituição do CRAS - Centro de Referência de Assistente Social, a principal função é a viabilização ao acesso da população aos benefícios governamentais, protegendo esses benefícios.

Para Leite (2022, p.36), o atendimento realizado pelo CRAS é destinado a famílias em condições de risco recebendo orientações com o principal objetivo de que essas famílias sejam inseridas em programas e benefícios assistenciais, conferindo-lhes uma autonomia e rendimento. Além disso, oferece acolhimento e convívio familiar. O autor ainda afirma que o trabalho social que é desenvolvida na comunidade é de suma importância para fortalecer a junção proativa das famílias e prevenir a ruptura de vínculos sociais e afetivos, promovendo o acesso e o usufruto de direitos, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos. Por meio dessas afirmações, Leite (2022, p.45) salienta que:

O serviço de Atendimento e Proteção Integral às Famílias (Paif) é o principal amparo prestado pelo CRAS. Ele está focado na escuta atendida e em compreender os contextos de vida e interações sociais que envolvem uma família. Com base nessa compreensão, são implementadas medidas para assegurar que a família alcance um nível básico de proteção. Além do Paif, o CRAS também oferece uma série de outros serviços para pessoas em risco social, como: Cartão Creche; Cartão Material Escolar; Cartão Prato Cheio; Cartão Gás; Benefício de Prestação Continuada; Carteira de Pessoa idosas; Cesta de Alimentos, Emergencial; e benefícios eventuais (auxílio natalidade, por morte em situações de vulnerabilidade temporária e em situações de desastre e calamidade pública).

No entanto, é de suma importância ter políticas públicas voltadas para o público da terceira idade. Por isso, é importante dar mais atenção a essas políticas, de forma a garantir que a

população idosa tenha voz e seus direitos sejam respeitados, resultando, como consequência, em um envelhecimento saudável. Segundo o portal corporativo TrasHs, Almeida (2024, p.25) salienta que:

A conquista de direitos sociais e reconhecimento da pessoa humana como portadora de direitos no Brasil estabeleceu-se apenas a partir da Constituição de 1988. Deste modo, benefícios sociais importantes, como por exemplo, o direito à aposentadoria foi amplamente regulamentado a partir desta data, principalmente no que tange à população idosa considerada em situação de extrema pobreza. A esta população somente foi concedido o direito a aposentadoria, a partir da instituição da Lei Orgânica da Assistência Social – n.8.742, instituída em 1993, tendo como um dos objetivos principais a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice e portanto, reconhecendo o direito e à garantia de 1 (um) salário - mínimo de benefício mensal à pessoa com deficiência e ao pessoa idosa que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção ou de tê-la provido por sua família. Conquista essa que implicou em reconhecimento das necessidades e direitos sociais da população idosa brasileira desprovida dos mínimos sociais.

Ainda segundo Almeida (2024, p.26), a autora relata que as pessoas idosas estão mais sujeitas a sofrerem com a desigualdade social na velhice e salienta a necessidade de abrir os olhos da sociedade para esse problema, pois esse grupo enfrenta muita discriminação, que muitas vezes pode ser causada pelos familiares. Além disso, seus direitos são frequentemente negados, e eles podem ainda sofrer com a falta de alimentos e uma má alimentação, por não estarem inseridos aos programas de previdência social e não ter cesta básica. Sendo assim essa é a situação de muitos idosos no Brasil, podendo ter números maiores, pois a maioria dos casos não são denunciados, resultando uma precarização no campo da desigualdade sociais e aumento dos transtornos mentais.

Desse modo a prática do trabalho do Assistente Social é de extrema importância, principalmente para o governo e a sociedade. Em relação à prática profissional dos Assistentes Sociais à institucionalização da Prática Profissional do Assistentes Sociais, Iamamoto *et al.* (2014, p.80) afirmam que:

Como foi visto anteriormente, a partir da década de 1930 e especialmente da Segunda Guerra Mundial, concomitantemente ao aprofundamento do capitalismo, acentuam-se os mecanismos de disciplinamento e controle social. Aparecem novas técnicas sociais, associadas ao revolucionamento dos processos produtivos e ao aumento da composição orgânica do capital. O Estado assume crescentemente as funções de zelar pelo disciplinamento e reprodução da Força do Trabalho (e socialização de seus custos), tarefas em relação às quais as instituições assistenciais desempenham um papel fundamental. Ao abranger condições essenciais da sobrevivência e reprodução da Força de Trabalho (e materializar a vinculação entre o modelo econômico e político, e as políticas sociais), tais instituições passam a desempenhar funções políticas, econômicas e ideológicas vitais para a manutenção da dominação de classe.

O trabalho do Assistente Social está vinculado com a questão social, que envolve todas as ações que promovem a desigualdade na sociedade, por meio de contradições entre capital e trabalho. Sendo assim o trabalho do Assistente Social é promover o bem-estar social por meio da avaliação das necessidades especiais, realizando atendimentos tanto individuais quando em conjunto com os familiares desses usuários, e, nesse contexto, propor suporte emocional. O Assistente Social também utiliza as ferramentas de trabalho, como por exemplo os encaminhamentos por meio de relatórios sociais, entrevistas, entre outros, enviando esses documentos para as instituições aptas esse atendimento, como o CRAS e CREAS.

A atuação do Assistente Social envolve a realização de pesquisas sociais, contribuindo para o estudo de outros profissionais da área para a melhoria da sociedade. Por meio do uso de técnicas, os profissionais colaboram com equipes multidisciplinares, defendendo assim os direitos dos pacientes na busca de igualdade e inclusão dessas famílias que estão em situação de vulnerabilidade social. Dessa forma, a função do Assistente Social é promover a melhoria da qualidade de vida das pessoas que vivem em situação de vulnerabilidade social. O Assistente Social, portanto, trabalha na solução de problemas sociais, ajudando através do acesso a recursos e serviços sociais, garantindo que as políticas públicas possam atender às necessidades sociais da sociedade (IAMAMOTO, 2000, p.26).

Considerando o que já foi debatido, é importante ressaltar que a formulação de políticas direcionadas à inclusão digital de pessoas idosas tem que ser considerada com o intuito de garantir acesso às tecnologias e à informação a esse grupo, abrindo espaço para a independência e incluindo a participação dentro da sociedade. Sendo assim, recomendam-se algumas formulações de políticas voltadas para a inclusão de pessoas idosas.

É relevante considerar a educação e a capacitação, tendo foco no desenvolvimento de programas de formação que possam ensinar algumas habilidades digitais, tendo como principais ferramentas de apoio os smartphones/celulares, computadores, tabletes e o principal, a rede de internet. Outra recomendação é a criação de políticas direcionadas ao acesso à tecnologia, como o smartphone/celulares e computadores, facilitando o acesso para as pessoas idosas, com o apoio de empresas focadas na área tecnológica.

No entanto, não pode faltar na criação de políticas públicas é o suporte técnico para esse grupo de pessoas idosas. Com relação à elaboração deste trabalho, é importante salientar que foi observado que um dos principais fatores que dificulta o acesso a TIC foi a falta de suporte técnico em muitas ocasiões, como o acesso a benefícios sociais. Desta forma, é importante criar serviços de suporte técnico que possam auxiliar na resolução de problemas com a tecnologia

atual, com o uso de mensagens ou com o atendimento presencialmente. Pode-se mencionar também um sistema de monitoramento com a intenção de avaliação de políticas públicas para a inclusão de pessoas idosas, que já foi adotado, trazendo a melhoria baseada em feedback dos usuários (PRODEST, 2024, p.1).

CAPÍTULO 3 - A UTILIZAÇÃO DAS TIC POR PESSOAS IDOSAS NA UBS 2 DO CRUZEIRO VELHO.

O estudo foi realizado na Região Administrativa do Cruzeiro (Figura 1), no Distrito Federal, entre os meses de maio e junho de 2024. A escolha da área de pesquisa deve-se à realização do estágio obrigatório na UBS 2 e pela facilidade de deslocamento até o local, com o objetivo de melhor aproveitamento no desenvolvimento do presente trabalho.

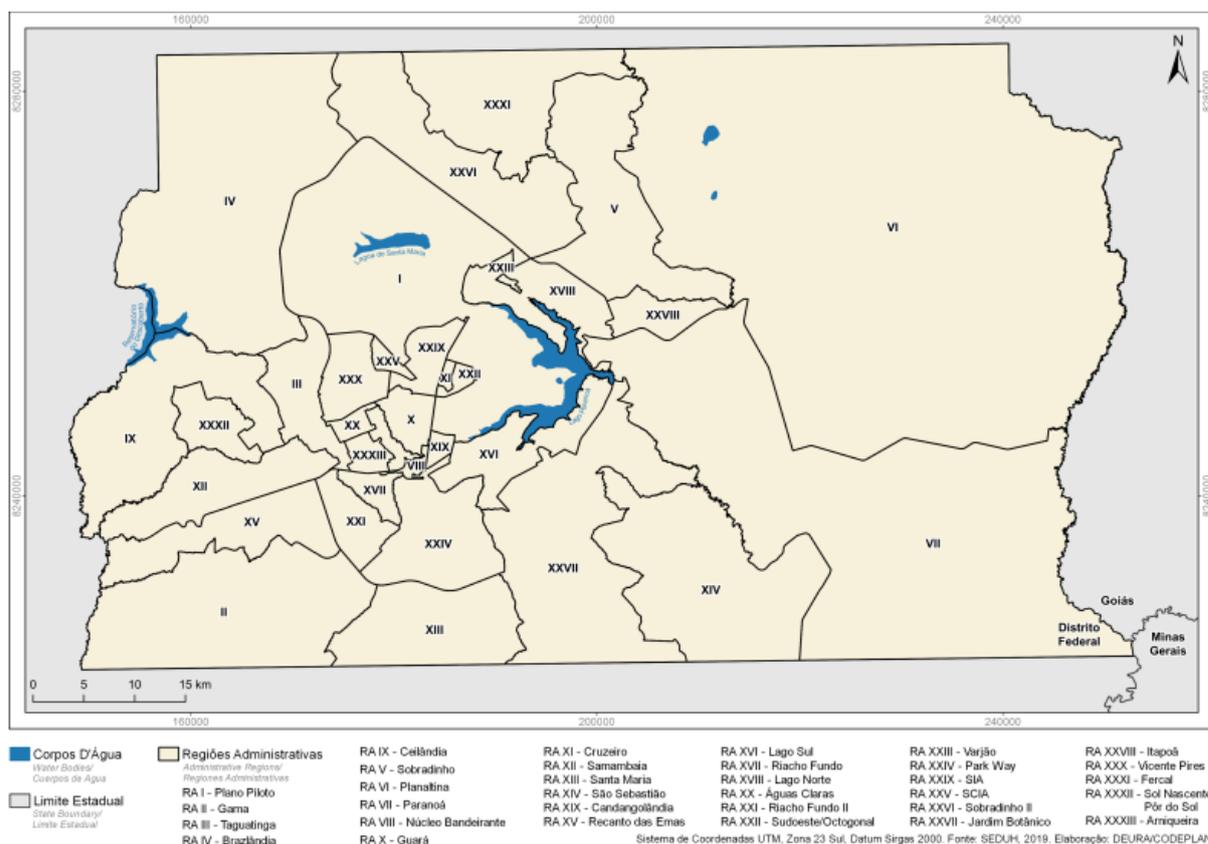


Figura 1. Localização da área de estudo. Fonte: Adaptado pela autora a partir do Codeplan, 2020.

A Região Administrativa do Cruzeiro - RA XI, conhecida como Cruzeiro Velho, foi estabelecida pela Lei nº 049 em outubro de 1989. Sua criação ocorreu devido à separação da Região Administrativa de Brasília – RAI. Anteriormente, a região recebeu como nome oficial

de Setor Residências Econômicas Sul – SRES, e com a implementação do Cruzeiro Novo nos anos de 1970, o local foi designado de Setor de Habitações Coletivas Econômicas – SHCES, caracterizado por blocos de apartamentos e pavimentos. Posteriormente, nos anos de 1980 foi adicionada a localização da área em que pertence ao Octogonal. Em 1957 no dia 3 de maio, houve a celebração da primeira missa realizada na capital do país, caracterizado por um cruzeiro. A Região Administrativa do Cruzeiro – RA XI recebeu o nome devido à proximidade do local de estabelecimento do Cruzeiro para a realização da missa. Dessa forma, o Cruzeiro foi declarado como Patrimônio Cultural da Humanidade pelo UNESCO em 1987 com o objetivo de preservar as principais escalas urbanas do conjunto urbanístico de Brasília (CODEPLAN, 2018, p.105).

O Setor de Habitações do Sudoeste – SHCSW passou a integrar a Região Administrativa do Cruzeiro em 1989, como parte do projeto proposto por Lúcio Costa, denominada “Brasília Revisitada”. Posteriormente, em 2003, o Sudoeste e a Área Octogonal foram desmembrados do Cruzeiro. De acordo com uma pesquisa realizada pela Codeplan em 2018, a Região Administrativa do Cruzeiro possui cerca de 31.079 pessoas, 54,1% são compostas pelo gênero feminino, contando como média de idade cerca de 38,4 anos. Atualmente a região urbana do Cruzeiro Velho e o Cruzeiro Novo constituem uma área estimada de 2,58 km², em que está localizada à 8km de distância do Centro de Brasília. (CODEPLAN, 2018, p.105).

A planificação da pesquisa incluiu, em primeiro lugar, o levantamento de dados secundários e a revisão de literatura, para posterior contato com as fontes primárias a fim de promover a coleta de dados. Os instrumentos de pesquisa foram aplicados de maneira planejada. Em relação às fontes primárias, foi elaborado e utilizado um questionário semiestruturado (Apêndice A), como realizado por Almêda (2016, p.38), Carmo (2016, p.83), Almeida (2021, p.44) e Febraban (2022, p.37), composto de quinze (15) perguntas fechadas e abertas divididas em três seções, em que a primeira consiste nos dados do entrevistado, a segunda em informações sobre o uso das tecnologias de informações e comunicação - TICs, e por fim na terceira seção sobre a utilização das TICs para a obtenção de benefícios sociais.

Para inclusão da amostra, foram considerados participantes do grupo de mulheres em Terapias Comunitária Integrativa que ocorre toda segunda-feira de manhã na UBS 2 do Cruzeiro Velho. O grupo tem como objetivo o compartilhamento de experiências e sabedoria sobre diversos assuntos do cotidiano das mulheres, o assunto é discutido numa sala de conversa, em busca de soluções para as diversidades do cotidiano, além do fortalecimento dos núcleos sociais e redimensionamento de conflitos.

Foram realizadas entrevistas na UBS 2 do Cruzeiro Velho, acompanhadas de questionários e gravações em formato de áudio. Essas entrevistas duraram aproximadamente quinze (15) minutos, sem prejuízo ao andamento do projeto do grupo de mulheres. Além disso, foi providenciado um questionário on-line do *Google Forms*, um criador de formulários on-line, com as mesmas perguntas, para as participantes que não estavam presentes na reunião. Todas as participantes foram informadas acerca do objetivo e método de pesquisa.

Com a finalidade de facilitar a compreensão e melhor aproveitamento a respeito dos objetivos do estudo, foram utilizados termos populares com perguntas claras e objetivas às entrevistadas. As informações coletadas dos questionários e das gravações da entrevista, foram registradas e preparadas para análise. Alguns materiais, como fotografias, foram obtidos com o consentimento das participantes do grupo de mulheres em terapia comunitária integrativa. Todo o material foi coletado e analisado por meio de pesquisa bibliográfica e outras bases científicas, com o auxílio de consultas à *internet*.

O estudo consistiu em pesquisa aplicada, de caráter descritivo e explicativo, visando, não só relacionar as variáveis de análise central, bem como apresentar subsídios de informação que pudessem servir de diretrizes para ações de transformação da realidade. Os resultados foram apresentados de forma qualitativa e quantitativa, a partir da base de dados obtida, com a utilização do software da Microsoft Office Excel 2016 para obtenção de parâmetros amostrais em estruturas de tabelas, porcentagens e figuras gráficas.

3.1 - PERFIL DAS PARTICIPANTES DO GRUPO DE MULHERES IDOSAS

Foram entrevistadas treze (13) pessoas participantes do grupo de mulheres em Terapia Integrativa, o grupo é composto por dezesseis integrantes, porém apenas oito estavam presentes. Dessa forma, cinco pessoas responderam ao questionário do *Google Forms* de forma on-line, ou seja, por meio do *link* disponibilizado no grupo do *WhatsApp*. A faixa etária das entrevistadas varia entre 60 e 69 anos de idade, cerca de 84,6%, sendo 15,3% acima de 70 anos (Tabela 1). Com isso, Carmo (2016, p.57) relatou resultados semelhantes, cerca de 80% das pessoas idosas que participaram da amostra estão na faixa etária de 50 a 70 anos de idade, reforçando a prevalência dessa categoria em estudos sobre Tecnologia da Informação e Comunicação. As entrevistadas apresentaram certa dificuldade para responder o questionário, devido a necessidade de alta concentração no momento da entrevista.

Tabela 1. Faixa etária das entrevistadas.

IDADE	VALORES	(%)
60 a 69 anos	11	84,6
70 a 80 anos	2	15,3
Acima dos 80 anos	0	0

Fonte: elaborado pela autora

Na tabela 2, estão apresentados os resultados acerca da escolaridade das entrevistadas, nenhuma relatou ser analfabeta, no entanto 23,07% completaram o ensino fundamental, cerca de 15% possuem o ensino médio incompleto e 30,7% concluíram o ensino médio. Em relação ao ensino superior, cerca de 15% finalizaram e por fim 15% não possuem o ensino superior completo. Os resultados sobre a escolaridade de pessoas idosas diferem da relação aos dados de Carmo (2016, p.57), que cerca de 27% completaram o ensino médio superior e 25% possuem o ensino fundamental finalizado. Por outro lado, Jantsch *et al.* (2012, p.52) afirmam que 44% responderam que concluíram o ensino superior, bem como (CARLETO, 2013, p.37) com 30%, Stamato (2014, p.62) salienta que 33% dos entrevistados possuem ensino superior completo. De acordo com Silva *et al.* (2021, p.38) mulheres idosas demonstram grande interesse em relação ao uso de tecnologias da informação e comunicação. Pois com o aumento do envelhecimento populacional, eleva-se a demanda digital e serviços destinados às pessoas idosas. As mulheres idosas enfrentam dificuldades ao utilizar as TICs devido ao baixo nível de ensino formal, estereótipos ligados ao gênero feminino e ao pouco contato com as novas tecnologias (BARBOSA, 2023, p.83).

Tabela 2. Escolaridade das participantes do grupo de mulheres.

NÍVEL DE ESCOLARIDADE	VALORES	(%)
Analfabeto	0	0
Ensino Fundamental Incompleto	0	0
Ensino Fundamental Completo	3	23,07
Ensino Médio Incompleto	2	15
Ensino Médio Completo	4	30,7
Ensino Superior Incompleto	2	15
Ensino Superior Completo	2	15

Fonte: elaborado pela autora

Ao serem questionadas sobre estarem inseridas no mercado de trabalho, cerca de 61,5% das participantes do grupo de idosas ainda trabalham, enquanto 38,4% informaram que não exercem nenhuma atividade formal ou informal, ou seja, nenhuma atividade profissional. Algumas das entrevistadas salientaram que estão em processo de aposentadoria (Figura 2). É possível analisar que a maioria das pessoas idosas continuam trabalhando atualmente, devido à busca por melhores condições financeiras, a maioria estão inseridos no mercado de trabalho para complementar a renda familiar, manter-se mais produtivos e estabelecer um sentimento de rotina saudável, com o objetivo de assegurar a inclusão na sociedade, mantendo-se ativa. Dessa forma, pessoas da terceira idade preferem manter-se solícitos com mais autonomia financeira por apresentarem necessidade financeira ou disponibilidade (POLÍTICAS, 2024, p.76).

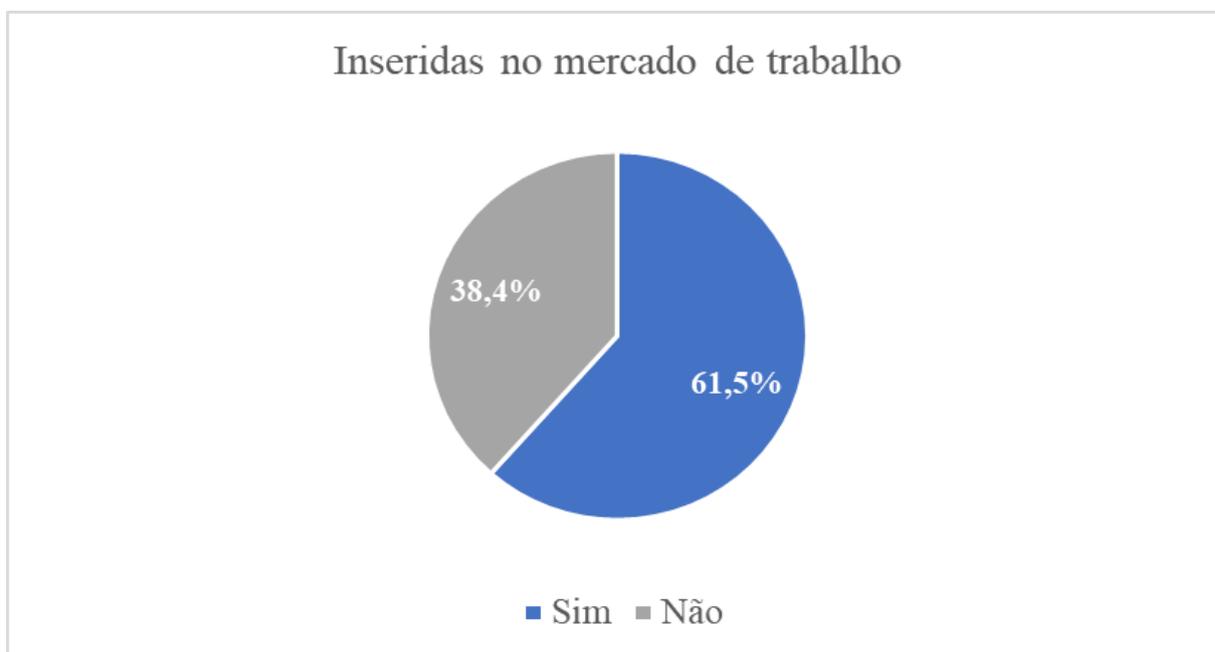


Figura 2. Quantidade de pessoas idosas inseridas no mercado de trabalho. Fonte: elaborada pela autora.

3.2 - UTILIZAÇÃO DAS TIC PELAS ENTREVISTADAS

Em relação ao acesso à *internet*, todas as participantes do grupo de mulheres idosas informaram que possuem conexão com a rede, que compreende vários métodos de conectividade. Com o avanço da tecnologia, as mulheres idosas também aderiram à sua utilização. Com o aumento da disponibilidade à população e maior agilidade ao acesso às novas tecnologias, elevou o número de pessoas da terceira idade a se digitalizarem. A *internet*, conhecida como um conjunto de redes de máquinas de alto nível interligados, possibilitou a troca de dados de

forma aprimorada, desenvolvendo os serviços prestados à sociedade, independentemente da localização geográfico do usuário. Com isso, houve um grande avanço nas áreas econômica e social. De acordo com Castells *et al.* (2005, p.64) a sociedade tem como cerne o uso de rede, por meio desse fato é estabelecidos as interações sociais e afetivas (GOULART, 2007, p.150).

Na tabela 3, cerca de 69,2% das entrevistadas afirmaram que geralmente se conectam à *internet* em casa, sendo 30,7% no trabalho. Nenhuma das participantes acessam as redes na casa de parentes e amigos. Segundo Febraban (2022, p.68) cerca de 70% das pessoas idosas no Brasil estão conectados, a maioria com 60 anos ou mais acessa à *internet* em casa e no trabalho. É importante salientar que a utilização das redes sociais e aplicativos através do acesso à *internet* pelo público com 60 anos ou mais aumentou nos últimos anos. Como mencionado anteriormente, as pessoas da terceira idade procuram manter-se ativos, com a finalidade de maior desenvolvimento de atividades de comunicação, informação, socialização e espiritualidade (FEBRABAN, 2022, p.83).

Tabela 3. Local frequente de conexão digital pelo grupo de pessoas idosas.

LOCAL DE ACESSO	VALORES	(%)
Em casa	9	69,2
No trabalho	4	30,7
Em casa de parentes e amigos	0	0

Fonte: elaborado pela autora

Bacha *et al.* (2009, p.53) relatam resultados semelhantes acerca do local que geralmente as pessoas idosas se conectam à *internet*, 68% das entrevistadas possuem acesso em casa. Já para Dellarmelin *et al.* (2015, p.46) cerca de 96,9% dos entrevistados conseguem acessar redes e aplicativos em domicílio por meio da *internet*. Com a utilização da rede na própria residência, as pessoas idosas estão constantemente conectadas, adaptando-se às mudanças das novas tecnologias e estabelecendo independência ao acessar às redes sociais, serviços bancários digitais, videochamadas, e, por fim, sites para obtenção de benefícios sociais.

Para o devido acesso às plataformas digitais, a pessoa idosa precisa de um dispositivo eletrônico, essas ferramentas possibilitam à inclusão da comunicação e informação de forma interativa, proporcionando uma maior portabilidade e agilidade para alcançar os objetivos do indivíduo (FEDOCE *et al.*, 2011, p.73). Sobre essa questão, cerca de 76,9% das pessoas idosas entrevistadas afirmaram que utilizaram o celular/*smartphone* para navegar na *internet* e as redes

sociais, 15,3% relataram que usam o computador de mesa e notebook. Nenhuma das participantes alegou utilizar tablet para se conectar à rede (Tabela 4). Com resultados semelhantes, Cândido (2015, p.54) argumenta que 72% das pessoas idosas usam *smartphone* como dispositivo móvel mais manuseado em relação à outras ferramentas. Luce (2019, p.42) afirmou que 67% das pessoas idosas também usam celular para acessar *internet*. A similaridade entre os estudos sobre as tecnologias busca estar atualizado em conhecimento tecnológico.

Tabela 4. Dispositivos eletrônicos comuns de acesso à *internet* do grupo de mulheres.

TIPO DE DISPOSITIVO	VALORES	(%)
Celular/ <i>Smartphone</i>	10	76,9
Computador de mesa	2	15,3
Notebook	1	7,7
Tablet	0	0

Fonte: elaborado pela autora

A *internet* passou a ser utilizada por milhões de usuários em apenas quatro (4) anos de existência, diferentemente do telefone, automóvel e eletricidade que levaram muitos anos para que a maioria da população tivesse acesso (MIRANDA *et al.*, 2009, p.57). Segundo o Ibope Nelson (2024, p.63) a *internet* é o meio em constante crescimento no Brasil cerca de 22% em média de 2002 até 2008, 20% dos domicílios brasileiros possuem conexão, e o Brasil é o segundo país em tempo média de navegação, perdendo somente para a França. Todas as participantes do grupo de mulheres Idosas afirmam que acessam a *internet* todos os dias por meio do celular/*smartphone*, como dispositivo móvel de maiores utilização. Para Bacha *et al.* (2009, p.38) observam que idosas com menor escolaridade têm pouca agilidade e conhecimento acerca dos avanços da tecnologia, ou seja, elas possuem maior dificuldade em manipular equipamentos eletrônicos, além de navegar pela *internet*, isso ocorre principalmente entre as classes mais baixas.

Na tabela 5 são apresentados os aplicativos mais utilizados pelo grupo de mulheres Idosas. Cerca de 38,4% das entrevistadas utilizam o *WhatsApp* para videochamadas, cerca de 23,07% usam o *Facebook*, da mesma forma 23,07% das participantes idosas citam o *YouTube* como ferramenta de informação das áreas de interesse por meio de canais de influenciadores digitais e, por fim, 15% acessam o *Instagram*. Para Dellarmelin *et al.* (2015, p.58), a rede social mais utilizada pelas pessoas idosas é o *WhatsApp*, seguido o *Facebook* e *Instagram*,

apresentando resultados de frequência na utilização de redes sociais semelhantes. Segundo Ferreira (2017, p.36) a rede social mais utilizada pelos entrevistados é *WhatsApp*, por ser um recurso de maior sensibilidade em relação à troca de mensagens, informações e áudio.

Dessa forma, o *Facebook* e *WhatsApp* promovem para as pessoas idosas um sentimento de pertencimento e fortalecimento de laços familiares, tornando as relações sociais mais saudáveis. Os benefícios ao utilizar esses aplicativos pela população de baixa renda, tornam-nos mais acessíveis aos que acompanham as novas tecnologias, especialmente através do acesso de celulares *smartphones* (ARARONY, 2015, p.72). Portanto, a população idosa procura manter-se conectada e atualiza sobre as notícias do mundo, acompanhar o surgimento de novas ferramentas tecnológicas e investir em relações com familiares e amigos (ROCHA, 2018, p.53).

Tabela 5. Rede social mais utilizada atualmente pelas entrevistadas.

REDE SOCIAL	VALORES	(%)
Facebook	3	23,07
Instagram	2	15,33
YouTube	3	23,07
WhatsApp	5	38,4

Fonte: elaborado pela autora.

3.3 - USO DAS TIC PARA O ACESSO AOS BENEFÍCIOS SOCIAIS

Ao solicitar os benefícios sociais as participantes do grupo de mulheres idosas em terapia integrativa utilizam sites e aplicativos governamentais, além de aplicativos bancários associados aos programas do governo tais como: Caixa Tem, BRB Social, além do site da previdenciária social, para obter acesso ao benefício da INSS e do FGTS, que necessitam do cadastramento no site Gov.br, o antigo, Cidadão.br. Para obter a maior parte dos benefícios sociais fornecidos pelo governo federal, a pessoa idosa precisa realizar o cadastro na plataforma e realizar atualizações no Cadastro Único (CadÚnico).

Pelo aplicativo meu INSS os usuários podem solicitar a aposentadoria por idade urbana ou por período de contribuição, extratos previdenciários, entre outros (Silva *et al.*, 2022, p.46). Aproximadamente 30,7% das entrevistadas são aposentadas e solicitaram os benefícios pelo site do INSS, cerca de 23,07% recebem o auxílio gás e 15,3% possuem a Bolsa Família. Entretanto, duas idosas informaram que ganham o auxílio emergencial, ou seja, 15,3%. Das 13

peçoas entrevistadas uma (7,7%), relatou que utiliza a carteira da pessoa idosa. Semelhantemente 7,7% das entrevistadas recebe o FGTS (Figura 3). Os beneficiários precisam manter o cadastro atualizado nos auxílios de longa duração, tanto a distância como presencial. Contudo os benefícios assistenciais são importantes para a manutenção de equidade de pessoas carentes, garantindo o mínimo social, fornecendo dignidade à pessoas idosas e seus familiares (SILVA, 2021, p.35).

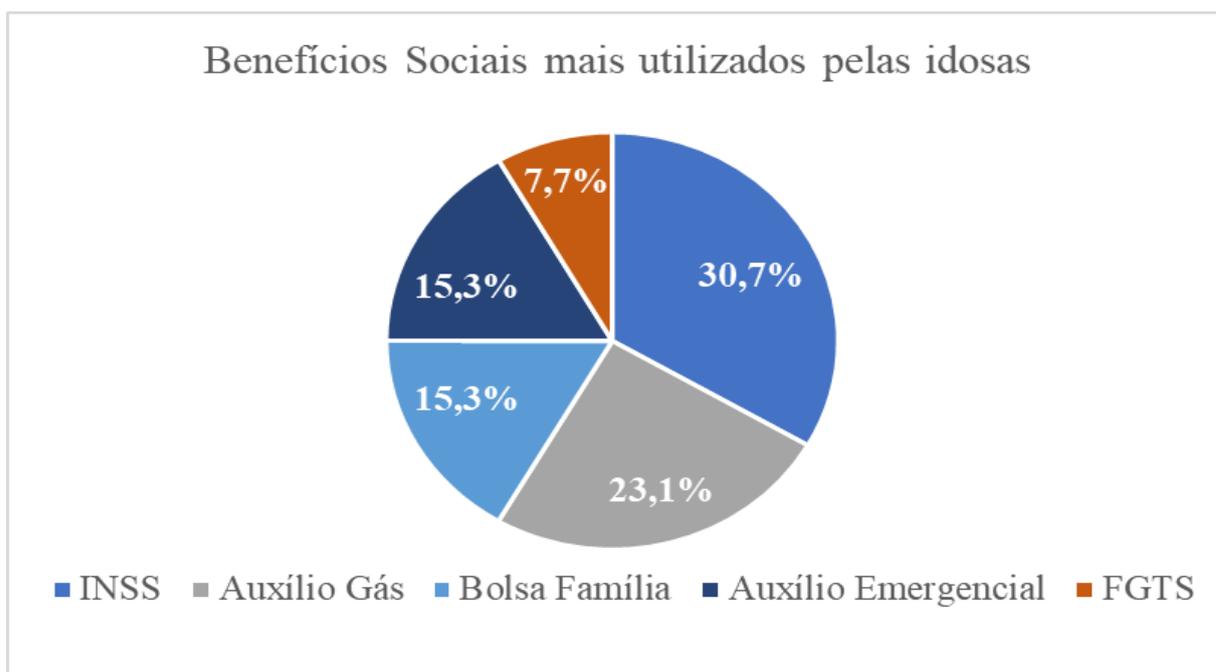


Figura 3. Principais benefícios sociais solicitados pelas participantes do grupo. Fonte: elaborada pela autora.

Em relação às principais dificuldades e problemas enfrentados, as mulheres idosas queixaram-se do sistema fora do ar, travamento e lentidão de sites aplicativos, causados pela instabilidade na velocidade da conexão. Além disso, elas queixaram-se também sobre a quantidade elevada de acessos, provocando congestionamento virtual. As entrevistadas relataram ainda que a baixa qualidade da banda larga fixa e móvel, utilizada comprometia a solicitação dos benefícios sociais, pois a demora no carregamento da página reiniciava todo o processo no momento da inserção dos dados cadastrais. Também houve relatos sobre a situação financeira, problemas de saúde e baixa visão. O crescimento do acesso em banda largas no Brasil aumentou 43% em abril de 2014, somando um total de R\$ 214 milhões, expandindo os serviços de 3G, 4G e 5G móvel (CONEXIS, 2015, p.12). De acordo com Palfrey *et al.* (2011, p.45) as pessoas da terceira idade que se interessam em acessar as plataformas digitais que estão em ininterrupta evolução.

No que se refere à fraude ao acessar benefícios sociais, 76,2% das entrevistadas informaram que não sofreram nenhum tipo de golpe. Por outro lado, cerca de 23,07% responderam que já foram vítimas de crimes cibernéticos. Cross *et al.* (2015, p.37) salientam que fraudes que ocorrem por meio da *internet* causam prejuízos financeiros e afetam a saúde mental. Já para Silveira *et al.* (2013, p.76) declaram que os golpes e fraudes cometidas contra pessoas idosas causam sérios problemas de saúde pública, comprometendo a sobrevivência de pessoas de baixa renda. As pessoas idosas são consideradas alvos de criminosos por possuírem menos conhecimentos de plataformas digitais, com a rápida adoção das mídias sociais por pessoas idosas, aumento o risco de fraude pelo vazamento de dados e compor detalhamento indevido de informações (CHAKRABORTY *et al.*, 2013, p.68).

O questionamento sobre a forma de solicitação dos benefícios sociais revelou que 46% das participantes do grupo de mulheres alegaram conseguir acessar individualmente os ambientes virtuais para requerer assistência social. Paralelamente, 30,07% declararam que requesta com ajuda de parentes e amigos, enquanto 23,07% contam com orientação da Assistente Social (Tabela 6). Esses dados sobre a forma de solicitação de direitos sociais evidenciam a evolução das idosas em a relação às novas tecnologias. Além disso as novas plataformas digitais estão se adaptando para otimizar a experiência de usuários da terceira idade, principalmente por meio de dispositivos móveis, com o objetivo de proporcionar uma melhor experiência aos usuários da terceira idade, para evitar os danos causadores pela diminuição de interação e capacidade de aprendizagem desses usuários (SILVA *et al*, 2022, p.76).

Tabela 6. Forma de solicitação de benefícios sociais pelo grupo de pessoas idosas.

FORMA COMUM DE SOLICITAÇÃO	VALORES	(%)
Sozinha	6	46
Parentes/ Amigos	4	30,7
Assistente Social	3	23,07

Fonte: elaborado pela autora

Outro critério investigado na entrevista foi a facilitação do acesso aos direitos sociais de forma digital. Do grupo de mulheres idosas entrevistadas, 61,5% declararam que a *internet* facilitou o atendimento da assistente social, em contraponto 38,4% discordaram das vantagens que ela proporciona (Figura 4). Garcia (2001, p.62) defende que as mudanças causadas pelas novas tecnologias, em especial a *internet*, promovem resistência por parte das pessoas idosas

diante das novidades, ou seja, alguns temem o desconhecido. Já para Andrade *et al.* (2002, p.75), as pessoas da terceira idade reconhecem a importância do ambiente virtual, mesmo que apresentem dificuldades ou não de acessá-las, se interessam por ele. Para a maioria das entrevistadas, o acesso as redes levaram o atendimento a um novo patamar, proporcionando às pessoas idosas mais confiança pessoal, satisfação e autoestima por conseguirem desenvolver sua autonomia diante das novas tecnologias.

Para as entrevistadas, a acessibilidade digital de benefícios proporciona a democratização de indivíduos em vulnerabilidades sociais, fornecendo o controle da navegação dos usuários aos serviços do governo, independente da capacidade cultural, social e física. Além disso, a inclusão digital de pessoas idosas desenvolve a agilidade dos processos de concessão de benefícios, com o objetivo de diminuição de filas do CRAS e outras instituições governamentais. Por fim, o acesso aos benefícios de forma digital promove uma melhor qualidade de vida, comodidade, facilidade, principalmente às pessoas idosas.

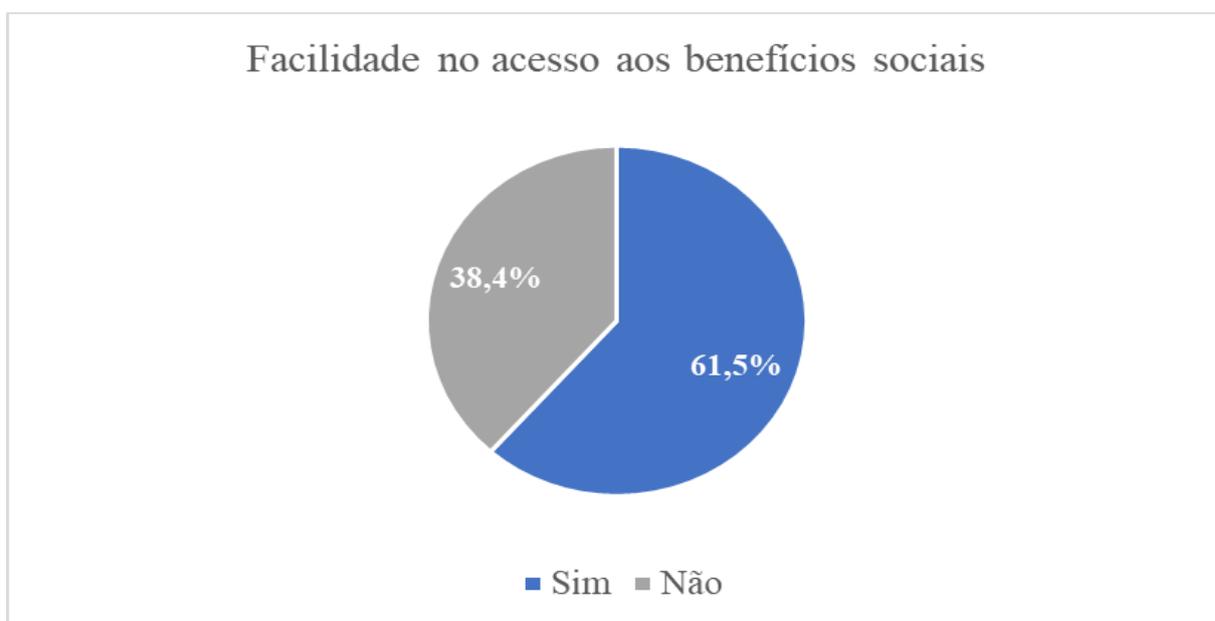


Figura 4. Acesso aos direitos sociais por meio da *internet*. Fonte: elaborada pela autora.

A figura 5, refere-se a uma pergunta do questionário às participantes do grupo de mulheres idosas acerca do interesse em realizar cursos de informática básica. Do total de entrevistadas, 30,7% responderam que pretendem realizar algum curso de informática. Ademais, verificou-se que 46% descartaram a possibilidade de realizar a atividade. Por fim 23,7% informaram que já se atualizaram ou fizeram algum curso sobre o assunto. Frias *et al.* (2011, p.48)

relatam resultados divergentes, que 76,4% das mulheres idosas entrevistadas relataram já ter realizado cursos de informática para utilizar o computador e 58,2% já usaram a ferramenta digital por 2 anos. A inclusão digital de pessoas idosas colabora com o processo de uso de recursos em favor dos interesses individuais e coletivos, influenciando a população de conteúdo, cultura e conhecimento acerca das novas tecnologias (GARCIA *et al.*, 2023, p.28).

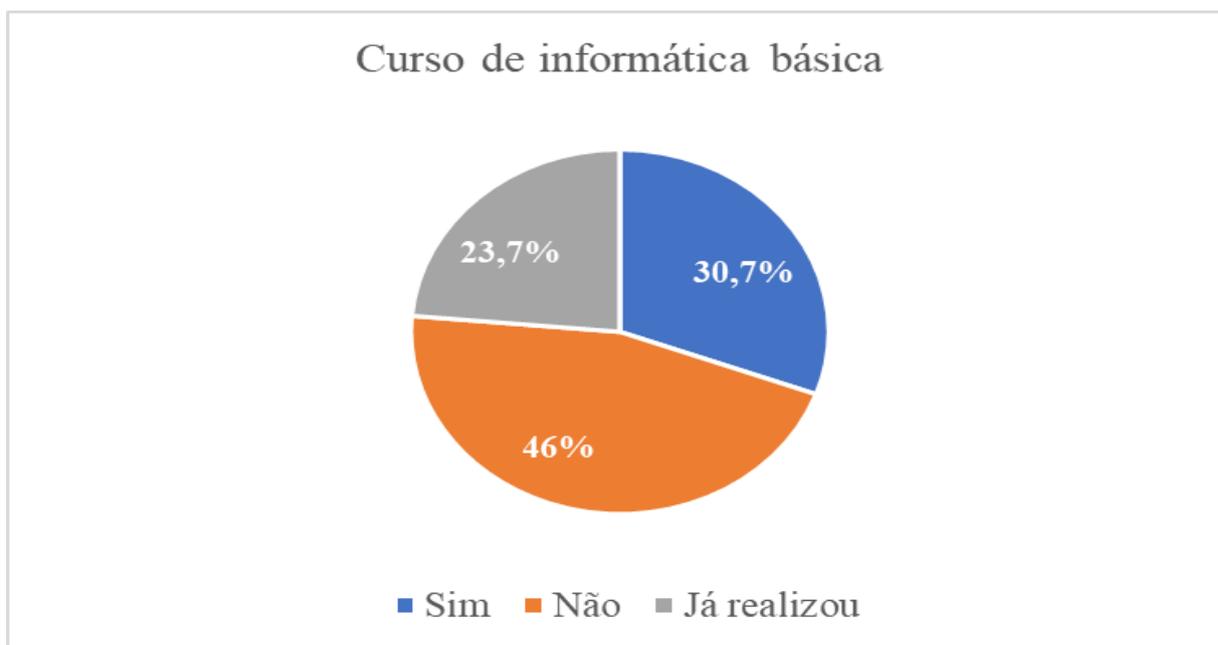


Figura 5. Realização do curso de Informática Básica. Fonte: elaborada pela autora.

Para Silva *et al.* (2018, p.67), a inclusão digital promove melhor qualidade de vida, integração social e a democratização ao acesso a benefícios sociais. É preciso que haja maior acessibilidade aos dispositivos digitais e banda larga, principalmente para a população mais carente, assegurando assim o acesso as ferramentas tecnológicas e maior contribuição na participação das pessoas idosas dentro da família e da sociedade. A democratização de cursos de informática é um dos processos de inclusão digital. Esses dados apontam que as participantes que não desejam realizar cursos assim informaram devido a dificuldades familiares, problemas de saúde, como baixa visão e dificuldades devidas menor taxa de escolaridade.

CONCLUSÃO

Atualmente, a tecnologia está ganhando espaço com velocidade crescente na sociedade. O avanço contínuo das plataformas digitais tem sido amplamente discutido e estudado pelos pesquisadores, que analisam o impacto significativo que essas tecnologias têm gerado na vida social e cotidiana. Deste modo, salienta-se a importância da inclusão digital na terceira idade, proporcionando uma melhor qualidade de vida para as pessoas idosas.

Para a formação deste trabalho, foram entrevistadas treze pessoas participantes do grupo de mulheres em Terapia Integrativa. Dessas, cinco pessoas responderam ao questionário do link no grupo do WhatsApp. A faixa etária das entrevistas varia entre 60 e 69 anos de idade, representando aproximadamente 84,6%, enquanto 15,3% têm mais de 70 anos. Vale ressaltar que as entrevistadas apresentaram dificuldades para responder o questionário.

Em relação a forma mais frequente de conexão digital das mulheres do grupo pesquisado verificou-se que cerca de 69,2% se conectaram em casa e 30,7% utilizam a *internet* no trabalho. Nenhuma das participantes acessa as redes na casa de amigos ou parentes.

Deste modo, para ter acesso às plataformas digitais cerca de, 76,9% das entrevistadas afirmam que utilizaram o celular/*smartphone* para navegar na *internet* e nas redes sociais, criando assim uma independência ao acessar os serviços bancários digitais, realizar videochamadas e acessar sites para obtenção de benefícios sociais.

Para solicitar os benefícios sociais, as participantes do grupo de mulheres em terapia integrativa utilizam sites e aplicativos não governamentais, além de aplicativos bancários que estão associados aos programas sociais. Muitas dessas mulheres informaram que acessam os benefícios sozinha.

Dentre as mulheres entrevistadas, 46% informaram que acessam os benefícios sociais de forma independente. Aproximadamente 30,7% recorrem à ajuda de parentes e amigos para acessar os benefícios, enquanto 23,7% solicitam a assistência da Assistente Social para essa finalidade. Os conteúdos aqui apresentados demonstram que ainda são necessários mais estudos sobre a inclusão digital, especialmente no que diz respeito à utilização da tecnologia para a obtenção de benefícios sociais em outras Regiões Administrativas do Distrito Federal.

A importância do tema e as inúmeras contribuições para o meio acadêmico, destacam a necessidade de um foco mais aprofundado na inclusão das mulheres idosas no meio tecnológico considerando a definitiva necessidade de utilização das TIC, não apenas para obter acesso a benefícios sociais, bem como para que a pessoa idosa esteja incluída na sociedade moderna

cada vez mais pautada por essas tecnologias. É importante ressaltar que a formulação de políticas direcionadas à inclusão digital de pessoa idosa tem que ser considerada com o intuito de garantir acesso às tecnologias e à informação a esse grupo, abrindo espaço para a independência e incluindo a participação dentro da sociedade. Sendo assim, recomendam-se algumas formulações de políticas voltadas para a inclusão de pessoas idosas.

É relevante considerar a educação e a capacitação, tendo foco no desenvolvimento de programas de formação que possam ensinar algumas habilidades digitais, tendo como principais ferramentas de apoio os smartphones/celulares, computadores, tablets e o principal, a rede de internet. Outra recomendação é a criação de políticas direcionadas ao acesso à tecnologia, como o smartphone/celulares e computadores, facilitando o acesso para as pessoas idosas, com o apoio de empresas focadas na área tecnológica.

Pode-se mencionar também um sistema de monitoramento com a intenção de avaliação de políticas públicas para a inclusão de pessoas idosas, que já foi adotado, trazendo a melhoria baseada em feedback dos usuários da terceira idade. Por último é importante criar conteúdos digitais, como temas que possam orientar na área da saúde, lazer e finanças pessoais de pessoas idosas, assim aceitar com que os grupos de pessoas idosas possam cair em golpes cibernéticos. É possível que, com essas recomendações, sejam capazes de facilitar a inclusão digital das pessoas idosas, criando assim um ambiente mais inclusivo e seguro para essa categoria, principalmente neste momento da era digital.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AHARONY, N. **What's App: A social capital perspective**. Online Information Review, v. 39, n. 1, 2015.

ALMÊDA, K, A. **O envelhecimento humano e a inclusão digital: análise do uso das Ferramentas tecnológicas pelos idosos e a importância do desenvolvimento da Competência informacional na terceira idade**. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) RN. 68p. 2016.

ALMEIDA, I. C. **Comercialização de plantas medicinais nativas do Cerrado em Regiões Administrativas do Distrito Federal**. Trabalho de Conclusão de Curso em Engenharia Florestal. Universidade de Brasília. Brasília. 49p. 2021.

ALMEIDA, P. L. **A importância de políticas públicas voltadas para a população da terceira idade no Brasil: discutindo tensões e potencialidades do século XXI**. 2021. Disponível em: <https://www.unilim.fr/trahs/3771>. Acessado em: 18 de jul de 2024.

ANDRADE, G. *et al.* **Apoio social e redes: conectando solidariedade e saúde**. Revista Ciência & Saúde Coletiva, v. 7, n. 4, p. 925-934, 2002.

BACHA, L. M *et al.* **Segmentação de atitudes da terceira idade de São Paulo com relação à tecnologia**. São Paulo. Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. 13p. 2009.

BARBOSA, A. C. **Percepções sobre um projeto de inclusão digital de pessoas idosas: um estudo de caso em uma instituição de longa permanência**. Dissertação de Mestrado apresentado ao programa de Pós -Graduação em Gerontologia. Universidade Federal de São Carlos. São Carlos. 47p. 2023.

BARBOSA, M. **97% das pessoas idosas acessam a internet, aponta pesquisa da CNDL/SPC Brasil**. Varejo. S. A. 2021. Disponível em: <https://cndl.org.br/varejosa/numero-de-pessoa-idosas-que-acessam-a-internet-cresce-de-68-para-97-aponta-pesquisa-cndl-spc-brasil/?city=756> . Acesso em: 25 de jul de 2024.

BIEGER, J. *et al.* **O envelhecimento como expressão da questão social e algumas considerações pertinentes ao exercício profissional**. Florianópolis-SC. In: CONGRESSO CATARIENSE DE ASSISTENTES SOCIAIS.,2013.

BITTENCOURT, F. M. A. **Envelhecer é um privilégio, uma arte, um presente**. In: portal raizes.10 de Janeiro de 2017. Disponível em: <https://www.portalsplishsplash.com/2017/01/envelhecer-e-um-privilegio-uma-arte-um-presente.html?m=1>. Acesso em: 17 de jul de 2024.

CÂNDIDO, N. H. **O uso de dispositivos móveis pelos idosos: um estudo de caso**. Porto Alegre. Universidade Federal do Rio Grande do Sul – CINTED/UFRGS. 38p. 2015.

CASTELLS, M *et al.* **A sociedade em Rede do Conhecimento a Ação Política**. Conferência promovida pelo Presidente da República. Centro Cultural de Belém. Imprensa Nacional – Casa da Moeda. 2005.

CARLETO, D.G.S. **Relações intergeracionais de idosos mediadas pelas tecnologias de Informação e comunicação**. Dissertação (Mestrado). – Curso de Bioengenharia, Departamento de EESC/FMRP/IQSC, Universidade de São Paulo, USP, São Carlos-SP. 79p. 2013.

CARMO, G. E. **Envelhecimento e novas tecnologias: a inclusão digital e tecnológica na preparação para a aposentadoria e sua influência na qualidade de vida**. Dissertação (mestrado). Universidade Estadual Paulista, Instituto de Biociências do Rio Claro. Rio Claro. 173p. 2016.

CETIC. **TIC Governo Eletrônico 2023 mostra que 91% das prefeituras disponibilizam ao menos um serviço online aos cidadãos**. CETIC.br. 2024. Disponível em: <https://cetic.br/pt/noticia/tic-governo-eletronico-2023-mostra-que-91-das-prefeituras-disponibilizam-ao-menos-um-servico-online-aos-cidadaos/> Acesso em 09 de jun de 2024.

CHAKRABORTY, R *et al.* **Privacy preserving actions of older adults on social media: Exploring the behavior of opting out of information sharing**. Decision Support Systems. Pp. 948-956, Elsevier, 2013.

CODEPLAN. Companhia de Desenvolvimento do Planalto Central. Atlas do Distrito Federal. Divisões territoriais e administrativas - Mapas I. Brasília: CODEPLAN. 136p. 2020.

CODEPLAN. Companhia de Desenvolvimento do Planalto Central. Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios. **Cruzeiro**. PDAD 2018. Brasília: CODEPLAN. 97p. 2018.

CONEXIS. **Número de acessos em banda larga chega a 215 milhões em abril**. Telebrasil, Rio de Janeiro, 29 maio 2015. Disponível em: < <https://conexis.org.br/numeros/estatisticas/>. Acesso em: 3 jul. 2024.

CROSS, C *et al.* **Improving the Police Response to Online Fraud**. Policing: A Journal of Policy and Practice, Vol. 9(2), p.119-128. 2015.

DÁTILO, A. P. M. G. *et al.* **Envelhecimento Humano: diferentes olhares**. Marília: Oficina Universitária; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2015.

DELLARMELIN, L. M *et al.* **Vovôs Conectados: Análise da utilização das Redes Sociais pelos idosos**. Programa de Pós -Graduação em Administração. 10p. 2015.

FALEIROS, V. P. **Relato “Estatuto da pessoa idosa, nossa proteção especial”**. Vicente de Paula Faleiros. PerCursos, Florianópolis, v. 24, p.2, 2023.

FEBRABAN. **A inclusão Digital dos idosos**. [s.l.]. Observatório Febraban 2022. IPESPE 35 anos. 58p. 2022.

FEDOCE, R *et al.* **A tecnologia móvel e os Potenciais da comunicação na educação. Logos: Comunicação e Universidade**. Rio de Janeiro: UREJ, v. 18, n. 35, p. 267 – 278. 2011.

FERREIRA, M. C. **Idosos internautas: a influência das redes sociais virtuais na qualidade de vida e relacionamentos familiares e sociais.** Tese (Pós-Graduação Em Economia Doméstica – Doutorado) – Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, 130p. 2017.

FIGUEIREDO, E. T. **Envelhecimento e Família: reflexões sobre a responsabilização familiar, os desafios às políticas sociais e a regulamentação da profissão de cuidador de pessoas idosa.** Florianópolis-SC. In: CONGRESSO CATARINENSE DE ASSISTENTES SOCIAIS. 2013.

FRIAS, E. M *et al.* **Utilização de ferramentas computacionais por idosos de um centro de referência e cidadania do idoso.** Esc Enferm USP. São Paulo 45(Esp):1606-12. 2011.

GARCIA, H. D. G. **A terceira idade e a Internet: uma questão para o novo Milênio.** Dissertação (Pós-Graduação em Gerência de Unidades de Informação Em Ciência e Tecnologia – Mestrado) – Universidade Estadual Paulista, Marília, 160p. 2001.

GARCIA, M. L *et al.* **Desafios e oportunidades da inclusão digital para mulheres idosas. Mato Grosso do Sul.** 17p. 2023.

GONÇALVES, P. H. V. **Inclusão digital como direito fundamental.** Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo. São Paulo.135p. 2011.

GOULART, D. **Inclusão digital na terceira idade: a virtualidade Como objeto e reencantamento da aprendizagem.** Porto Alegre, 196p. 2007.

IAMAMOTO, M. V. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional.** São Paulo: Cortez, 3. Ed, p.293, 2000.

IAMAMOTO, M. V *et al.* **Relações sociais e serviço social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológico.** São Paulo: Cortez, 41. ed, p. 400, 2014.

IBGE. **Censo 2022: número de pessoas com 65 anos ou mais de idade cresceu 54,4 % em 12 anos.** 2023. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/38186-censo-2022-numero-de-pessoas-com-65-anos-ou-mais-de-idade-cresceu-57-4-em-12-anos/> Acesso em: 14 de jun. de 2024.

IBOPE NIELSEN on line, disponível em< <http://www.amidiaquemaiscresce.com.br>>, acesso em: jul de 2024.

JANTSCH, A *et al.* **As redes sociais e a qualidade de vida: os idosos na era digital.** IEEE-RITA, Piscataway, v. 7, n. 4. 2012.

LEITE, M. A. **Importância dos programas assistência para aqueles que mais necessitam.** Vitória -ES. In: Câmara Municipal de Vitória.04 de julho de 2022. Disponível em: <https://www.cmv.es.gov.br/opiniao/ler/2649/a-importancia-dos-programas-assistenciais-para-aqueles-que-mais-necessitam> Acessado em: 18 de julho de 2024.

LIMA, A. P. *et al.* **A diversidade da cultura do envelhecimento: A construção social da categoria de velhice.** 1988.

LUCE, B. **Os idosos como imigrantes digitais e o acesso e uso das tecnologias digitais de informação e das redes sociais.** *Biblionline*, João Pessoa, v. 15, n. 4, p. 104-115, 2019.

MAGNUS, L. **Quais os Principais Benefícios Sociais do Brasil?** Genyo (gestão inteligente). 2024. Disponível em: <https://genyo.com.br/beneficios-sociais/> Acesso em: 27 de jun de 2024.

MINOZZO, L. **Um novo envelhecer: tempo de ser feliz.** Porto Alegre: WS, Ed, p. 125, 2012.

MIRANDA, L. M *et al.* **As contribuições da internet para o idoso: uma Revisão de literatura.** *Interface Comunicação, Saúde, Educação*, São Paulo, v. 13, n.29, p. 383-94, 2009.

MIRANDA, S. S. O. *et al.* **Inclusão digital :uma reflexão sobre as práticas para atingir a inclusão social.** Graduando do curso de Administração da Católica de Vitória Centro Universitário. Goiás. 2002.

NISSEI. **Envelhecer é um privilégio, não um problema.**2021. Disponível em: <https://www.farmaciasnissei.com.br/blog/envelhecer-e-um-privilegio>. Acesso em: 25 de Jul de 2024.

PACIEVITCH, T. **Tecnologia da Informação e Comunicação.** [s.l]. 2024. Disponível em: https://www.infoescola.com/informatica/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/#google_vignette/ Acesso em: 22 de jul de 2024.

PALFREY *et al.* **Nascidos na era digital: entendendo a primeira geração de nativos digitais.** Tradução Magda Françes Lopes. Porto Alegre: Artmed, 2011.

POLÍTICA. **52% dos idosos são os principais responsáveis pelo sustento da casa, revela pesquisa da CNDL/SPC Brasil.** 2024. Disponível em: https://cndl.org.br/politicaspublicas/52-dos-pessoa_idosas-sao-os-principais-responsaveis-pelo-sustento-da-casa-revela-pesquisa-da-cndl-spc-brasil/#:~:text=Entre%20os%20que%20continuam%20trabalhando,buscam%20manter%20a%20mente%20ocupada/ Acesso em: 15 de jul de 2024.

PRODEST. **Inclusão digital para pessoas idosas: benefícios e cuidados com o acesso à internet.** In: Secretaria de estado de gestão e recursos humanos. Vitória -ES. 2015. Disponível em: https://prodest.es.gov.br/inclusao-digital-para-pessoa_idosas-beneficios-e-cuidados-com-o-acesso-a-internet. Acessado em: 18 de jul de 2024.

ROCHA, F. M. **Experiências de pessoa idosas usuários de internet**. Santa Cruz do Sul. 46p. 2018.

SILVA, C. F. **O GIMP como ferramenta no auxílio da inclusão digital para o público da terceira idade**. Trabalho de conclusão de curso de artes visuais. Universidade de Brasília.p:9. 2011.

SILVA, D. R *et al.* **Usabilidade da plataforma mobile da previdência social para idosos: Estudo de caso INSS**. FATEC Praia Grande. Revista Processando Saber – v.14-p.107-117-2022.

SILVA, D. S *et al.* **Envelhecimento Feminino e o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação**. Anais do VI Simpósio Gênero e Políticas Públicas. Universidade Estadual de Londrina. Paraná, p. 539 – 5558. 2021.

SILVA, M. A *et al.* **Inclusão digital no contexto da terceira idade**. Anais V CONEDU. Campina Grande: Realize Editora, 2018.

SILVEIRA, D *et al.* **Idoso morre após receber trote sobre sequestro da filha em Vespasiano**. TV Alterosa, Belo Horizonte, 02 fev. 2013. Notícias gerais. Disponível em: http://www.em.com.br/app/noticia/gerais/2013/02/02/interna_gerais,348044/pessoa_idosa-morre-apos-receber-trote-sobre-sequestro-da-filha-em-vespasiano.shtml. Acesso em: 05 ago. 2024.

STAMATO, C. **Idosos, tecnologias de comunicação e socialização**. Tese (Doutorado). – Curso de Design, Departamento de Artes e Design, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro. 334p. 2014.

VALENTIM, C. E *et al.* **Serviço Social e TICs: a prática profissional no contexto da Covid-19**. R. Katál., Florianópolis, v.25, n. 1, p. 114-124, jan./abr. 2022.

APÊNDICE A – Questionário aplicado às participantes do grupo de mulheres em Terapia Integrativa

Seção 1 - Dados dos entrevistados

- Idade:

() 55 a 60 anos

() 61 a 70 anos

() Acima de 70 anos

- Escolaridade

() Ensino Fundamental Incompleto

() Ensino Fundamental Completo

() Ensino Médio Incompleto

() Ensino Médio Completo

() Ensino Superior Incompleto

() Ensino Superior Completo

- Você ainda está trabalhando?

() Sim

() Não

Seção 2 - Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação – TICS

- Possui acesso a *Internet*?

() Sim

() Não

- Em que local geralmente se conecta?

() Em casa

() Trabalho

() Casa de parentes / amigos

() Outros:

- Por qual dispositivo você costuma acessar mais a *internet* e as redes sociais?

() Celulares/ *Smartphone*
() Computador de mesa
() Notebook
() Tablet
() Outros:

- Com que frequência acessa a *internet*?

() Todos os dias
() Algumas vezes na semana
() Uma vez por semana
() Uma vez por mês
() Menos do que uma vez por mês
() Nenhuma

- Qual a rede social mais utilizada no seu dia a dia?

() Facebook
() Instagram
() YouTube
() WhatsApp
() Outros:

Seção 3 - Utilização das TICs para acesso de benefícios sociais

- Quais sites/ aplicativos que você utiliza para obtenção de benefícios sociais (Bolsa Família, Auxílio Gás, FGTS e outros)?

- Cite as principais dificuldades e problemas enfrentados ao solicitar benefícios on-line.

● Já sofreu algum tipo de fraude ao acessar os aplicativos?

() Sim

() Não

() Outros:

● De que forma você solicita os benefícios sociais dos sites e aplicativos?

() Sozinha

() Com ajuda de parentes e amigos

() Com ajuda do Assistente Social

() Outros:

● A *internet* facilitou o seu acesso aos programas sociais?

() Sim

() Não

● Quais as vantagens ao acessar os benefícios de forma digital?

● Pretende realizar algum curso de informática básica?

() Sim

() Não

() Outros:

Obrigada por participar!