

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE CAMPINAS
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS APLICADAS
FACULDADE DE SERVIÇO SOCIAL**

NATÁLIA ESTEFANE DE SOUZA SILVA

**O SERVIÇO SOCIAL NA GARANTIA DE ACESSO A DIREITOS DA PESSOA
IDOSA NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO**

CAMPINAS
2021

NATÁLIA ESTEFANE DE SOUZA SILVA

**O SERVIÇO SOCIAL NA GARANTIA DE ACESSO A DIREITOS DA PESSOA
IDOSA NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica de Campinas, como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Professora Doutora Jeanete Liasch Martins de Sá

CAMPINAS
2021

NATÁLIA ESTEFANE DE SOUZA SILVA

**O SERVIÇO SOCIAL NA GARANTIA DE ACESSO A DIREITOS DA PESSOA
IDOSA NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica de Campinas, como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Professora Doutora Jeanete Liasch Martins de Sá

BANCA EXAMINADORA

Orientador(a): Prof.^a Dr.^a Jeanete Liasch Martins de Sá

Professor(a): Prof.^a Dr.^a Carla da Silva

Assistente Social: Joyce Cristina Aguiar Firmo – CRESS: 64867

Campinas, 13 de dezembro de 2021

Dedico este trabalho a todos os
idosos que me acompanharam nesta
jornada do conhecimento.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, pela oportunidade de chegar até o final da graduação e em todo este processo;

À minha mãe e minha tia que sempre acreditaram em mim e no meu potencial, me deram força e apoio nessa jornada; pelas orações, paciência e amor e palavras de incentivo;

Aos amigos que encontrei durante a graduação na Pontifícia Universidade de Campinas, que me deram apoio nos momentos mais difíceis, principalmente durante esses dois anos pandêmicos;

Aos ótimos professores que tive, pelo conhecimento e os conselhos transmitidos durante esses últimos anos;

A todos os meus supervisores de campo de estágio, por me proporcionarem oportunidades e experiências únicas e transformadoras;

Aos novos e velhos amigos que fiz no campo de estágio durante a graduação, Tainá, Juan, Joyce e Regiane;

À minha dupla inseparável de amigas, Letícia e Michele, com as quais desejo compartilhar novas experiências, caminhando juntas nas próximas jornadas que virão; pelas palavras de incentivo e companheirismo;

Aos meus familiares;

Às oportunidades que a Pontifícia Universidade Católica de Campinas me proporcionou;

À minha amiga Júlia, que sempre me ajudou e incentivou o meu trabalho;

À minha orientadora Professora Jeanete Liasch Martins de Sá, que sempre incentivou e contribuiu para a realização desse trabalho;

“O envelhecimento não é juventude perdida,
mas uma nova etapa de oportunidade e
força”.

Betty Friedan

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo apresentar a relação entre inclusão digital como fator de inclusão social e como acesso à garantia de direitos das pessoas idosas na sociedade da informação, mediada pelo Serviço Social. Para isso apresenta um breve relato conceitual dos aspectos dessa sociedade, assim como os impactos e efeitos das tecnologias da informação e comunicação nas relações sociais da pessoa idosa diante desse contexto e, as políticas públicas de inclusão digital para esse segmento. Traz também considerações sobre o papel do profissional de serviço social na garantia de acesso aos direitos dos idosos na sociedade. A pesquisa foi realizada presencialmente, via WhatsApp, abordando a importância do uso das TICs, a motivação para a utilização desses recursos, a inclusão digital e social e o papel do serviço social. Metodologicamente, a pesquisa baseou-se numa abordagem qualitativa e quantitativa, exploratória, no que se refere ao seu objetivo. Quanto ao procedimento, abarca uma pesquisa bibliográfica, a partir da revisão da literatura. Conclui-se que a inclusão digital é um fator de inclusão social e que garante acesso aos direitos da pessoa idosa, destacando-se a importância do trabalho do profissional de serviço social numa relação interdisciplinar com a educação, como possibilidade de novas atuações na inclusão e na garantia de acesso a direitos da pessoa idosa na sociedade da informação.

Palavras-chaves: Importância do uso das TICs. Motivação para o interesse nas TICs. Inclusão digital e social. Serviço Social.

ABSTRACT

The present work aims to present digital inclusion as a factor of social inclusion and as access to guarantee the rights of elderly people in the information society, media through Social Service. For this, it presents a brief conceptual report of aspects of this society, as well as the impacts and effects of information and communication technologies on the social relationships of the elderly in this context and as public policies for digital inclusion for this segment. It also brings considerations about the importance of the social service professional in guaranteeing access to the rights of the elderly in society. The survey was conducted in person, via WhatsApp, addressing the importance of using ICTs, a motivation for using these resources, digital and social inclusion and the importance of social service. Methodologically, research was based on a qualitative and quantitative approach, exploratory, with regard to its objective. As for the procedure, it includes a bibliographical research, based on a literature review. It is concluded that digital inclusion is a factor of social inclusion and guarantees access to the rights of the elderly, highlighting the importance of professional social service work in an interdisciplinary relationship with education, as a possibility for new actions in inclusion and in guaranteeing access to the rights of the elderly in the information society.

Keywords: Importance of the use of ICTs. Motivation for interest in ICTs. Digital and social inclusion. Social Service.

LISTAS DE QUADROS

Quadro 1. Caracterização dos sujeitos da pesquisa	35
Quadro 2. Motivação para acesso as TCIs	41

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

TICs – Tecnologias da Informação e Comunicação

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

PNAD – Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios

CCI – Centro de Convivência do Idoso

SCFV – Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos

OMS – Organização Mundial da Saúde

Sumário

INTRODUÇÃO.....	11
1. A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO: ASPECTOS CONCEITUAIS.....	12
1.1. O PARADIGMA TECNOLÓGICO E SEUS EFEITOS NA SOCIEDADE	13
2. O IDOSO E AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	17
2.1. INCLUSÃO SOCIAL E INCLUSÃO DIGITAL.....	22
2.2. AS POLÍTICAS PÚBLICAS VOLTADOS PARA A INCLUSÃO DIGITAL DO IDOSO	26
3. O PAPEL DO SERVIÇO SOCIAL NA INCLUSÃO DA PESSOA IDOSA NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO	29
4. PESQUISA E SEUS RESULTADOS: A GARANTIA DE ACESSO A DIREITOS DA PESSOA IDOSA NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO	31
4.1. UNIVERSO AMOSTRA.....	32
4.2. INSTRUMENTAL TÉCNICO	33
4.3 TRATAMENTO DE DADOS.....	34
4.4 PERFIL DOS ENTREVISTADOS.....	34
4.5 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS	37
4.5.1. Importância do uso dasTICs	37
4.5.2. Motivação para interesse nas TICs.....	40
4.5.3 Inclusão digital e social	43
4.5.4. O papel do Serviço Social	46
4.5.5. Entrevistas realizadas com os profissionais que atuam na OMG Maria Rosa	48
4.5.6. Entrevista realizada com educador social (a) da OMG Maria Rosa	50
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	52
REFERÊNCIAS	54
APÊNDICE I – FORMULÁRIO PARA A COLETA DE DADOS COM OS USUÁRIOS	63
APENDICE II – FORMULÁRIO PARA A COLETA DE DADOS COM OS PROFISSIONAIS DA OMG.....	65
APENDICE III – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....	66

INTRODUÇÃO

A presente pesquisa emerge da necessidade de se estudar como os idosos estão se adaptando à nova realidade advinda da sociedade da informação. Entende-se que envelhecer é uma das etapas naturais da vida do ser humano e que por ela, perpassa diversas mudanças fisiológicas, sócio-históricas e biopsicossociais. Ao envelhecer o ser humano se depara com diferentes situações e transformações, dentre elas, as tecnológicas que estão cada vez mais presentes no nosso dia a dia.

O fato, é que nessa sociedade informatizada, os idosos vem tendo dificuldades de acompanhar as mudanças, tornando-se parte de uma parcela excluída do acesso aos recursos tecnológicos, sendo estes, pessoas que não possuem o acesso à internet ou as TICs e o conhecimento para manusear os dispositivos tecnológicos. Tal questão é de extrema relevância, visto que nos últimos anos, o Brasil vem enfrentando um aumento gradativo da sua população idosa. Além do fato de que as relações sociais atualmente passaram a se dar por meio das tecnologias, assim como o acesso a diversos serviços considerados essenciais.

Como forma de entender a questão, o trabalho levanta a hipótese de que a capacitação e a apropriação das tecnologias pelos usuários é um instrumento de extrema importância na sua garantia de acesso a direitos, assim como uma das formas de inclusão social da pessoa idosa, mediado pelo profissional de Serviço Social na defesa e na garantia de acesso aos direitos desse público na sociedade da informação. Para isso foram usadas como metodologia, abordagens qualitativas e quantitativas de caráter exploratório, levantamento de dados bibliográficos a partir de uma revisão literária, utilizando-se de artigos científicos disponibilizados em bibliotecas digitais, revistas e plataformas como SciELO e Scholar Google.

De modo geral, os capítulos contextualizam os aspectos conceituais da sociedade da informação e as mudanças advindas das TICs, assim como, os impactos e efeitos dessas mudanças tecnológicas na sociedade e nas relações sociais. Por conseguinte, são analisados os efeitos e potencialidades das tecnologias nas relações da pessoa idosa, além da relação da inclusão digital como possibilidade de inclusão social, as políticas públicas voltadas para essa temática, a importância do profissional de Serviço Social diante desse contexto. E por fim, é apresentada a pesquisa de campo relacionada ao tema, com a análise de seus resultados.

1. A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO: ASPECTOS CONCEITUAIS

A expressão Sociedade da Informação tornou-se conhecida nos EUA no final do século XX após a segunda guerra mundial, passando a ser utilizada como substituição ao termo sociedade pós-industrial e, como forma de caracterizar às diversas mudanças e avanços que ocorriam na época advindos da reestruturação do capitalismo, o crescente fluxo de informações e o desenvolvimento da ciência e da tecnologia. (MATTELART, 2006)

Uma das primeiras pessoas a tentar definir essas mudanças foi Bell (1978, apud NEHMY & PAIM, 2002) que desenvolveu a ideia de uma sociedade pós industrial baseada no conhecimento e nas inovações tecnológicas, fatores estes, considerados por ele como determinantes para o desenvolvimento e transformação social da sociedade.

No contexto dessa sociedade informatizada, a tecnologia, mas principalmente a informação, passou a desenvolver um papel central, tornando-se um símbolo dessa nova mudança, sinônimo de poder e uma valiosa moeda de troca, levando à criação de inúmeras outras expressões como: sociedade da informação, sociedade do conhecimento, sociedade tecnológica ou era digital. (REGIS; CAMPOS, 2009)

Este novo cenário, marcado por “conexões e desconexões aleatórias”, (BAUMAN, 2007, p. 440-441) teria a informação como elemento básico para seu desenvolvimento e as tecnologias da informação e comunicação (TICs) como o epicentro de tudo, dessa forma, a tecnologia não seria apenas um instrumento receptor, mas também de transmissor e propagador da informação e do conhecimento.

O poder da informação, aliado aos modernos meios de comunicação de massa, tem capacidade ilimitada de transformar culturalmente o homem, a sociedade e a própria humanidade como um todo. (ARAUJO; FREIRE 1999, p.6 apud ARAÚJO, 1989)

Toffler (1980), considerado um futurista para sua época, utilizou de metáforas em sua obra, intitulada *A Terceira Onda*, para explicar as transformações ocorridas nessa sociedade informatizada em que vivemos hoje, dessa forma, acreditava que

estariamos vivenciando a chamada Terceira Onda, sendo a primeira onda a revoluçao agrcola, a segunda, a revoluçao industrial e a terceira onda, vivenciada hoje, referida por ele como uma civilizaçao inteiramente nova, repleta de transformaçoes tecnol6gicas e tao revolucionaria quanto foi sua antecessora.

Segundo Castells (2002) essa mudançaa seria resultado de uma reorganizaçao no modo de produçao capitalista iniciada na d6cada de 80, advindos da expansao tecnol6gica, das telecomunicaçoes e do desenvolvimento da internet e, teria a informaçao como seu principal insumo, tal fato, alteraria nao apenas o universo das relaçoes de trabalho, como tambem o universo das relaçoes pessoais, marcando uma nova era denominada por ele como informacional.

É informacional porque depende basicamente de sua capacidade de gerar, processar e aplicar de forma eficiente a informaçao baseada em conhecimentos. (CASTELLS, 2002, p. 119).

Tais mudançaa nos levariam a vivenciar o que Castells (2002) denomina de paradigma tecnol6gico.

1.1. O PARADIGMA TECNOL6GICO E SEUS EFEITOS NA SOCIEDADE

O paradigma tecnol6gico pode ser compreendido como um modo de desenvolvimento baseado no uso e na expansao das tecnologias da informaçao e comunicaçao.

[...] é apropriado para as relaçoes capitalistas de produçao baseadas: na globalizaçao, no trabalho e na empresa voltados para a flexibilidade; na poltica destinada ao processamento instantaneo de novos valores e humores p6blicos; em uma organizaçao social que lida com a superaçao do tempo e do espaco de lugares, e com a reorganizaçao das relaçoes de poder e de interaçoes entre identidades culturais, sem ameaças à estrutura social vigente. (OLIVEIRA, 2001, p. 104)

É tambem considerado como "um processo social que impactaria todas as relaçoes a n6veis culturais, pol6ticos e econ6micos". Tais efeitos são considerados por

Silva et al. (2010, p. 218) como “cumulativos e irreversíveis”, capazes de modificar todas as estruturas da sociedade, a transformando com um todo.

Em seu livro *Sociedade em Rede*, Castells (2002, p.108-110) aborda as transformações que definem a essência desse novo paradigma tecnológico, que segundo ele, seriam a “base material indispensável” da mudança e teriam as seguintes características principais:

- **A penetrabilidade da informação:** Na sociedade, a informação é parte integrante de toda a atividade humana, individual ou coletiva, e por isso, todas as atividades e ações seriam afetadas e moldadas pela tecnologia, reforçando a ideia da impossibilidade de uma integração parcial à essas mudanças tecnológicas, sendo possível até medi-la e identificá-la pela quantidade de usuários que utilizam as tecnologias da informação e comunicação em um determinado País, Município ou Território.
- **A lógica das redes:** É caracterizada pelo uso da tecnologia em qualquer sistema, podendo ser implementada em todos os tipos de processos, setores e organizações, bem como no aumento da capacidade de interação entre o emissor e o receptor, possibilitando aos seus usuários não apenas receber a informação, como no caso da TV, mas também produzi-la, intermediá-la e propagá-la com o uso de computadores e celulares;
- **A flexibilização da tecnologia:** A flexibilidade é uma das bases que mais caracteriza esse paradigma, é ela que incorpora a ideia do aprendizado contínuo, já que tem o poder de modificar, reorganizar, reconfigurar e reestruturar as organizações e relações sociais. Se caracteriza pela contínua adaptação, colocando o conhecimento e a formação permanente como requisito para se viver nessa sociedade tecnológica;
- **A convergência das tecnologias:** onde as velhas e novas tecnologias colidem e, diversas áreas e campos do saber tornam-se interligadas e integradas num mesmo sistema de informação.

Nesse paradigma, as TICs passam a se tornar integradas às nossas atividades e ações e, conseqüentemente, às nossas vidas pessoais e profissionais, quebrando as barreiras de tempo e espaço, aproximando pessoas, alterando as formas de viver e trabalhar, criando potencialidades, simplificando ações e o acesso a serviços, conhecimento e informação (KIELING et al., 2015). Tornando-se pré-requisito para se viver e conviver na comunidade, devido à alta convergência e penetrabilidade tecnológica nos diversos setores e, a crescente dependência dos indivíduos nos recursos digitais, que passam a “coexistir no dia-a-dia” e nas “diversas dimensões de se viver nessa sociedade tecnologizada”. (KACHAR, 2003, p.51)

Neste contexto a sociedade seria cada vez mais percebida e tratada como uma rede do que como uma estrutura (BAUMAN, 2007, p.441). E segundo McLuhan (2001, p.19), essa mudança nos levaria a retornar a nossas origens, a chamada “aldeia global, onde todos fariam parte de um mesmo grupo, todos conectados e descentralizados, sem barreiras, espaço ou tempo”, interligados por meio de uma mesma linguagem, a digital. Contudo, é necessário cuidado sobre foco exagerado nas TICs, pois elas alimentariam a falsa sensação de neutralidade com relação às demandas e fatores sociais. (LIMA JUNIOR et al., 2014, p.177)

Werthein (2000, p.72) demonstra que tal visão de neutralidade é equivocado, ao dizer que os “[...] processos sociais e transformação tecnológica resultam de uma interação complexa em que fatores sociais pré-existent, a criatividade, o espírito empreendedor e as condições da pesquisa científica afetam o avanço tecnológico e suas aplicações sociais”.

Castells (2002) consolida o pensamento, quando coloca os movimentos sociais e políticos ocorridos nos anos 60 nos EUA, como impulsionadores do avanço tecnológico, uma vez que suas ideologias foram espalhadas pelo mundo através do uso das TICs, levando ao aumento e a massificação do uso tecnológico no mundo e por isso, defende a impossibilidade de se considerar a tecnologia como um processo autorregulada e neutro, uma vez que elas são, segundo Oliveira (2001, p.101) “[...] produtos da ação humana, historicamente construídos, expressando relações sociais das quais dependem, mas que também são influenciadas por elas [...] consideradas artefatos sociais e culturais, que carregam consigo relações de poder, intenções e interesses diversos”.

É provável que o fato da constituição desse paradigma ter ocorrido nos EUA e, em certa medida, na Califórnia e nos anos

70, tenha tido grandes consequências para as formas e a evolução das novas tecnologias da informação. Por exemplo, apesar do papel decisivo do financiamento militar e dos mercados nos primeiros estágios da indústria eletrônica, da década de 40 à de 60, o grande progresso tecnológico que se deu no início dos anos 70 pode, de certa forma, ser relacionado à cultura da liberdade, inovação individual e iniciativa empreendedora oriunda da cultura dos *campi* norte-americanos da década de 60... Meio inconscientemente, a revolução da tecnologia da informação difundiu pela cultura mais significativa de nossas sociedades o espírito libertário dos movimentos dos anos 60. (CASTELLS, 2002, p.43)

No decorrer do desenvolvimento tecnológico vislumbrou-se uma sociedade mais justa e igualitária, levantando uma crença “salvacionista”, em que todos os problemas sociais existentes seriam resolvidos com o avanço da mesma, e por isso, não mais necessário se preocupar com questões sociais, bastando apenas mais tecnologia para que a mudança social ocorresse. (LIMA JUNIOR, et al., 2014, p.177)

Mais tarde, em oposição a essa ideia, Miranda (2000), refuta essa crença ao comparar essa nova organização social a uma sociedade fechada em feudos, onde as TICs estariam concentradas nas mãos de uma pequena parcela da população, prevalecendo apenas o interesse dessa classe dominante, impedindo a mudança e acentuando as desigualdades sociais já existentes, que passariam a se reproduzir nas desigualdades tecnológicas, aprofundando o abismo entre as classes e nações.

As mudanças em curso transformariam a sociedade a níveis diferentes, a depender do desenvolvimento de cada país ou grupo. Dessa forma, em um país como o Brasil, a expressão “sociedades” seria melhor empregada, diante do aumento cada vez mais expressivo das desigualdades sociais.

[...] Em um mundo de desigualdade e exclusão societárias, em que há poucas oportunidades, não apenas no *espaço dos fluxos*, mas também no *espaço dos lugares*, para os não-iniciados em computadores, para os não-atualizados com as novas tecnologias informacionais, constrói-se uma lógica de exclusão dos próprios agentes da exclusão. (OLIVEIRA, 2001, p.105)

A dificuldade em acessar meios eletrônicos, computador, celular e internet, a falta de oportunidade, conhecimento e domínio para acesso e manipulação de dispositivos e ferramentas tecnológicas e o analfabetismo digital causado pela

dificuldade de compreensão da escrita e novos símbolos digitais, gerou uma nova forma de exclusão, a digital (ALMEIDA et al., 2004). Enviar um e-mail, conversar com amigos à distância, procurar informações pela internet, fazer compras online ou participar de discussões na rede, são ações que parecem comuns no dia a dia, mas que não fazem parte da rotina de grande parcela da população.

[...] a exclusão digital impede que se reduza a exclusão social, uma vez que as principais atividades econômicas, governamentais e boa parte da produção cultural da sociedade vão migrando para a rede, sendo praticadas e divulgadas por meio da comunicação informacional. Estar fora da rede é ficar fora dos principais fluxos de informação. Desconhecer seus procedimentos básicos é amargar a nova ignorância (LEMOS et al., 2007, p. 16 apud SILVEIRA, 2001, p.18)

Passando a configurar uma nova barreira econômica e social entre indivíduos, famílias, grupos e comunidades, que no decorrer dessa mudança, aumentou de forma exponencial com a difusão e a incorporação da internet e das TICs de forma desigual nas relações do cotidiano. (LUCIANO, 2004)

Dentre estes grupos e indivíduos, outros fatores, além dos já citados acima, poderiam contribuir para os impactos das TIC nas suas relações, sendo estas, influenciadas por “questões individuais, históricas, sociais, econômicas, culturais e organizacionais de níveis macro e micro sociais”, também existem distinções na forma com a qual adultos, crianças, adolescentes e idosos se relacionam com a tecnologia, sendo estas, influenciadas pelas múltiplas vivências de cada sujeito. (BEZ et al., 2006, p.62)

2. O IDOSO E AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

A cada ano que passa, observamos a tecnologia avançar cada vez mais e de forma acelerada. De tempos em tempos uma novidade tecnológica surge e com elas novas possibilidades. Isso tudo passa a exigir das pessoas constante capacidade de adaptação, uma vez que nessa sociedade, “[...] não são as tecnologias que passam

a se adaptar a nós e, sim, nós que constantemente tentamos nos adaptar a elas.”
(RAYMUNDO, 2019, p.25)

O avanço das novas tecnologias, ao mesmo tempo em que promove melhorias para a população traz à tona uma nova forma de exclusão: a digital, que atinge a todos aqueles que não tem acesso ao equipamento e/ou aos procedimentos técnicos para fazer funcionar computadores, centrais eletrônicas, caixas de banco, celulares, controles remotos, fornos micro-ondas e demais máquinas. Um dos segmentos mais atingidos pela exclusão digital é o idoso. (GOLDMAN, 2017, p.4)

A geração introduzida nesse universo tecnológico desde o nascimento adquiriu logo cedo maior facilidade e desenvoltura na compreensão e manuseio dos dispositivos eletrônicos, diferente dos mais velhos, nascidos numa época em que a tecnologia era apenas imaginada, pouco desenvolvida e usada na sociedade. Esta geração de idosos¹, vem apresentando algumas dificuldades em entender e se desenvolver nesse contexto tecnológico, bem como aprimorar-se dessa nova linguagem digital, que se reflete nas “questões mais básicas que envolvem o uso de computadores, celulares, caixas eletrônicas e eletrodomésticos”. (KACHAR, 2003, p.52)

A imagem do envelhecimento na nossa sociedade ainda é associada a aspectos etários, negativos e pejorativos, que os relaciona como uma figura desatualizada e improdutiva (ALMEIDA; CUNHA, 2003). E no atual contexto, onde se vive cada vez mais em “tempos líquidos”, mediados pelo agora, os considerados desatualizados são deixados à margem da sociedade (BAUMANN, 2007). Segundo Camarano (1999) as definições do que vem a ser um idoso estão ligadas a juízos de valores. Estes valores, segundo ele, caracterizariam muito mais a sociedade, do que o próprio indivíduo.

A população idosa se constitui como um grupo bastante diferenciado, entre si e em relação aos demais grupos etários, tanto do ponto de vista das condições sociais, quanto dos aspectos demográficos e epidemiológicos. Qualquer que seja o enfoque escolhido para estudar este grupo populacional, são bastante expressivos os diferenciais por gênero, idade, renda,

¹ BRASIL, Estatuto do Idoso. Lei nº 10.741/2003 (Art. 1º) É instituído o Estatuto do Idoso, destinado a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos.

situação conjugal, educação, atividade econômica, etc. (VERAS, 2003, p. 8-9).

O envelhecimento não deve estar apenas atrelado a questões etárias, uma vez que concerne a todos, independentemente da idade, e em alguns casos, condicionadas a fatores fisiológicos, que perpassam mudanças biológicas, psicológicas e cognitivas, que modificam e transformam a forma de se viver e interagir com o mundo. Outros fatores como escolaridade e menor poder aquisitivo devido as disparidades sociais presentes na nossa realidade (MATTOS; CHAGAS, 2008) são questões significativas na relação do idoso com as ferramentas tecnológicas, mas não são considerados empecilhos que os deixe de se interessar por essa sociedade informatizada. (KACHAR, 2003)

Possíveis mudanças nas relações e no cotidiano desse público, diante dos papéis e posições sociais trazidos pelo avanço tecnológico, passaram a ser analisados e estudados, uma vez que o domínio das TICs tornou-se fundamental para o acesso e a manipulação da informação, dado que, para quase todas as atividades realizadas nos dias de hoje, existe uma maneira informatizada de executá-las. (FRANCO; SOUZA, 2015)

Apesar das dificuldades, o idoso vem buscando por meio das tecnologias novas formas de socialização. Acredita-se que seu uso traga benefícios e proporcione mais qualidade de vida aos seus usuários, assim como, facilidade de acesso à informação e a serviços sem sair de casa (KACHAR, 2003, p.62 apud MORRIS, 1994). Também se considera um espaço de maior interação social, cultural e familiar, uma vez que no contexto atual, essas relações passaram a se dar através dos recursos tecnológicos. (JANTSCH et al., 2012)

Os mais velhos buscam na Internet a possibilidade de se reinserir na sociedade e em seus grupos de relacionamentos. Ao compreender seu funcionamento, eles criam subsídios que servirão de assunto em interações futuras com amigos e familiares – é o modo que encontraram de estar presentes no mesmo universo que seus filhos, netos e sobrinhos. (JANTSCH et al., 2012, p. 174)

Os idosos estão aos poucos se habituando e se percebendo nesse novo espaço, que ainda hoje é ocupado em sua grande maioria por jovens. A Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios do IBGE PNAD Contínua (2019, p. 1-12), realizou um levantamento com pessoas de 10 anos ou mais, de âmbito nacional, onde constatou-se que no ano de 2019, tínhamos aproximadamente 143,5 milhões de usuários conectados, uma porcentagem de (78.3%), percentual que veio crescendo desde 2016, quando havia apenas (64.7%).

Ainda destacou-se, que os idosos de 60 anos ou mais, conectados à internet, correspondiam à (45%), valor abaixo dos (93%) ocupados pelos grupos de 20 a 24 anos e 25 a 29 anos. Apesar da diferença, segundo os dados, o grupo mais velho, demonstrou um aumento de 6,3 pontos percentuais (p.p) com relação ao ano de 2018. Referente ao sexo dos participantes, observou-se apenas uma diferença de 2% entre de homens e mulheres no que concerne ao acesso das TICs.

A pesquisa supracitada também destacou o celular como o dispositivo predominante no acesso à internet, com a porcentagem de (98,6%), seguido pelo microcomputador, com (46,2%), pela televisão, com (31,9%) e pelo tablete, com (10,9%), fato este, ligado possivelmente a questões de praticidade, acessibilidade e custo-benefício (ARDÉVOL, 2019). Também apontou os motivos para o uso das TICs, sendo estes, receber mensagens de texto, voz ou imagens por aplicativos, para conversar por chamadas de voz ou vídeo e para assistir a vídeos, programas, séries e filmes.

O hiato digital observado entre os grupos geracionais poderia estar relacionado a falta de interesse no acesso, uma vez que muitos idosos não identificam a necessidade do uso (VIEIRA; SANTOROSA, 2009) já que viveram a maior parte da vida sem as tecnologias (KACHAR, 2003). Podendo também, estarem ligadas as privações advindas das relações capitalistas.

Por outro lado, ainda que haja um acesso desproporcional entre eles, a pesquisa destacou um aumento significativo e gradual na procura dos idosos pelo acesso à internet, que reconhece nele novos espaços de atuação e interação. Para Kachar (2003, p.65) o interesse nos recursos tecnológicos por esse público vem sendo apontados em seus estudos como uma possibilidade de distração e ocupação do tempo.

O acesso a novas tecnologias, especialmente na fase da aposentadoria, possibilita usufruir de novas oportunidades tecnológicas em seu tempo livre, antes ocupado pelo trabalho e, portanto, o acesso a redes sociais seria como um elo de comunicação ao interagir com as pessoas, retomando seu convívio social, trazendo consigo novas oportunidades de participação em grupos, efetuar novos contatos, oportunizar novas formas de recreação, busca de informação, conhecimentos e aprendizados desenvolvendo novos hábitos de vida. (CARMO; ZAZZETTA, 2016, p. 96)

De acordo com Pirola et al. (2012) às tecnologias poderiam oferecer aos idosos mais independência e convívio social por meio das redes sociais, assim como na construção e no fortalecimento de vínculos afetivos e familiares com os que residem longe de casa.

[...] estas tecnologias podem ajudar as pessoas idosas a diminuir o isolamento e a solidão, aumentando as possibilidades de manter contato com familiares e amigos, incluindo suas relações sociais através da utilização das redes sociais digitais como uma ferramenta facilitadora para a concretização do envelhecimento ativo. (JANTSCH et al., 2012, p.173)

Na visão de Kachar (2003, p.64) o aumento de usuários das TICs é uma tendência que irá se acentuar ao longo do tempo, e por isso, justifica a “[...] relevância e a importância social sobre a temática para que se investigue estratégias de inclusão efetivas do idoso a esse universo tecnológico”.

Diante neste contexto, não podemos deixar de supor a intensificação do uso das TICs após o início da Pandemia causada pelo vírus da COVID-19² devido às medidas obrigatórias de isolamento social que iniciaram-se no Brasil no final de março de 2020 e se que perpetua parcialmente até os dias hoje. Principalmente no que se refere ao idoso, que em sua grande maioria, se viu isolado em um mundo tecnologizado.

A Pandemia trouxe impactos que só podemos presumir, visto que ainda não há na literatura ou em dados quantitativos e qualitativos informações suficientes que

² A COVID-19 é uma doença infecciosa causada pelo coronavírus SARS-CoV-2 (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE/ OMS)

nos ajude a mensurar verdadeiramente seus efeitos nas vivências do idoso. No entanto, a um entendimento de que o papel das TICs, neste período, tornou-se mais evidente nos diversos aspectos e elementos da vida em sociedade, pois em um mundo isolado, as TICs se tornaram os únicos meios de acesso à todo e qualquer direito social (MELCHIORI, 2019). Contudo, vale lembrar que anteriormente a pandemia, as atividades realizadas em ambiente off-line e online já se misturavam e se fundiam nas relações do cotidiano. O momento pandêmico acelerou inesperadamente um processo que já estava em andamento, empurrando a todos, preparados ou não, para o mundo digital. Assim entende-se que, ser incluído nesse mundo tecnológico tornou-se uma forma de facilitar a garantia de acesso a direitos.

2.1. INCLUSÃO SOCIAL E INCLUSÃO DIGITAL

Na atualidade, entende-se por inclusão social a construção de uma sociedade que tenha como princípios a celebração das diversidades, a participação igualitária, o direito de pertencer, o acesso a direitos e o pleno exercício da cidadania, compreendida aqui como a participação ativa na sociedade em seus diferentes níveis sociais, políticos, culturais e outros. Também pode ser considerada, ações que propicie a população mais vulnerável e excluída, oportunidades e condições de acesso a direitos, bens ou serviços. (MOREIRA, 2006)

Em um sentido mais amplo, a inclusão social envolve também o estabelecimento de condições para que todos os habitantes do país possam viver com adequada qualidade de vida e como cidadãos plenos, dotados de conhecimentos, meios e mecanismos de participação política que os capacitem a agir de forma fundamentada e consciente. (MOREIRA, 2006, p.1)

No que se refere ao Estatuto do Idoso³, os direitos que fortalecem a inclusão social dessa população na sociedade se norteiam pelo direito a viver e envelhecer de forma digna, o direito à informação e ao acesso das TICs, direito à vida familiar, à

³ BRASIL, Lei nº 10.741/2003, Dispões sobre o Estatuto do idoso e dá outras providências.

convivência social e comunitária, direito ao respeito e as diversas formas do idoso em viver e compreender o mundo, direito à preservação da autonomia, direito de acessar serviços que garantam condições de vida, o direito de participar, opinar e decidir sobre sua própria vida. (TORRES; SÁ, 2005, p.5) Portanto, quando se relaciona o processo de envelhecimento ao significado de inclusão, reforça-se a necessidade e a importância do idoso em fazer parte de tudo aquilo que envolve a atual sociedade, como por exemplo, o cesso e a apropriação do uso das tecnologias da informação e comunicação. (ALVES; OLIVEIRA, 2015)

Já o conceito de inclusão digital concerne na democratização e universalização de acesso à internet e aos recursos tecnológicos nas mais variadas áreas sociais, culturais, pessoais, políticas, educativas, laborais e outras, que envolvam a todos os cidadãos, independente da classe social ou faixa etária. (GIL, 2015)

Houve um tempo em que a expressão inclusão digital era sinônimo de consumo, no sentido de apenas ter um telefone, computador e/ou a internet e, inclusive, ainda é um método utilizado para quantificar inclusão as TICs em um País, Município ou Território. Depois, também passou a significar saber manusear e dominar os recursos tecnológicos (FRANCO; SOUZA, 2015). Hoje, seu significado se expandiu e passou a ser visto como uma nova via de acesso aos direitos e ao pleno exercício da cidadania, proporcionando maior participação na sociedade por via das TICs.

[...]observa-se que a inclusão social passa pela inclusão digital, uma vez que é pela rede mundial de computadores – Internet – que circula a informação e negar a estas camadas já excluídas de importantes direitos sociais, como saúde e educação, conhecimento e possibilidade de acesso a essas tecnologias significa desvalorizá-las ainda mais, e por questões nas quais não são responsáveis e sim vítimas. (TOSCHI, 2014, p.486 apud SILVEIRA, 2001)

Serau Junior e Gonçalves (2003, p. 246) consolidam o pensamento em seus dizeres:

A inclusão digital, portanto, insere-se no contexto da inclusão social, mais amplo e abrangente [...] ela se tornará cada vez

mais urgente a partir do momento em que os instrumentos de tecnologia de informação e comunicação se difundirem mais intensamente no meio social. Essa tendência é percebida hoje em dia, com a nítida preferência de governos, pessoas físicas e jurídicas prestarem seus serviços pela via eletrônica.

Contudo, apenas a democratização de acesso as TIC, ou sua utilização para acesso a serviços, informação e comunicação não configuram a inclusão digital como um possível fator de inclusão social.

A inclusão digital é um processo de garantia de acesso às ferramentas tecnológicas e educação digital, ou seja, a inclusão digital não depende apenas de ter um computador ou outros aparelhos tecnológicos, o sujeito precisa possuir o conhecimento para saber como usar e extrair os benefícios associados à tecnologia (BARBOSA et al., 2015, p.4 apud MARTENDAL; LAGO, 2015)

Para que haja essa possibilidade, além do acesso à internet, de possuir os dispositivos tecnológicos, e o saber técnico para o manuseio das mesmas, o idoso também deve ser capaz de transformar a informação em conhecimento, ou seja, o aprendizado e a forma como se aplica esse conhecimento torna-se a chave para construir e manter a autonomia, assim como o desenvolvimento do senso crítico diante das constantes inovações tecnológicas na sociedade.

Aprendizagem, nessa linha de raciocínio, contempla todo o ciclo da vivência humana, do nascimento até a morte. O conceito de aprendizagem ao longo da vida desponta como uma poderosa ferramenta para autonomia, empoderamento e emancipação digital, principalmente para idosos. E tal conceito converge com a ideia de Freire sobre inacabamento do ser humano e sobre educação permanente. (OLIVEIRA et al., 2020, p.91)

Segundo Delors (1998, p.19) a educação ao longo da vida tornou-se fundamental, uma vez que sem ela, a inclusão digital passa a ser refém da lógica de mercado e consumo, sem perspectiva de transformação social ou possibilidade de exercício pleno da cidadania, focalizando ainda mais ao jovem o acesso aos recursos tecnológicos e distanciando os idosos do mundo digital. (JOAQUIM; PESCE, 2017).

Dessa forma, na visão de Delors (1998, apud OLIVEIRA et al., 2020, p. 92-93) a educação ao longo da vida se basearia em três fatores, sendo estes:

- **Aprender a conhecer:** O aprendizado não se limitaria a um saber único, seria incentivado numa perspectiva de construir e reconstruir os saberes ao longo da vida. Neste sentido observa-se sua relação com as TICs que se renovam diariamente, exigindo aprendizado constante como forma de acompanhar as mudanças e permanecer inserido na sociedade. Também possibilitaria manter e fortalecer os três pilares do envelhecimento ativo, sendo estes, a saúde (física, mental e social), a segurança e a participação do idoso.
- **Aprender a conviver:** Refere-se a importância das trocas de experiências e a capacidade de criar e manter vínculos sociais e efetivos. Neste contexto pode estar ligado as linguagens digitais, entendidas como símbolos, escritas e termos usados na internet ou pertencentes a identificação das TICs e seus recursos. A ausência desse conhecimento levaria os idosos a dependerem de terceiros (amigos, familiares e outros) e estes passariam a mediar as ações e atividades, os tornando dependentes para quase todas as relações na sociedade.
- **Aprender a ser:** Considera a educação a longo da vida, como fator principal no desenvolvimento integral e emancipatório do ser humano tornando-os protagonistas da sua própria história, capazes de se desenvolverem permanentemente em todas as esferas.

Para Nunes e Silva (2011 apud NUNES, 2000) a educação ao longo da vida para idosos pode proporcionar uma visão crítica da realidade onde vivem e atuam, assim como o desenvolvimento da criatividade e o estímulo, mas para que isso aconteça, é necessário de planos educacionais adequados ao interesse desse público, que possa explorar suas potencialidades, assim como ter em mente as dificuldades associadas a tecnologia e possíveis limitações de ordem fisiológica. (Kachar, 2003).

Raymundo (2019) consolida as afirmações anteriores ao dizer que outros fatores, além dos já citados, devem ser considerados, como o medo e ansiedade com relação ao uso, o tipo de dispositivo usado, os materiais de apoio, o tipo de linguagem utilizada nos diálogos sobre a temática, a importância do suporte social através de amigos e familiares e por fim, condições do ambiente onde será realizado as oficinas.

Dessa forma, inclusão digital pode vir a ter uma perspectiva de inclusão social caso desenvolva em sua metodologia a educação como ponto chave, promovendo conjuntamente com os demais instrumentos, uma real democratização e universalização do acesso as TICs. Contudo, vale lembrar que inclusão digital por si só não é capaz de resolver todas as mazelas advindas da desigualdade social, uma vez que exclusão digital não é a causa da questão social, mas sim, uma expressão da mesma. E por isso, um idoso incluído digitalmente ainda pode vir a ser um excluído social, já que a exclusão é multidimensional, ou seja, engloba todos os tipos de privações nos âmbitos sociais, econômicos e políticos, que vão além da capacidade de atuação das tecnologias.

E para que os direitos de acesso do idoso sejam reconhecidos, é necessária a criação de políticas públicas de inclusão digital voltadas à pessoa idosa.

2.2. AS POLÍTICAS PÚBLICAS VOLTADAS PARA A INCLUSÃO DIGITAL DO IDOSO

O aumento de pessoas idosas no país tem incentivado maior atenção a esse público, assim como as possíveis mudanças de perfis desses sujeitos, que passaram a assumir novos papéis na sociedade contemporânea, demandando novas propostas de atuação diante dessa realidade. (FARIA; PAIXÃO, 2018)

Contudo, apesar dos avanços, os idosos ainda sofrem com as privações e violações de direitos, numa sociedade cada vez mais desigual e preconceituosa, (OLIVEIRA, 2012) o que exige continuamente a necessidade de políticas públicas que atendam as possíveis novas necessidades e possibilite ao idoso o acesso aos seus direitos básicos prescritos na Constituição Federal de 1988, no Estatuto do Idoso (Lei 10.741/2003) na Política Nacional do Idoso (Lei 8.842/94 regulamentada pela

decreto 1.948/96) e na Política Nacional da Saúde da Pessoa Idosa (Lei nº 2.528/2006).

As políticas públicas para as pessoas idosas devem promover solidariedade entre gerações, ou seja, diferentes grupos da população necessitam de cuidados e atenção especial da sociedade política e civil, devido à situação de vulnerabilidade que enfrentam, mas deve ser de forma equilibrada para a implementação de políticas públicas que favoreçam uma sociedade mais justa. Não pode ser considerado um ato de assistencialismo, mas antes deve ser encarado como de solidariedade e de justiça social, além de retorno da dívida social para com a sociedade mais ampla que utilizou da capacidade de trabalho de pessoas físicas as quais hoje são integrantes dessa faixa etária. (OLIVEIRA, 2012, p.5)

Além das políticas citadas acima, existe na literatura estudada, discussões sobre o direito do idoso a educação como princípio para a inclusão, assim como o direito a inclusão digital. Contudo, não há políticas públicas específicas sobre a temática voltadas para esse público, estando apenas prescritos e apresentados nos demais ordenamentos já mencionados. Como no caso da Declaração Universal dos direitos Humanos (1948) onde declara que:

Art.19º. Todo o indivíduo tem direito à liberdade de opinião e de expressão, o que implica o direito de não ser inquietado pelas suas opiniões e o de procurar, receber e difundir, sem consideração de fronteiras, informações e ideias por qualquer meio de expressão.

No Estatuto do Idoso que garante o pleno exercício da cidadania no idoso (Lei 10.741/2003) e a Política Nacional do Idoso (Lei 8.842/1994), regulamentada pelo Decreto no 1.948/1996 que estabelecem normas para a criação de condições de promoção a preservação da saúde, dos direitos sociais, igualdade de oportunidades assegurando proteção integral, física, mental, intelectual e social, assim como a autonomia e participação efetiva na sociedade.

Conforme disposto do Estatuto do Idoso, Lei 10.741/2003:

Art. 10. É obrigação do Estado e da sociedade, assegurar à pessoa idosa a liberdade, o respeito e a dignidade, como pessoa humana e sujeito de direitos civis, políticos, individuais e sociais, garantidos na Constituição e nas leis.

§ 1º O direito à liberdade compreende, entre outros, os seguintes aspectos: Opinião e expressão; Participação na vida familiar e comunitária; Participação na vida política, na forma da lei.

Art. 21. O Poder Público criará oportunidades de acesso do idoso à educação, adequando currículos, metodologias e material didático aos programas educacionais a ele destinados.

§ 1º Os cursos especiais para idosos incluirão conteúdo relativo às técnicas de comunicação, computação e demais avanços tecnológicos, para sua integração à vida moderna.

Assim como consta na Constituição Federal de 1988 (Art. 230) onde prevê que os programas de amparo ao idoso ocorram no convívio do lar e para isso, garantem mobilidade urbana gratuita a partir dos 65 anos.

Garantir a cidadania no envelhecimento tem como objetivo a promoção da solidariedade, envelhecimento saudável, manutenção e melhoria da capacidade funcional dos idosos, a prevenção de doenças, a recuperação da saúde dos que adoecem e a reabilitação daqueles que venham a ter a sua capacidade funcional reduzida, de modo a garantir que os direitos previstos na Constituição Federal (CF/88) sejam efetivados. Além disso, que o idoso permaneça atuante no meio em que vive, exercendo de forma independente suas ações na sociedade. (SILVA et al., 2019, p.460)

E para que as diretrizes destas políticas sejam executadas, programas e projetos de inclusão digital amparados pelos órgãos do governo, articulados com diversos movimentos sociais presentes nos Centros de Convivência, trabalham com propostas metodológicas que contribuem no envelhecimento saudável, no desenvolvimento de autonomia e sociabilidades, fortalecimento de vínculos familiares e convívio comunitário, por meio de atividades ou oficinas lúdicas, culturais e neste caso, de inclusão digital, com grupos geracionais ou intergeracionais com foco no desenvolvimento das capacidades, auxiliando nos estímulos cognitivos e motores,

sempre respeitando e valorizando suas vivências de modo a estimular e potencializar suas práticas sociais, de forma cociente e autoral. (BRASIL, 2014)

Contudo, vale lembrar que as ações voltadas ao idoso precisam ser adequadas a esse público, respeitando a realidade dos sujeitos envolvidos “entendendo que é fundamental a participação do idoso, da família, da sociedade, dos fóruns e dos conselhos nas formas de organização dos serviços de atenção ao idoso”, (BRASIL, 2014, p.6) assim como os profissionais de Serviço Social e demais áreas profissionais.

3. O PAPEL DO SERVIÇO SOCIAL NA GARANTIA DE ACESSO A DIREITOS DA PESSOA IDOSA NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

O Serviço Social é uma profissão inscrita na divisão social e técnica do trabalho, regulamentada pela Lei nº 8662/93, de 07 de junho de 1993 e embasada pelo Código de Ética aprovado pela resolução CFESS nº 273/93, de 13 de março de 1993 (TORRES; SÁ, 2008, p.6).

Possui em sua prática o enfrentamento das mais diversas manifestações da questão social advindas da relação capital x trabalho, e como estas se expressão no cotidiano. Se orienta por meio do seu projeto ético político, com a defesa do rompimento com conservadorismo, da liberdade como valor ético, no compromisso com a autonomia e emancipação dos indivíduos e na construção de uma nova ordem societária, democrática, cidadã e garantidora de direitos. (TEIXEIRA, 2016)

Sua intervenção se dá na contemporaneidade, sendo está, local de mudanças e transformações constantes, e por isso, se faz necessário que o profissional esteja atento e preparado para o enfrentamento de novas demandas, que podem vir a transformar a vida da população, principalmente a mais vulneráveis (PEREIRA et al., 2015), como no caso da população idosa, diante das mudanças advindas do avanço tecnológico.

No atual contexto social e econômico, as intervenções dos assistentes sociais passam a exigir novas formas e expressões, como por exemplo, o desemprego, os diversos tipos de violência, a falta de segurança alimentar, o déficit habitacional, o

envelhecimento sem recursos, assim como a exclusão digital, que pode influenciar ou ser influenciada pela exclusão social. (YAZBECK, 2009 apud PEREIRA et al., 2015)

O processo de reprodução das relações sociais não é mera repetição ou reposição do instituído. É, também, criação de novas necessidades, de novas forças produtivas sociais do trabalho em cujo processo aprofundam-se desigualdades e são criadas novas relações sociais entre os homens na luta pelo poder e pela hegemonia entre as diferentes classes e grupos na sociedade (IAMAMOTO, 2009, p.11)

Ainda, segundo a autora supracitada, a reestruturação do capitalismo nos anos 80/90, trouxeram ao serviço social novos desafios no mundo globalizado, “quer seja do ponto de vista de sua intervenção, quer seja do ponto de vista da construção de seu corpo de conhecimentos” (YAZBECK, 2009, p. 15). Na atualidade os desafios se tornaram maiores, visto que o capitalismo globalizado se expande cada dia mais através do consumo das TICs, desencadeando uma dependência irreversível e, ao mesmo tempo, exigindo-se uma inclusão digital a esse mundo informatizado, uma vez que possibilitaria a inclusão social dos idosos por meio das TICs.

O exercício profissional é necessariamente polarizado pela trama de suas relações e interesses sociais. Participa tanto dos mecanismos de exploração e dominação, quanto, ao mesmo tempo e pela mesma atividade, da resposta às necessidades de sobrevivência das classes trabalhadoras e da reprodução do antagonismo dos interesses sociais. Isso significa que o exercício profissional participa de um processo que tanto permite a continuidade da sociedade de classes quanto cria as possibilidades de sua transformação (IAMAMOTO, 2009 p.12)

Inserido neste contexto, encontra-se o idoso, pouco valorizado devido ao preconceito e discriminação, tendo por diversas vezes seus direitos violados. Embora a contemporaneidade ainda traga aspectos negativos, o idoso segue assegurado pela legislação e pelas políticas voltadas a sua proteção social conforme mencionado nos capítulos anteriores. (SANTOS; DIAS, 2015)

Assim, cabe ao Assistente Social, enquanto função socioeducativa trabalhar nas possibilidades de garantir acesso aos direitos sociais, contribuir para que o idoso possa envelhecer de forma ativa conforme disposto no Art. 8º e 9º do Estatuto do Idoso Lei 10.471/2003, que se refere ao envelhecimento como um “direito

personalíssimo, assim como sua proteção social e sua a garantia a proteção e a saúde, mediante efetivação de políticas sociais que permitam a condição de dignidade no envelhecimento”, estimulando a sua consciência participativa respeitando o enquanto sujeito único e coletivo

Os trabalhos realizados com o idoso também devem seguir um olhar interdisciplinar, como possibilidades de novas formas de atuação, uma vez que o envelhecimento humano demanda questões que estão atreladas com diversas outras áreas do conhecimento, sendo uma delas, a educação, que deve ser compreendida como um processo a longo da vida, não definida por uma forma ou padrão pré-determinado, mas numa perspectiva de desenvolver todas as dimensões humanas. (SEVERINO, 2019)

Este ato pressupõe o conhecimento como uma ferramenta insubstituível para o desvendamento da realidade e seu domínio pela tecnologia, desde que o conhecimento seja visto como desenvolvimento de todas as capacidades subjetivas e operativas do homem, num processo que deve caracterizar-se pela competência, pela criatividade e pela criticidade. (SEVERINO, 2019, p. 30-31)

Dessa forma, o profissional de serviço social tem como desafio, pensar na construção de novas possibilidades e alternativas de atuação diante dos novos cenários e demandas, criando propostas de enfrentamento as expressões da questão social, que estejam de acordo com a realidade vivida pelo sujeito idoso, não apenas pelo seu aspecto de privação e violação de acesso a direitos advindas das relações capitalistas (IAMAMOTO, 2000) mas também nas suas diversas dimensões sócio-históricas e biopsicossociais e nas possibilidades que a tecnologia, enquanto instrumento, pode proporcionar como meio para se garantir o acesso a direitos e o desenvolvimento das potencialidades e sociabilidades do idoso, ampliando os espaços de participação da pessoa idosa nessa sociedade informatizada.

4. PESQUISA E SEUS RESULTADOS: A GARANTIA DE ACESSO A DIREITOS DA PESSOA IDOSA NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

O trabalho foi realizado mediante pesquisa bibliográfica, sendo esta, considerada como uma das etapas iniciais da investigação, pois reuniu informações que nortearam os dados coletados de acordo com a temática proposta. Dessa forma, realizou-se levantamento de artigos científicos referenciados pelas plataformas (SciELO), bibliotecas digitais das Universidades, revistas científicas, Scholar Google e E-books dando prioridade as produções mais recentes. Segundo Lakatos e Marconi (2003, p. 183) “[...] a pesquisa bibliográfica não é mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, mas propicia o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras”.

Para a realização do trabalho de pesquisa, utilizou-se de método qualitativo e quantitativo de caráter exploratório. Enquanto método, é considerado por Minayo (1994) como um complemento um do outro, visto que, na realidade “abrangida por eles, interagem dinamicamente, sem qualquer dicotomia”. E enquanto seus objetivos, tem em sua característica uma pesquisa exploratória, que busca compreender determinados fenômenos e como eles se expressam em uma determinada realidade.

4.1. UNIVERSO AMOSTRA

A presente pesquisa foi realizada em duas instituições, ambas ligadas ao terceiro setor, sem fins lucrativos e não governamentais, sendo a primeira, o Centro de Convivência do Idoso Tia Lídia (CCI), localizado em Paulínia/SP, com abrangência em todo o território do Município. O Serviço encontra-se tipificado na proteção social básica, na oferta de serviços destinados a pessoa idosa, de forma a desenvolver sua participação na vida comunitária, contribuindo para o envelhecimento ativo, o desenvolvimento da autonomia e das sociabilidades, fortalecimento de vínculos familiares e comunitários e na prevenção de riscos sociais, através de atividades socioeducativas e socioculturais, sendo estas, oficinas da memória, oficina de convivência, ginástica e informática. Atualmente, devido à pandemia, a oficina de informática está desativada por receio de exposição dos idosos a COVID-19, uma vez que haveria compartilhamento de materiais durante as atividades, dessa forma, o universo de idosos que frequentam a instituição nesse momento somam-se a 150

usuários e a amostra da pesquisa correspondeu a 6 usuários que no passado participaram da oficina de informática na instituição. Utilizou-se de amostra por acessibilidade, referente aos idosos que estavam disponíveis para participar da pesquisa naquele momento.

A segunda instituição, Movimento Assistencial Espírita Maria Rosa – M.A.E (SCFV), localizado no bairro Jardim Campineiro – Campinas/SP, região dos Amarais, com abrangência nos territórios Jardim Santa Mônica, Jardim Campineiro, Vila Esperança, Jardim São Marcos e Recanto Fortuna. A instituição busca através da proteção social básica, convivência e fortalecimento de vínculos, propiciando o desenvolvimento da qualidade de vida e a participação social de crianças, adolescentes, jovens, adultos e idosos em situação de vulnerabilidade e risco social, por meio de oficinas socioeducativas, socioculturais e esportivas, que atendem às diferentes necessidades de convivência e estimule a superação da vulnerabilidade social dessa população. (ONG M.A.E Maria Rosa)

O universo da pesquisa correspondeu aos usuários idosos que frequentam a instituição nas diversas oficinas oferecidas, como Hip-hop, informática e Dança Circular, totalizando hoje 130 idosos. Já a amostra se deu com 2 usuários que participaram da oficina de informática, anteriormente à pandemia de COVID-19 e por isso, também utilizamos amostra por acessibilidade, devido à dificuldade de entrevistar idosos que participam ou já participaram de oficinas que envolvam inclusão digital.

Em relação aos profissionais, entrevistamos duas assistentes sociais da instituição M.A.E e uma educadora social que participa da oficina de informática da mesma instituição.

4.2. INSTRUMENTAL TÉCNICO

O instrumental técnico utilizado correspondeu a entrevistas semiestruturadas com formulário, contendo questões abertas e fechadas para que assim os usuários entrevistados pudessem expor sua opinião de maneira própria e livre.

As entrevistas ocorreram de forma presencial, respeitando os limites de distanciamento de acordo com as orientações sanitárias. Foram realizadas previamente com horário agendado e de forma individual, tais ações foram tomadas para que os idosos se sentissem mais seguros durante o contato. As conversas foram registradas por gravação de voz mediante autorização firmada por meio do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Com relação aos profissionais, as entrevistas foram realizadas por meio do WhatsApp, através de áudios e mensagens de texto, também firmadas mediante documentação previamente enviada no e-mail. Devido às medidas de isolamento e distanciamento impostas neste período, novos formatos de trabalho passaram a ocorrer, sendo um deles, esquemas de rodízio entre os profissionais, e devido a isso, ocorreram incompatibilidade de horários durante o percurso da pesquisa, que levaram a sua realização mediante plataforma online.

4.3 TRATAMENTO DE DADOS

Os dados colhidos durante as entrevistas, foram sistematizados e analisados à luz da teoria, a partir das categorias de análise, com o objetivo de analisar, refletir e discutir a temática referente à perspectiva da inclusão digital como possibilidade de inclusão social e garantia de acesso a direitos das pessoas idosas na realização de atividades que envolvem as novas tecnologias da informação e comunicação nas instituições. Assim como evidenciar o papel do profissional de Serviço Social diante dos desafios e demandas voltados para a inclusão digital na contemporaneidade tecnológica.

4.4 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Este tópico irá apresentar a caracterização dos sujeitos que participaram das entrevistas. Utilizou-se de abreviações nos nomes dos mesmos como forma de preservar a identidade dos participantes.

Quadro n.1.Caracterização dos sujeitos da pesquisa

SERVIÇO DE CONVIÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS MOVIMENTO ASSISTENCIAL ESPÍRITA MÃE MARIA ROSA (SCFV)							
	Sexo / Idade	Reside com familiares ou sozinho	Escolaridade	Aposentado	Possui celular/ou computador na residência	Possui Internet WI-FI na residência	Há quanto tempo possui acesso a internet
I.B.M	F / 76	Sozinha	Fundamental Incompleto	Sim	Celular e Computador	Sim	8 anos
V.B.G	F / 69	Sozinha	Fundamental Completo	Sim	Celular	Sim	5 anos
CENTRO DE CONVIVÊNCIA DO IDOSO TIA LIDÍA (CCI)							
	Sexo / Idade	Reside com familiares ou sozinho	Escolaridade	Aposentado	Possui celular/ou computador próprio na residência	Possui Internet WI-FI na residência	Há quanto tempo possui acesso a internet
B.A..S	F / 76	Familiares	Fundamental Completo	Sim	Celular e Computador	Sim	10 anos
E. F	F / 72	Familiares	Superior Completo	Sim	Celular	Sim	5 anos
M.L	F / 74	Sozinha	Médio Completo	Sim	Celular e Computador	Sim	15 anos
I.A.S	F / 77	Familiares	Fundamental Incompleto	Sim	Celular	Sim	Não lembra
A.L.G	F / 73	Familiares	Fundamental Incompleto	Sim	Celular	Sim	Não lembra
Z.G.V	F / 75	Familiares	Fundamental Incompleto	Sim	Celular	Sim	Não lembra

Fonte: Pesquisa de Campo (2021)

Dos totais de 8 (oito) sujeitos(a) entrevistados(a), 6 (seis) são usuários(a) integrantes(a) do Centro de Convivência do Idoso Tia Lídia e 2 (dois) são usuários(a)

- Formatado: Centralizado

integrantes do Serviço Convivência e Fortalecimento de Vínculos Movimento Assistencial Espirita Mãe Maria Rosa.

Todas as 8 (oito) participantes se assemelham no requisito aposentadoria, gênero feminino e acesso próprio à internet/WI-FI na residência. Dessa relação se diferem pela idade, escolaridade, convívio familiar, tempo de primeiro contato com a internet e acesso aos dispositivos tecnológicos, sendo estes, celular e computador.

No âmbito familiar, 5 (cinco) residem com familiares e 3 (três) residem sozinhas. Com relação a idade, 7 (sete) das usuárias estão na faixa dos 70 a 80 anos e apenas 1 (um) está na faixa dos 60 a 70 anos. Todas os 8 usuárias (oito) declaram ter acesso a internet atualmente, mas observou-se diferença de tempo no que diz respeito ao primeiro contato com a internet, destes, 3 (três) não se lembram, 2 (dois) passaram a usar a 5 (cinco) anos atrás, 1 (um) a 8 (oito) anos e 1 (um) há 15 (quinze) anos atrás.

Através dos dados, observou-se uma diferença significativa dessas idosas com relação ao primeiro contato com a internet, tendo pouco tempo de uso comparado ao período em que as TICs passaram a interagir nas relações do cotidiano, indicando ser um dos grupos mais atingidos pela exclusão digital e social. Podendo estar atrelado a própria sociedade capitalista, que tem em seu foco a tecnologia como fonte de lucro, e neste contexto de relações de produção e reprodução capitalista, o idoso é estereotipado como improdutivo e taxado por juízos de valores, conforme apontado por Camarano (1999), assim, não havendo para esta sociedade, tantos motivos para incentivar o acesso dessa população, a não ser pelo consumismo. Também se faz relação pela falta de interesse dos próprios idosos, que na visão de Viera e Santarosa (2009) viveram grande parte da vida sem necessitar de contato com as tecnologias e por isso não se sentem atraídos ou não se identificam com as novas tecnologias.

Por outro lado, o fato de todos os participantes terem acesso à internet nos dias de hoje, demonstra que há um interesse e curiosidade por essas tecnológicas, independente do grau de dificuldade, conforme apontou Kachar (2003).

Para Jantsch et.al (2012, p.174) a aposentadoria, acessada por todos os usuários entrevistados, pode ser um grande indicativo na procura pelo uso da internet das TICs, uma vez que podem usar seu tempo livre, antes ocupado pelo trabalho, em novas possibilidades de interação e convívio social. Outro ponto observado foi a predominância de usuárias do sexo feminino, que em comparação a Pesquisa PNAD 2019 do IBGE, configura como gênero prevaletente no uso e acesso da internet.

Com relação aos dispositivos utilizados, foi observado a predominância no uso do celular como um dos dispositivos mais usados pelas entrevistadas, todas as 8 (oito) usuárias declaram possuir telefone celular, desta margem, apenas 2 (dois) declaram também ter computador para uso pessoal. A prevalência no uso do telefone celular foi identificada nesta pesquisa e pela Pesquisa PNAD Continua 2019 IBGE devido a facilidade de manuseio, acessibilidade e custo benéfico, conforme apontou Ardêvol (2019) e portando presumimos que os demais dispositivos são de custo inacessível.

Do nível de escolaridade, 4 (quatro) usuárias possuem o ensino fundamental incompleto e 2 (dois) o fundamental completo, apenas 1 (um) completou o ensino médio e o ensino superior. Como observado por Mattos e Chagas (2000) e Derlos (1998) o nível de escolaridade seria um importante fator para o acesso da internet, uma vez que demanda compreensão da escrita e identificação de símbolos próprios referentes a esses recursos, o que poderia significar um dos fatores para a falta de acesso.

Por meio da tabela n.1 podemos verificar que a usuária (E.F), a única com ensino superior completo, passou a ter contato com a internet pela primeira vez a apenas 5 (cinco) anos, o que nos faz retornar as ideias de Vieira e Santarosa (2009) que menciona também haver a necessidade e o interesse por parte dos idosos para que haja procura pelo acesso a internet e seus dispositivos tecnológicos.

4.5 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS

Este tópico dispõe dos fragmentos e análise posterior, das entrevistas realizadas com os usuários. As análises foram realizadas a partir das categorias selecionadas previamente em consonância com os objetivos da pesquisa, que correspondem a: Importância no uso das TICs, Motivação para interesse das TICs, Inclusão digital e social e o Papel do serviço social.

4.5.1. Importância do uso das TICs

Nesta categoria de análise foram dispostos os depoimentos que revelaram sob o olhar das entrevistadas, a importância em saber utilizar computador ou celular na sociedade da informação.

“Acho importante saber usar, porque a gente precisa. Tem muita coisa que gente depende deles né, por exemplo, tirar uma fatura no computador e procurar algumas informações também; o celular porque a gente necessita dele mesmo, eu tenho minhas filhas, quando quero entrar em contato com elas é fácil”. (B.A.S - CCI)

“Hoje a informática é tudo, então é muito importante sim, principalmente fazer os cursos que a gente já aprende tudo direitinho, pra mim foi muito importante fazer o curso no centro de convivência do idoso, queria que voltasse a dar”. (E.F - CCI)

“Acho importante porque a gente fica mais atento com as coisas que acontecem no mundo, aprende muita e tira dúvidas. [...] Com a idade da gente ajuda muito com a cabeça”. (M.L - CCI)

“Sim, acho importante, porque tem muito meio de comunicação, se quiser falar com a família, ter contato, sempre vejo pelo celular. Pra mim foi a melhor coisa que fizeram no mundo, porque antigamente era tão difícil, não tinha celular, não tinha nada, até saber da morte de alguém era difícil, tinha que passar aquele telegrama, até que ele chegasse demorava, e agora não né, se vai para o hospital alguém já avisa, antigamente a coisa mais rápida era o telegrama, mas demorava também, não era rápido como o celular, que você liga e já fala na hora”. (I.A.S - CCI)

“Eu acho importante sim, pra gente aprender a fazer alguma coisa a mais. Tenho celular, mas não comprei computador, porque em casa só mora eu e meu marido, não tem ninguém pra explicar e ajudar. [...] uso mais pra mensagens e facebook” (A.L.G - CCI)

“Eu gostaria de saber tudo, por exemplo, ir em caixa eletrônico, porque eu não sei, tenho que ir com a minha filha, eu até sei ler e tudo, mas tenho medo de mexer e dar errado com o meu cartão e bloquear, mas acho importante saber, as vezes os filhos estão no trabalho e a gente precisa, aí tem que ficar esperando o tempo deles”. (Z.G.V – CCI)

“Eu acho importante, porque tudo vai ser pelo computador né, a gente fica perguntando e pedindo pra nora, para o filho e eles não tem paciência, não é o mesmo que você pegar e saber. Às vezes eu consigo entrar em algo, não do jeito certo, mas consigo. Por exemplo, ver o negócio da vacina, eu me cadastrei pra 1º dose, do que jeito que eu recebia as mensagens ia acompanhando e fiquei na fila. Vi que estava em 14º, depois em 8º, aí eu fui pedir ajuda da minha nora, mas se ela não estivesse ali teria feito tudo sozinha. Quando quebra um eletrodoméstico eu já sei procurar no celular onde fica uma autorizada, já facilita né? Essas coisas eu sei, mas outras eu tenho medo de entrar e errar”. (L.B.M – SCFV)

“Eu acho muito importante pra gente que é de idade, mexe com o cérebro. Também ajuda a ficar conectado com o mundo, porque está tudo na informática e a gente fica pra trás senão souber, mas também é gratificante aprender”. (V.B.G – SCFV)

Diante das falas, percebe-se que os usuários relacionam a importância do aprendizado das TICs pelos seguintes argumentos, quando dizem que “hoje a informática é tudo”, “porque tudo vai ser pelo computador”, “porque tudo é meio de comunicação”, “porque a gente precisa”, “tem muita coisa que a gente depende deles né (TICs)” e “porque está tudo na informática e a gente fica pra trás senão souber”.

De forma única, cada um deles realizou sua própria leitura de mundo, onde acreditam que a tecnologia passou a predominar cada aspecto do cotidiano e por isso acreditam na importância de saber utiliza-la. As falas confirmam os pontos levantados por Castells (2002) e Kachar (2003) quando mencionam que estamos vivenciando numa sociedade tecnologizada, tornando-se impossível integrar parcialmente a elas, assim como a crescente dependência desses recursos tecnológicos que passaram a coexistir no nosso dia a dia. Também demonstram vontade de participar ativamente da sociedade e das relações que se dão nesse meio, e veem essa oportunidade por meio das TICs, quando justificam a importância do acesso às mesmas, para participar de cursos disponíveis e ficar por dentro do que acontece no mundo, se informar e tirar dúvidas sobre diversos assuntos e principalmente receber notícias de parentes distantes ou em casos de emergência.

O fato do imediatismo com relação às notícias e acesso a serviços, independentemente de quais forem, é visto como um benefício para eles. Assim como a facilidade para entrar em contato com filhos e familiares, gerando uma possível aproximação. Colocam o bem-estar e a saúde como outro fator para aprender a usar

as ferramentas, destacando como algo benéfico para a mente, relacionando com a idade e possivelmente ao processo de envelhecimento humano e as questões fisiológicas, dando a entender até um possível juízo de valor da própria usuária, quando associa a idade a questões fisiológicas.

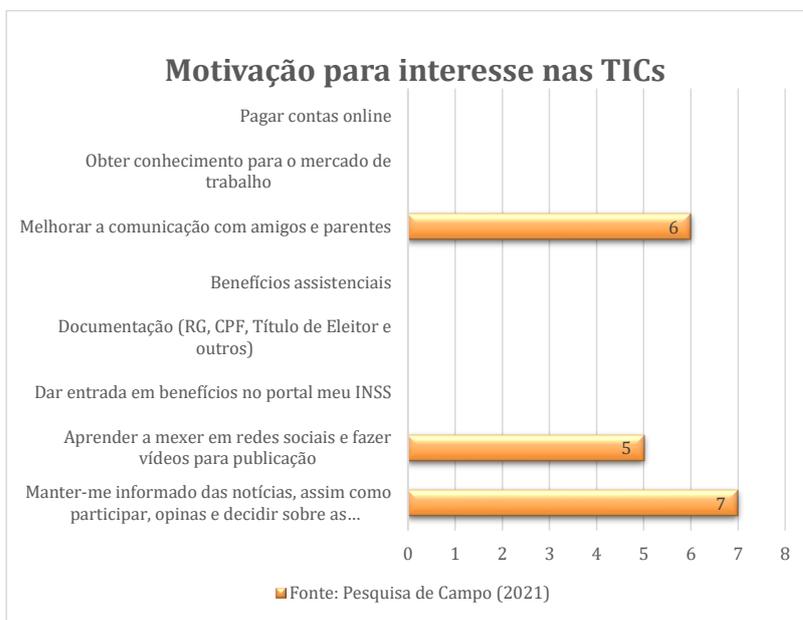
Possuem uma visão positiva com relação às tecnologias, não havendo falas que expusessem algum sentimento de isolamento ou fatores que os impedissem de usar os recursos tecnológicos, apenas o medo e receio pelo desconhecido, bem como a fatores ligados a familiares, devido à falta de paciência para ensinar ou explicar assuntos que envolvessem a temática, a fala também expressou um possível sentimento de desconforto em pedir ajuda devido a estas questões. Destacando a importância da família diante desse processo de inclusão e proteção social da pessoa idosa, não apenas devido ao que consta na legislação, mas também no que se refere as relações afetivas e como possibilidade de aproximação e fortalecimento de vínculos.

A conquista de autonomia foi pontuada diversas vezes como questão central para saber usar as ferramentas tecnológicas, onde colocam a importância de aprender devido à dependência de familiares, filhos e netos e, que gostariam de saber não apenas sobre o tema, mas a tudo se pudessem, mostrando a vontade de conhecer e aprender coisas novas, assim como interagir em outros ambientes, se mostram ativos dentro das suas próprias limitações humanas, com sede de conhecimento.

4.5.2. Motivação para interesse nas TICs

Nesta categoria foram dispostos as motivações e interesses que levaram a pessoa idosa a se interessar pelo acesso à internet e uso dos dispositivos tecnológicos. O quadro abaixo foi criado utilizando-se de formulário para coleta de dados, onde foram dadas alternativas previamente determinadas, mas optativas no que concerne aos entrevistados, podendo optar por mais de uma questão ou nenhuma delas.

Quadro n.2 Motivação para interesse nas TICs



Durante as entrevistas, os sujeitos escolheram livremente, dentro das opções pré-determinadas, as alternativas que os motivaram a se interessar e a participar das oficinas de inclusão digital ofertadas pelas instituições Movimento Assistencial Espírita Mãe Maria Rosa (SCFV) e o Centro de Convivência do Idoso (CCI). As opções dadas foram:

- Melhorar a comunicação com amigos e parentes;
- Acesso a benefícios assistenciais;
- Acesso a documentação (RG, CPF, Título de eleitor e outros);
- Dar entrada em benefícios previdenciários pelo portal meu INSS;
- Aprender a mexer em redes sociais e fazer vídeos para publicação;
- Obter conhecimento para o mercado de trabalho;
- Pagar contas online;

- Manter-se informado das notícias, assim como participar, opinar e decidir sobre as discussões que estejam em destaque nas mídias.

Dentre elas, 7 (sete) das entrevistadas escolherem como motivação e interesse, a vontade de se manter informada sobre as notícias e assim participar, opinar e decidir sobre as discussões que estejam em destaque nas mídias. Logo em seguida, apenas 6 (seis) desejavam melhorar a comunicação com amigos e parentes e 5 (cinco) gostariam de aprender a usar redes sociais e fazer vídeos para publicação.

Por meio das respostas pudemos analisar que as idosas se interessaram pelas oficinas de inclusão digital, em sua grande maioria, motivadas pela vontade de participar e atuar ativamente na comunidade, não apenas se fazendo presente de corpo, mas também como ator e protagonista com potência de fala, deixando de lado os estereótipos negativos relacionadas a idade e ao processo de envelhecimento.

A alta porcentagem também demonstra o desejo da conquista de autonomia desses idosos e o desejo de serem vistos e ouvidos com respeito, como sujeitos sociais e históricos, com vivências e experiências a serem compartilhadas.

Também veem a melhora no relacionamento familiar e convívio social como indicativo para a realização da oficina. Conforme foi apontado por Jantsch et.al (2012) o conhecimento dessas tecnologias pelos idosos podem servir para subsidiar relacionamentos futuros e uma forma encontrada por eles de se aproximarem e entrarem no universo dos filhos e netos, buscando mais interação, qualidade de vida individual e familiar, carinho, atenção e aceitação como sujeitos pertencentes a essa sociedade informatizada. As redes sociais também passaram a servir como uma rede de notícias da comunidade, cidade ou do mundo afora, proporcionando maior interação entre amigos devido facilidade de encontrar pessoas e a possibilidade de se criar grupos no Facebook e WhatsApp, compartilhando fotos e momentos importantes, criando-se um espaço para se expressar e opinar, fazer novas amizades, fortalecendo vínculos, diminuindo o isolamento e a solidão, tornando-se uma ferramenta facilitadora e possível de proporcionar um processo de otimização dos três pilares do envelhecimento ativo da idoso, composto por saúde (físico, mental e social), segurança e participação e portanto, a garantia de acesso ao envelhecimento digno.

As demais opções correspondentes:

- Acesso a benefícios assistenciais;
- Acesso a documentação (RG, CPF, Título de eleitor e outros);
- Dar entrada em benefícios previdenciários pelo portal meu INSS;
- Obter conhecimento para o mercado de trabalho;
- Pagar contas online;

Não foram selecionadas pelas participantes por desconhecem essa possibilidade, não necessitarem ou então por receio de cometerem erros no acesso a esses serviços pelos meios tecnológicos, questão essa, também mencionada por Raymundo (2019), onde coloca que o medo e a ansiedade diante dessas novas ferramentas, por vezes, impossibilita o aprendizado e o acesso mais amplo a esses recursos, então, muitas vezes preferem ir até o banco ou local mais próximo acompanhado de filhos ou parentes. Percebe-se que apesar de importantes, não são indicativos fortes que levaram as idosas entrevistadas a acessarem a internet ou a usar os dispositivos tecnológicos. Comparado a análise da primeira categoria, verificou-se uma possível limitação desse público sobre a forma como enxerga as transformações, efeitos e consequências que a tecnologia vem causando na sociedade, tanto no universo das relações de trabalho, quanto no universo das relações sociais. Essas limitações também podem estar ligadas ao contexto social e econômico vivido por esses sujeitos, assim como uma possível associação da tecnologia apenas para o lazer do idoso, já que o estereótipo etário ainda ocorre frequentemente em todos os âmbitos da sociedade.

4.5.3 Inclusão digital e social

Esta categoria dispõe das análises a respeito da conquista da autonomia, inclusão digital e social por meio das experiências dos idosos nas oficinas de inclusão digital dos Centros de Convivência CCI e SCFV.

“Eu ainda preciso de ajuda pra muita coisa, não consigo fazer tudo sozinha não, aí peço ajuda pro meu neto me ensinar e explicar como faz. No caixa eletrônico eu mexo sozinha, mas as vezes o rapaz do banco me ajuda também.” (B.A.S – CCI)

“Ajudou bastante, mas foi um curso muito rápido, as aulas era pouco tempo e tinham muitos alunos, então não era um negócio bem aperfeiçoado, mas ajudou muito sim e se voltar ano que vem, eu quero fazer de novo. Mas quando voltar tem que mudar, tem que ver algo mais prático pra turma pegar melhor e ver o nível de cada um.” (E.F – CCI)

“Ajudou sim, hoje faço tudo sozinha, quase não peço ajuda, as coisas estão mais fáceis.” (M.L – CCI)

“Ajudou, mas ainda tem coisas que preciso de ajuda, por exemplo, vou comprar alguma coisa no mercado livre e peço ajuda do meu enteado, ele me explica e aí eu compro.” (I.A.S – CCI)

“Preciso de ajuda ainda. Meu celular mesmo serve pra ligações e mensagem, do restante meus filhos e netos me ajudam. No banco eu não gosto de resolver nada no caixa eletrônico, tudo eu vou lá dentro da agência. Se eu tivesse mais conhecimento eu teria mais confiança [...] A tecnologia prejudica, antigamente as coisas eram mais fáceis, hoje é muito fácil ser enganada, eu não gosto”. (A.L.G – CCI)

“Sim, ajudou. Antes eu achava que a tecnologia era coisa de outro mundo e o curso me ajudou a entender e ter mais confiança para mexer. Mas muita coisa ainda preciso de ajuda.” (Z.G.V – CCI)

“Não foi suficiente, tem coisas que ainda preciso de ajuda das pessoas, pagar contas eu não consigo, mas outras coisas que eles mandam “vai ter tal coisa, tal dia, eu te mando no grupo” aí eu sei entrar. Minha amiga disse que vai me mandar uma dança do balé pra praticarmos com o véu na sexta-feira, aí eu sei entrar e acessar. Nós já gravamos vídeo para mandar para ela, dançando em casa na pandemia [...] ganhei mais voz. Dizem que saber não ocupa espaço, então quanto

mais aprender, melhor[...] antes a tecnologia era para os mais jovens, tinha que saber inglês e agora não, então facilitou.” (I.B.M – SCFV)

“Um pouco, não lembro de tudo, preciso de ajuda dos meus netos. Quando aprendi, foi com uma menina que me ensinava, ela era paciente com a gente.” (V.G.B – SCFV)

Nas falas expressadas pelas participantes, observou-se que após realização das oficinas de inclusão digital, as idosas ainda continuaram com dificuldade de acessar e manusear os dispositivos e recursos tecnológicos, colocaram repetidamente em suas falas a falta de autonomia e a necessidade de auxílio de terceiros ou de parentes no manuseio ou procedimentos que haja necessidade de acesso as TICs. Possuem dificuldade de colocar os conhecimentos aprendidos na prática do dia a dia, possuem conhecimento limitando dos recursos que os dispositivos oferecem, sendo mais utilizado para questões relacionadas a chamadas telefônicas, mensagens de texto e vídeos, demonstrando os mesmos resultados se comparados a Pesquisa do PNAD Contínua 2019 do IBGE, que destacam a troca de mensagens de texto e por voz, chamadas por voz e vídeo e assistir a filmes, vídeos ou séries como os principais motivos para o uso das TICs.

Dessa forma, existe a necessidade de se refletir sobre as metodologias utilizadas, se foram adequadas ao público idoso e as suas possíveis limitações e interesses, respeitando os como sujeitos heterogêneos.

Entende-se que a sociedade atual está em constante transformação e mudanças devido as tecnologias e por isso existe a necessidade de um formação continuada e ao longo da vida, não apenas para se manter inserido neste contexto, mas também como forma de utilizar os dispositivos tecnológicos de forma consciente, oportunizando o desenvolvimento e o pensamento crítico e reflexivo, a construção e manutenção da autonomia, um espaço para sociabilidades e pleno exercício da cidadania. E assim, em conjunto com os instrumentos tecnológicos, possibilitar a garantia de acesso a direitos cívicos e sociais, sem o risco de cair nas amarras do consumismo e alienação do mercado.

Outros pontos levantados demonstram que alguns usuários adquiriram o conhecimento e a autonomia para exercerem seu poder de escolha, mencionam que “ganharam voz”, ou seja, o conhecimento proporcionou um espaço de atuação e ação até então inexistente para eles, passaram a produzir vídeos e compartilhá-los entre amigos, e por isso, também se tornaram produtores de conteúdo e não apenas consumidores. Este fato merece destaque, pois até alguns anos atrás, a internet era um espaço quase exclusivamente ocupado por jovens, mas na atualidade, os idosos passaram a ter novos papéis neste espaço virtual. Dessa forma, existe uma possibilidade maior na troca de experiências por meio de conteúdos diversificados e melhora na convivência entre os grupos intergeracionais no mundo digital.

Além das questões levantadas, observa-se que houve níveis diferentes de inclusão digital e social entre os participantes, tal fato pode estar relacionado a subjetividade dos sujeitos, as diferentes vivências, limitações e possibilidades de cada um, visto que o aprendizado acompanha o indivíduo e, é influenciado por questões culturais, sociais, econômicas, históricas, biopsicossociais e fisiológicas. O ambiente onde as oficinas são administradas, a vivência com diferentes grupos e gerações etárias, também influenciam no desenvolvimento dos sujeitos.

4.5.4. Serviço Social

Este tópico dispõe sobre os pontos de vista dos usuários entrevistados a respeito do papel do profissional de serviço social nas oficinas de inclusão digital, assim como a análise a respeito dos fragmentos da entrevista.

“Eles nos avisaram do curso [...] Eles fazem tudo o que podem pela gente, eu me sinto muito bem com eles lá, nos tratam com carinho e muita educação. Acho que não teria mais o que ajudarem, eles fazem o que podem. [...] eles não participavam do curso, ficavam na sala deles, separado. A gente precisa de ajuda lá fora, eu tenho filhos, mas todos trabalham, nenhum mora comigo, a gente não se vê muito agora porque não pode, mas mesmo quando podia era um final de semana ou outro, então esse carinho que a gente tem deles é muito importante pra mim.” (B.A.S – CCI)

“Foi através deles que eu soube do curso, aí todo mundo que fez inscrição antes, foi por causa deles. [...] Foi muito importante o contato com eles, eles ajudam bastante.” (E.F – CCI)

“Foi importante, sempre que precisava de ajuda eles estavam ali, tiravam nossas dúvidas.” (M.L – CCI)

“Eu não tinha muito contato com a assistente social, ela não ficava por perto durante a aula.” (I.A.S – CCI)

“Sim, ajudaram bastante. Eles que trouxeram os professores, eles que nos convidaram. Senão fosse com a ajuda deles, eu não saberia nem como procurar um curso desse e aí não teria conhecimento nenhum de informática.” (A.L.G – CCI)

“Sempre eles (serviço social) que avisavam e de vez em quando tinha visita deles [...] contribuíram para melhorar, para sermos pessoas com mais conhecimento. Tenho uma amiga que falou que não sabia nada e os filhos dela não ensinam e quando pede ajuda, eles fazem por si mesmos sem ensinar ela.” (I.B.M – SCFV)

“A assistente social sempre estava ali com a gente, olhando [...] acho que eles ajudam em todos os sentidos, proporcionam várias atividades. Ver o carinho que elas têm por nós é gratificante, a forma como eles sempre passa na aula pra ver como estamos.” (V.B.G – SCFV)

Em suas colocações, as idosas expressam uma acolhida e carinho que não possuem em outros ambientes que interagem, associam esse sentimento não apenas à instituição como também às profissionais de serviço social presentes nas atividades e no seu a dia a dia na instituição.

Também apresentam um conhecimento limitado sobre o trabalho do profissional de serviço social, mencionam a falta de contato e, em alguns casos, uma dissociação da importância do profissional nos trabalhos realizados através das oficinas de inclusão digital, lhes dando um caráter assistencialista e exclusivamente de mediador, como aquele que apenas informa e tira dúvidas.

Outros relacionam a oportunidade de participar da oficina de informática ao trabalho do assistente social, que não apenas a chamou, mas também organizou a abertura das atividades. Dessa forma, vemos que de forma limitada os usuários também enxergam o caráter interventivo do profissional diante das novas demandas surgidas com o avanço das tecnologias, que criaram possibilidades de atuação através das oficinas de inclusão digital. Na perspectiva do usuário, parece não ter havido um trabalho interdisciplinar muito presente, que diante deste contexto se faz necessário, não apenas pelas transformações da sociedade, mas também por questões referentes aos próprios usuários idosos, que demandam no seu processo de envelhecimento questões de diversas áreas do conhecimento que precisam trabalhar conjuntamente ao profissional de serviço social. Como no caso da educação permanente, que para o idoso pode proporcionar maior conhecimento, autonomia e o desenvolvimento de todas as suas dimensões humanas (SEVERINO, 2019), assim possibilitando o acesso a direitos da pessoa idosa e o envelhecimento ativo e digno desses usuários.

4.5.5. Entrevistas realizadas com os profissionais que atuam na OMG Maria Rosa

Neste tópico foram dispostas duas entrevistas com os profissionais de serviço social a respeito da sua análise sobre a importância do serviço social na inclusão social e na garantia de acesso a direitos da pessoa idosa através da apropriação e conhecimento da tecnologia, assim como sua visão com relação à inclusão digital como fator de inclusão social.

“Acredito piamente que a tecnologia é um instrumento facilitador para a garantia de acesso aos seus direitos. Porque segundo o Estatuto do Idoso, a pessoa idosa tem total direito ao mundo tecnológico, a fim de que esse meio, possa garantir sua dignidade. Essas ações tecnológicas promovem a introdução ao conhecimento do mundo digital, proporciona autonomia e inclusão digital/social. Através da inclusão, os idosos podem ter acesso a diversos meios de comunicação, um exemplo, é o WhatsApp, pois mesmo que não tenham acesso ao ensino regular para a

aprendizagem, podem se comunicar por meio de mensagens de voz, o que é fantástico. Temos casos aqui no Maria Rosa, que a “falta de leitura” para alguns idosos não é motivo para a não inclusão, nosso papel é justamente esse, tornar um espaço acolhedor e de acesso e garantia de direito para essas pessoas. Assim mediamos o processo, para que o idoso tenha acesso a oficina, fomentando a inclusão digital e social. É o profissional de serviço social que acolhe a necessidade ou demanda do usuário e pensa em estratégias que promova a possibilidade de acesso a direitos.” (ASSISTENTE SOCIAL 1)

“Eu acredito que a capacitação, apropriação e acesso à tecnologia para qualquer cidadão seja extremamente importante, porque vivemos em um país com desenvolvimento constante, ainda mais na tecnologia. Os idosos por sua vez, acredito ainda serem os menos favorecidos com a questão tecnológica, tem todo o direito a essa oportunidade, principalmente por serem seres produtivos. Vejo que as duas inclusões se associam, pois dando oportunidade e acessibilidade de inclusão digital aos idosos, aos menos favorecidos, também estamos incluindo socialmente, dando o mesmo acesso a todos, e o profissional de serviço social vem com o papel de facilitadora para essas intervenções e acesso a garantia de direitos.” (ASSISTENTE SOCIAL 2)

Os profissionais de serviço social expressam em sua fala a importância da tecnologia como instrumento facilitador na garantia de acesso a direitos. A importância da inclusão digital de idosos, não apenas por conta das mudanças advindas do avanço tecnológico, mas por ser um direito firmado no Estatuto do Idoso, e portando, possuir o conhecimento de acesso a essas ferramentas também fazem parte das ações e trabalho do profissional voltados para esse público. Consideram a inclusão digital como uma forma de inclusão social por auxiliar na conquista de autonomia e mencionam que atualmente a falta de escolaridade não é empecilho para sua inclusão, devido os diferentes recursos por voz disponibilizados nos aparelhos eletrônicos. Suas falas vão de encontro a trabalho de pesquisa. Contudo, a educação como direito e como fator de inclusão não foi mencionada, e sim, o oposto, quando se coloca os recursos por voz como ferramenta que permite a inclusão dos analfabetos e semianalfabetos.

Essa realidade é preocupante já que tudo leva a crer que nós, enquanto seremos humanos, estamos nos tornando aos poucos ferramentas das tecnológicas e não o contrário. O conhecimento, através da educação é a chave para que isso não ocorra.

4.5.6. Entrevista realizada com educador social (a) da OMG Maria Rosa

Este tópico dispõe sobre a entrevista realizada com o educador social (a) e posterior análise, a respeito da importância da sua participação, enquanto educador (a), nas atividades realizadas na oficina de inclusão digital e, de que forma a oficina de inclusão digital passou a contribuir para a garantia de acesso a direitos e na autonomia da pessoa idosa.

“Como educadora a minha participação é fundamental, primeiro eu busco conhecer os meus alunos, entender a história de vida deles, de onde eles veem; sempre na nossa primeira conversa, para que eu possa ter a empatia e o conhecimento necessário para montar um planejamento que realmente seja eficaz e útil para essas pessoas. Para que elas se identifiquem, sintam-se interessadas e voltem na próxima aula. Baseado em todo esse contexto aula após aula esse vínculo afetivo se fortalece mesmo que o aluno sinta dificuldade, as vezes ele pensa em desistir por conta da dificuldade, mas essa afetividade entre o grupo e a educadora fortalece essa convivência e faz com que o aluno volte realmente na próxima aula. É um espaço que ele realmente se sente acolhido, se sente capaz para desenvolver as suas habilidades os seus conhecimentos, a sua autonomia. Quando os idosos chegam na oficina de informática eles chegam dependentes, chegam inseguros, eles não se sentem capazes e durante as atividades eles vão descobrindo que eles têm sim essa potencialidade, que eles podem buscar, que eles podem errar, que ali eles têm um amparo; e esse amparo, esse auxílio faz com que eles se sintam seguros para que eles possam sozinhos configurar um celular, fazer uma chamada, solicitar um boleto, enviar um e-mail; isso tudo contribui para a construção da autonomia e é essa autonomia que eles procuram o tempo todo. Então baseado em sua curiosidade eles

vão buscando meios de sanar todas as suas dificuldades e é aí que a oficina de informática entra, baseado nessa curiosidade - nessa necessidade, que eles buscam resolver os seus conflitos diários; então pra resolver algum problema que eles tem em casa, eles buscam na internet algumas soluções e nesse caminho eles vão descobrindo a busca de seus direitos; e é muito gostoso ver quando eles descobrem que eles são capazes sim de acessar essas plataformas e ter essas informações. É baseado nessa curiosidade que eles se motivam a continuar trilhando por esse caminho digital, porque eles descobrem novas maneiras de fazer coisas, de ter acesso a direitos principalmente, eles ficam encantados com a facilidade de que tudo se resolve de maneira digital, sem sair de casa. Então de fato a informática ela vem melhorando sim o acesso dos direitos na autonomia, porque eles realmente vão descobrindo que eles também são capazes e que a construção dessa autonomia ela é difícil, mas ela é possível.” (EDUCADOR (A) SOCIAL)

Conforme mencionado pelo educador (a) social, ouvir e respeitar as vivências e a história de cada sujeito é de extrema importância, como um sujeito único e coletivo. Isso é o que possibilita e proporciona as habilidades necessárias para que a pessoa idosa possa ter um envelhecimento digno e de qualidade, desenvolvendo suas potencialidades e a construção e manutenção da sua autonomia. Abrindo espaço para sua participação em novos contextos e ambientes, fortalecendo os vínculos familiares e comunitários.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer do trabalho, pudemos ver que as transformações ocorridas na sociedade informatizada não podem ser caracterizadas como novas, mas progressivas e expansivas. Elas transformaram a nossa forma de interagir na comunidade, de nos comunicar, de nos relacionar, de acessar serviços e de acessar nossos direitos cívicos e sociais, tendo a apropriação do capital relacionado a esses recursos tecnológicos, transformado as relações sociais e cotidianas.

As mudanças impactaram a todos, mas principalmente à pessoa idosa, dado que, as tecnologias são usadas nas relações de produção e reprodução capitalista. E nessa relação, o idoso é taxado como improdutivo, uma vez que não gera mais lucros para a manutenção desse sistema, por isso, torna-se pouco incentivado o aprendizado ou o uso das tecnologias por esse público, visado apenas quando se limita às relações de consumo. Essa exclusão também é percebida na forma como a inclusão digital é compreendida na sociedade e nas metodologias utilizadas em alguns segmentos que a ofertam, muitas vezes delimitando-se ao acesso dos instrumentos e ao conhecimento técnico de manuseio formatado para a capacitação exigida pelo mercado, como foi o caso observado em alguns aspectos dos entrevistados.

Contudo, devemos lembrar que os entrevistados são de diferentes municípios e que frequentaram diferentes oficinas, assim, em determinados casos, perceberam-se níveis de inclusão digital e social variados, fato este também associado às metodologias utilizadas, à subjetividade do indivíduo e suas diferentes vivências e convivências que também influenciam no processo do seu aprendizado. Assim, foi percebido um certo grau de autonomia, que proporcionou maior participação e convívio social dos idosos nesse meio digital, bem como a melhora no relacionamento familiar e afetivo, acesso a informações, qualidade de vida, maior interação entre diferentes gerações propiciados pela via digital nas redes sociais, fatos esses, que proporcionam à pessoa idosa um envelhecimento ativo e digno e demais direitos garantidos e assegurados pelo Estatuto do Idoso.

Uma vez que o envelhecimento perpassa questões sociais, históricas, biológicas e outras, torna-se importante o trabalho do profissional de Serviço Social e da educação, numa relação interdisciplinar como possibilidade de se pensar em

novas possibilidades e alternativas de atuação e intervenção diante das demandas advindas das transformações tecnológicas, bem como garantir seu acesso aos direitos e à proteção social. No que concerne aos profissionais entrevistados, foi percebida uma preocupação e atenção às particularidades e subjetividades do idoso diante dos trabalhos realizados nas oficinas e uma preocupação na acolhida e garantia de acesso a direitos desses idosos diante da realidade vivida por cada um. Contudo não podemos deixar de observar, sob o olhar dos usuários entrevistados, a respeito dos profissionais, que se mostraram distantes e dissociados das oficinas de inclusão digital, assim, fazendo-nos refletir sobre a possibilidade de potencializar a qualidade das relações entre os indivíduos, entre os indivíduos e os profissionais e o próprio conhecimento, através de dinâmicas que possam trabalhar nas diversas dimensões dos sujeitos.

Dessa forma, diante dos resultados obtidos através da pesquisa, podemos afirmar que a hipótese inicial deste trabalho foi devidamente confirmada e os objetivos propostos plenamente atingidos.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, A. M. O.; CUNHA, G. G. C. **Representações Sociais do Desenvolvimento Humano. Psicologia: Reflexão e Crítica**, 2003, p. 147-155. Disponível em:<<https://www.scielo.br/j/prc/a/rHJrvCntshLb7WSN3GVCz8n/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 30 nov. 2021

ALMEIDA, L. B. *et al.* **O retrato da exclusão digital na sociedade brasileira.** Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação. Journal of Information Systems and Technology Management. Vol. 2, No. 1, 2005, pp. 55-67. ISSN online: 1807-1775. Disponível em:<<https://www.scielo.br/j/jistm/a/7BZxyCX73JT9tJbBmsbfZ8w/?lang=pt#>>. Acesso em 30 nov. 2021

ALVES, V. P.; OLIVEIRA, R. C. **Tecnologias de comunicação e interação e envelhecimento humano: a busca da inclusão social pela inclusão digital.** BCEH, Passo Fundo, v. 12, n. 3, p. 234-244, set./dez. 201. Disponível em:<<http://seer.upf.br/index.php/rbceh/article/view/6003/pdf>>. Acesso em: 20 out.2021

ARAÚJO, V. M. R. H. de; FREIRE, I. CONHECIMENTO PARA O DESENVOLVIMENTO: reflexões para o profissional da informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, [S. l.], v. 9, n. 1, 1999. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/417> Acesso em: 16 out. 2021.

ARDÈVOL, M. F. **Práticas digitais móveis das pessoas idosas no brasil: dados e reflexões. Panorama setorial da internet**, nº 1, ano 11, 2019. Disponível em:<https://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/1/panorama_estendido_mar_2019_online.pdf>. Acesso 23 nov. 2021

BAGGIO, R. **A sociedade da informação e a infoexclusão.** Ci. Inf Brasília, v. 29, n. 2, p. 16-21, maio/ago. 2000. Disponível: <https://www.scielo.br/j/ci/a/r4MKb493CBVmyZSqNbNCYG/?lang=pt&format=html>> Acesso em: 04 nov. 2021

BARBARA, G. A. *et al.* Principais obstáculos da inclusão digital na terceira idade: uma revisão sistemática. **VI Congresso Internacional de Envelhecimento Humano.** Disponível em:<https://www.editorarealize.com.br/editora/anais/cieh/2019/TRABALHO_EV125_MD1_SA9_ID1712_27052019125015.pdf>. Acesso em 07 nov. 2021

BAUMAN, Z. **Tempos líquidos**. Tradução de Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2007. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/50924271_Tempos_Liquidos>. Acesso em: 16 jun. 21

BEZ, M. R. *et al.* Inclusão digital da terceira idade no centro universitário feevale. **XVII Simpósio Brasileiro de Informática na Educação SBIE UNB/UCB**, 2006. Disponível em: <<http://www.br-ie.org/pub/index.php/sbie/article/view/466/452>>. Acesso em: 27 nov.2021

BRASIL. **Lei Federal 10.741/2003**. Estatuto do Idoso. Disponível em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.741.htm> Acesso em: 26 nov. 2021

BRASIL. Lei Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm> Acesso em: 27 nov. 2021

BRASIL. **Lei Federal 8.842/1994**. Política Nacional do Idoso. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8842.htm>. Acesso em: 26 nov. 2021

BRASIL. **Lei Federal 2.528/2006**. Política Nacional de Saúde da Pessoa Idosa. Disponível em: <https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2006/prt2528_19_10_2006.html>. Acesso em: 26 nov. 2021

BRASIL. Conselho Federal de Serviço Social. **Lei 8.662/1993**. Lei que regulamenta a profissão de Assistente Social. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8662.htm>. Acesso em: 01 dez. 2021

BRASIL. Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Reimpressão, 2014. Disponível em: <https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/tipificacao.pdf>. Acesso em: 29 nov.2021

BRASIL. PREVIDENCIA SOCIAL: normas de funcionamento de serviços de atenção ao idoso no brasil. Sao Paulo: Secretaria de Estado de Assistência Social, 2014. Disponível em:< <https://sbgg.org.br/wp-content/uploads/2014/10/servicos--de-atencao-ao-idoso.pdf>>. Acesso em: 07 nov 2021.

CAMARANO, A. A. (Coord.). **Como vai o idoso brasileiro**. Texto para discussão. Rio de Janeiro, n. 681, dz. 1999. Disponível em: http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/2810/1/td_0681.pdf. Acesso em: 27 set. 2021.

CARMO, E.G.; ZAZZETTA, M. S. Envelhecimento, novas tecnologias e aposentadoria. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2016, p. 93-101. ISBN 978-85-7983-763-0. Disponível em:< <http://books.scielo.org/id/n8k9y/epub/costa-9788579837630.epub>>. Acesso em: 20 out. 2021

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. 6ª edição, 2002 - São Paulo. Disponível em: <<https://docero.com.br/doc/se0en50>> Acesso em: 20 mar. 21

BUGALHO, A. C.; SILVA, J. B.; SILVEIRA, S. S. DA. O benefício da política pública para a inclusão digital do idoso. **Anais do Congresso Brasileiro de Processo Coletivo e Cidadania**, v. 7, n. 7, p. 455-478. Disponível em: < <https://revistas.unaerp.br/cbpcc/article/view/1552>>. Acesso 20 out. 2021

Conselho Federal de Serviço Social. **Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais**. Aprovado em 15 de março de 1993. Com alterações introduzidas pelas resoluções CFESS n. 290/94 e 293/94. Brasília, 1993.

Declaração Universal dos Direitos Humanos, 1948. Disponível em: <<https://www.unicef.org/brazil/declaracao-universal-dos-direitos-humanos>>. Acesso em: 26 nov. 2021.

DELORS, J. (org.). Educação: um tesouro a descobrir. **Relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI**. UNESCO: Publicação MEC, 1998. Disponível em:< http://dhnnet.org.br/dados/relatorios/a_pdf/r_unesco_educ_tesouro_descobrir.pdf>. Acesso em: 25 nov 2021

DIAS, L.R. Inclusão digital como fator de inclusão social. **Inclusão digital: polêmica contemporânea**. Salvador: EDUFBA, 2011, p. 61-90. Disponível em:< <https://books.scielo.org/id/qfgmr/pdf/bonilla-9788523212063-05.pdf>>. Acesso em 27 set. 2021

FARIA, G.C.B.B; PAIXÃO, L.R.R. **Envelhecimento e políticas públicas**: um debate necessário para o serviço social. Anais do 16º Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social, 2018. Disponível em: <<https://periodicos.ufes.br/abepss/article/view/22182>>. Acesso em 07 nov 2021

FERRIGNO, J. C. A co-educação entre gerações: um desafio à longevidade. Revista A Terceira Idade, São Paulo, v. 17, nº 37, p.16-26, out. 2006. Disponível: https://www.sescsp.org.br/online/artigo/8722_A+COEDUCACAO+ENTRE+AS+GERACOES+UM+DESAFIO+DA+LONGEVIDADE. Acesso em: 23 nov. 2021

FRANCO, J. A.; SOUZA, D. A. Inclusão digital para pessoas de terceira idade: a importância do acesso a informação. Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2015. Disponível em:

<<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos15/13722126.pdf>> Acesso em: 23 nov. 2021

GIL, H. T. **A inclusão digital como passaporte para uma mais adequada inclusão social dos cidadãos mais idosos**. In PASQUALOTTI, Adriano; GIL, Henrique ; AMARO, Fausto, org. - Tecnologias de informação no processo de envelhecimento humano. Passo Fundo: Universidade de Passo Fundo, 2015, p. 14-34. Disponível em: <<https://repositorio.ipcb.pt/handle/10400.11/3145>>. Acesso em: 20 out. 2020

GOLDMAN, S. N. **Velhice x Exclusão Digital: uma “nova questão social”**. III Jornada Internacional de Políticas Públicas. São Luís – MA, 28 a 30 de agosto de 2017. Disponível em: <<http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinppIII/html/Trabalhos/EixoTematicoD/a244f3f018ff723f4c7eSARA%20NIGRI%20GOLDMAN.pdf>> Acesso em: 23 nov. 2021

GUEDES, O. **As novas tecnologias de comunicação e informação: novos mecanismos de exclusão social?**. *Perspect. cienc. inf.*, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 21 - 26, jan/jun.1998. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2017/07/pdf_0908790718_0000015495.pdf>. Acesso em: 20 out. 2021

IAMAMOTO, M. V. **O Serviço Social na cena contemporânea. In. Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009. Disponível: <<https://www.abepss.org.br/arquivos/anexos/o-servico-social-na-cena-contemporanea-201608060403123057450.pdf>>. Acesso em: 03 nov. 2021

IAMAMOTO, M. V. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2000. Disponível em: <<https://docplayer.com.br/9553671-Marilda-v-iamamoto-o-servico-social-na-contemporaneidade-trabalho-e-formacao-profissional-orelhas-do-livro.html>>. Acesso em 07 nov.2021

JANTSCH, A.; MACHADO, P. A. B.; LIMA, J. V. **As redes sociais e a qualidade de vida: os idosos na era digital**. *IEEE-RITA* Vol. 7, Núm. 4, Nov. 2012, Disponível: <<http://rita.det.uvigo.es/201211/uploads/IEEE-RITA.2012.V7.N4.A2.pdf>>. Acesso em: 04 nov. 2021

JOAQUIM, B. S.; PESCE, L. Inclusão digital, empoderamento e educação ao longo da vida: conceitos em disputa no campo da Educação de Jovens e Adultos. **Crítica Educativa**, [S. l.], v. 3, n. 3, p. 185–199, 2018. Disponível em:<<https://www.criticaeducativa.ufscar.br/index.php/criticaeducativa/article/view/244>> Acesso em: 23 nov. 2021.

KACHAR, V. **A terceira idade e informática: aprender revelando potencialidades**. São Paulo: Cortez, 2003

KIELING, M. L.; SPANHO, M. R.; GIL, H., PASQUALOTTI, A. Pessoa idosa na era digital: a vida feita de vidro. Bem-estar na multidimensionalidade do envelhecimento humano / organizado por Nadir A. P., Lia M. W., Telma E. B. – Passo Fundo: Méritos, 2015, p. 127-142. Disponível em: <<https://www.meritos.com.br/livros/147-livro-Bem-estar-na-multidimensionalidade-do-envelhecimento-humano--Meritos-Editora.pdf#page=127>>. Acesso em: 03 nov. 2021

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. Ed. São Paulo: Atlas, 2003. Disponível em: <http://docente.ifrn.edu.br/olivianeta/disciplinas/copy_of_historia-i/historia-ii/china-e-india/view>. Acesso em: 05 nov.2021

LEMONS, A.; REGITANO, E.; COSTA, L. **Cidade digital: portais, inclusão e redes brasil**, 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ufba/137/4/Cidade-digital_RI.pdf>. Acesso em: 07 nov. 2021

LIMA JUNIOR, P.; DECONTO, D. C. S.; NETO, R. A.; CAVALCANTI, C. J. H., OSTERMANN, F. **Marx como referencial para análise de relações entre ciência, tecnologia e sociedade**. Disponível: <<https://www.scielo.br/j/ciedu/a/pf6tyHFWWXpcdW57GcYdK8b/?lang=pt#>>. Acesso em 20 out 2021

LOPES. C. A. Exclusão Digital e a Política de Inclusão Digital no Brasil – o que temos feito. Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación, vol. IX, n. 2, 2007. Disponível: <https://www.researchgate.net/profile/Cristiano-Lopes/publication/329718185_Exclusao_Digital_e_a_Politica_de_Inclusao_Digital_no_Brasil_-_o_que_temos_feito/links/5c18084a4585157ac1ca0713/Exclusao-Digital-e-a-Politica-de-Inclusao-Digital-no-Brasil-o-que-temos-feito.pdf> Acesso em: 01 out. 2021

LUCIANO, E. M. **Exclusão Digital no Ambiente Social: algumas dimensões e aspectos a mensurar**, 2004. Disponível: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/eneo2004-222.pdf>> Acesso em: 23 nov 2021

MATOS, F.A.M; CHAGAS, G.J.N. **Desafios para a inclusão digital no brasil. Perspectiva em Ciências da Informação**, v.13, n.1, p.67-94, 2008. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/pci/a/YCTSyKmxjY4FQcDZRWZXxLc/?lang=pt&format=pdf>> Acesso em 07 nov. 2021

MATTELART, A. **História da sociedade da informação**. 2ª edição. São Paulo, 2006.

MCLUHAN, M. **Os meios de comunicação como extensões do homem**. São Paulo, Editora Cultrix. Disponível em: <https://docero.com.br/doc/n5cccxc>. Acesso em: 20 maio. 21

MINAYO, M. C. S. (Org). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis, RJ: Vozes, 21ª edição, 1994.

MIRANDA, A. Sociedade da informação: globalização, identidade cultural e conteúdo. **Ci. Inf Brasília**, v. 29, n. 2, p. 78-88. 2000. Disponível em: <<https://www.scielo.br/ci/a/4kcpYDjgyZHGR4ZbgrhZYzn/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 22 nov 2021

MELCHIORI, C. A. Digitalização da proteção social: o desafio da inclusão. TIC Domicílios Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros, **Comitê Gestor da Internet no Brasil**, artigos, p.133-145, 2019. Disponível em: <https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20201123121817/tic_dom_2019_livro_eletronico.pdf > Acesso em: 04 nov. 2021

MOREIRA, I. C. A inclusão social e a popularização da ciência e tecnologia no Brasil. **Inclusão Social**, [S. l.], v. 1, n. 2, 2006. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/inclusao/article/view/1512>> Acesso em: 3 dez. 2021

NEHMY, R. M. Q.; PAIM, I. **Repensando a sociedade da informação**. *Perspect. cienc. inf.*, Belo Horizonte, v. 7, n. 1, p. 9 - 21. 2002. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/410/223>> Acesso em: 10 jun. 21

NEVES, H. B.; SILVA, J. B. A judicialização das políticas públicas na inação da administração pública em atender demandas sociais e suas implicações quanto ao princípio da separação dos poderes. **Anais do Congresso Brasileiro de Processo Coletivo e Cidadania**, n. 6, 2018. Disponível em: <<https://revistas.unaerp.br/cbpcc/article/view/1237>>. Acesso em: 20 set. 2021

NUNES, A.T.G.L.B; SILVA, L.A.S. Serviço social e a pratica educativa com idosos na universidade da terceirada da UERJ. **V Jornada Internacional de Políticas públicas**, 2011. Disponível em: <http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinpp2011/CdVjornada/JORNADA_EIXO_2011/QUESTOES_DE_GENERO_ETNIA_E_GERACAO/SERVICO_SOCIAL_E_A_PRATICA_EDUCATIVA_COM_IDOSOS_DA_UNIVERSIDADE_ABERTA_DATERCEIRA_IDADE_DA_UERJ.pdf> Acesso em: 07 nov 2021.

OLIVEIRA, M. R. N. S. **Do mito da tecnologia ao paradigma tecnológico: a mediação tecnológica nas práticas didático-pedagógicas**. Artigos • Rev. Bras. Educ. 2001. Disponível: <<https://www.scielo.br/rbedu/a/Y8ks9fcmqrdtKVfr9DZXkgP/?lang=pt>>. Acesso em: 20 out. 2021

OLIVEIRA, W. C. *et al.* Envelhecimento e inclusão digital: autonomia à luz da pedagogia crítica freiriana. **Revista Práxis**, [S. l.], v. 3, p. 85–101, 2020. Disponível em: <<https://periodicos.feevale.br/seer/index.php/revistapraxis/article/view/2150>> Acesso em: 20 nov. 2021.

OLIVEIRA, R. C. S. Políticas públicas, educação e a pesquisa sobre o idoso no Brasil: diferentes abordagens da temática nas teses e dissertações (2000 a 2009). **Seminário de Pesquisa de Educação na Região Sul**, 2012. Disponível em: <<http://www.uces.br/etc/conferencias/index.php/anpedsul/9anpedsul/paper/view/File/1845/243>>. Acesso em: 12 out. 2021

PEREIRA, A. R., OLIVEIRA, T.C.R., WERNER, R.C. Atribuições do serviço social a pessoa idosa na atenção básica da saúde. **Seminário Nacional de Serviço Social, Trabalho e Política Social**, Universidade Federal de Santa Catarina, 2015. Disponível em: <https://seminarioservicosocial.paginas.ufsc.br/files/2017/05/Eixo_2_307.pdf>. Acesso em: 28 nov 2021

Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua. **Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal**. IBGE, 2019. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101794_informativo.pdf>. Acesso em: 23 nov. 2021

PIROLA, A. R.; VELHO, A. P. M.; VERMELHO, S. C. Redes sociais na programação da saúde do idoso: estudo bibliográfico do cenário brasileiro. VI Mostra Interna de Trabalhos de Iniciação Científica. Anais Eletrônicos, 2012. Disponível: <http://www.cesumar.br/prppge/pesquisa/mostras/vi_mostra/alisson_roberto_pirola.pdf> Acesso em: 22 nov. 2021

RAMOS, P.R.B; LOGRADO, Y.S.C; PERDIGÃO, V.F; LIMA, G.K.S; CALDAS, A.M. **Políticas públicas direcionadas ao idoso**: aplicabilidade do artigo 4º do decreto nº 1.948/96. São Luís – MA, 23 a 26 de agosto 2005. Disponível em: <http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinppIII/html/Trabalhos2/Paulo_Roberto_Yuri_Viviane_Georgia_Karle_Santos_Aline.pdf>. Acesso em: 07 nov. 2021

RAYMUNDO, T. M. Caminhos da inclusão digital de idosos. **Mais60 Estudos sobre envelhecimento**, Sesc São Paulo, vol. 30, Artigo 2, nº 74, p.22-37, 2019. Disponível: <<https://www.sescsp.org.br/files/artigo/a9b48922/8aca/48fd/9187/d46cd01a53ce.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2021

REGIS, J. F. V.; CAMPOS, A. C. C. F. O paradigma tecnológico e a revolução informacional: fundamentos da sociedade da informação. In: CONGRESSO INTERNACIONAL EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E GESTÃO DA TECNOLOGIA. São Paulo. FEA/USP, 2009. Disponível: <<https://repositorio.ufrn.br/jspui/handle/1/3136>> Acesso em: 20 out. 2021

SILVA, A. K. A.; CORREIA, A. E. G. C.; LIMA, I. F. **O conhecimento e as tecnologias na sociedade da informação**. Revista Interamericana de Bibliotecologia. Ene. 2010, vol. 33, no. 1, p. 213–239. Disponível em: <http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-09762010000100009#p1f>. Acesso em 15 jun. 2021 > Acesso em: 20 out. 2021

TEIXEIRA, J. B. **O projeto ético político do serviço social**, 2016. Disponível em: < https://www.abepss.org.br/arquivos/anexos/teixeira-joaquina-barata_braz-marcelo-201608060407431902860.pdf> Acesso em: 07 nov. 2021

TOFFLER, A. **A terceira onda**. 15ª edição, 1980 - Rio de Janeiro. Disponível em: <https://docero.com.br/doc/s1e050e>. Acesso em: 20 abr. 2021

TORRES, M. M.; SANTOS SÁ, M. A. Á. Inclusão social de idosos: um longo caminho a percorrer. **Revista Ciências Humanas**, [S. l.], v. 1, n. 2, 2008. Disponível em: <<https://www.rchunitau.com.br/index.php/rch/article/view/203>> Acesso em: 03 nov. 2021.

TOSCHI, M. S. Inclusão digital e social – conhecimento e cidadania. **Revista de Educação Pública**, [S. l.], v. 23, n. 53/2, p. 573-594, 2014. Disponível em: <<https://periodicoscientificos.ufmt.br/ojs/index.php/educacaopublica/article/view/1755>> Acesso em: 3 dez. 2021.

SANTOS, J.S; DIAS, V.G.M. Terceira idade e as legislações que asseguram sua cidadania: um estudo de caso em estância/se. **Seminário Nacional de Serviço Social, Trabalho e Política Social**, Universidade Federal de Santa Catarina, 2015. Disponível em: <https://seminarioservicosocial.paginas.ufsc.br/files/2017/05/Eixo_3_077-2.pdf> Acesso em: 20 out. 2021

SEVERINO, A. J. **A exigência da interdisciplinaridade na construção do conhecimento e na prática social**. O Serviço Social e Interdisciplinaridade. Jeanete Liasch Martins de Sá (Org.) – São Paulo: Editora Cortez, 2019

SERAU JUNIOR, M. A.; GONÇALVES, V. H. P. **A inclusão digital e os direitos sociais perante a realidade da internet: a busca da igualdade material**. Revista Brasileira de Direito Constitucional, N. 2, jul./dez. – 2003. Disponível em: <<https://core.ac.uk/download/pdf/229510379.pdf>>. Acesso em 04 nov. 2021

VERAS, R. **A longevidade da população: desafios e conquistas**. **Serviço Social & Sociedade**. São Paulo, ano XXIV, n. 75, 2003, p. 5 – 18. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/Renato-Veras_A_longevidade_da_populacao_Desafios_e_conquistas/links/55ef166d08aedecb68fd96fa/A-longevidade-da-populacao-Desafios-e-conquistas.pdf>. Acesso em: 04 nov. 2021

WERTHEIN, J. A sociedade e seus desafios. Ci. Inf Brasília, v. 29, n. 2, p. 71-77, 2000. Disponível: <https://www.scielo.br/j/ci/a/rmmLFLLbYsjPrkNrbkrK7VF/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 07 jun. 21

YAZBEK, M. C. Os fundamentos históricos e teórico metodológicos do Serviço Social brasileiro na contemporaneidade. In. Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009. Disponível em: <http://cressrn.org.br/files/arquivos/ZxJ9du2bNS66joo4oU0y.pdf>. Acesso em: 26 nov 2021

ZIMMERMANN, G. **Velhice: aspectos biopsicossociais**. Porto Alegre: Artmed; 2007/. Disponível: <<https://docero.com.br/doc/n5cvvsc>>. Acesso em: 04 nov. 2021

APÊNDICE I – FORMULÁRIO PARA A COLETA DE DADOS COM OS USUÁRIOS

1. Sexo F () M ()
2. Idade:
3. Reside com: () Familiares () Sozinho
4. Estado Civil:
5. Escolaridade:
6. Profissão caso trabalhe:
7. É aposentado: () Sim () Não
8. Antes de participar de oficinas de informática já fazia o uso do computador ou smartphone? () Sim. () Não
9. Você considera importante saber utilizar o computador ou smartphone? Por que?
10. O que te motivou a se interessar pelo curso de informática?
 - () Melhorar a comunicação com amigos e parentes;
 - () Manter-me informado das notícias, assim como participar, opinar e decidir sobre as discussões que estejam em destaque nas mídias;
 - () Obter conhecimento para o mercado de trabalho;
 - () Aprender a mexer em redes sociais e fazer vídeos para publicação;
 - () Dar entrada em benefícios no portal meu INSS;
 - () Documentação (RG, CPF, Título de eleitor, IPVA e outros);
 - () Benefícios assistenciais;
 - () Pagar contas online;
 - () Participar de webinários, cursos, encontros ou grupos online;
 - () Outros motivos não citadospor exemplo: _____

11. Possui ou tem acesso à internet/ wi-fi em casa? Caso não tenha, informe o porquê.
12. Possui celular () ou computador ()
13. Em sua opinião, as atividades desenvolvidas na oficina de informática, proporcionaram o conhecimento necessário para usar outras ferramentas

tecnológicas fora da instituição de forma autônoma? (Por exemplo: Smartphone, Caixa Eletrônico, Painel Digital, Serviços por aplicativo e outros)

14. Em sua opinião, os conhecimentos de informática adquiridos na oficina o/a ajudaram a manter e melhorar a comunicação com amigos e parentes? ou se sentiram mais isolados?

15. No período em que frequentou a oficina de informática, os assistentes sociais ajudaram você durante sua participação na oficina? Como se deu essa ajuda? Foi importante para você? Em sua opinião, em que sentido o serviço social contribui para a oficina?

APÊNDICE II – FORMULÁRIO PARA A COLETA DE DADOS COM OS PROFISSIONAIS DA OMG

Roteiro de questões aos profissionais de Serviço Social da OMG Maria Rosa

No seu entender, qual a importância do serviço social na inclusão social e na garantia de direitos da pessoa idosa, através da apropriação da tecnologia? E porquê?

Como você vê a relação inclusão digital como fator de inclusão social? E porquê?

Roteiro de questões aos educadores sociais

Ao seu ver, qual a importância de sua participação, enquanto educador, das atividades realizadas na oficina de informática?

Ao seu ver, como a oficina de informática vem melhorando no acesso a direitos e na autonomia dos idosos?

APÊNDICE III – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Declaro, _____ CPF _____ por meio deste termo, que concordei em ser entrevistado(a) e/ou participar na pesquisa de campo referente ao projeto/pesquisa intitulado(a): O Serviço Social na garantia de direitos da pessoa idosa na Sociedade da Informação, desenvolvida(o) por Natália Estefane de Souza Silva. Fui informado(a), ainda, de que a pesquisa é [coordenada / orientada] pela Profa. Dra. Jeanete Liasch Martins de Sá, desenvolvida através da Faculdade de Serviço Social – Centro de Ciências Humanas e Sociais Aplicadas da Pontifícia Universidade Católica de Campinas. Fui informada (o), ainda, de que poderei contatar / consultar a qualquer momento que julgar necessário através do telefone nº(19) 3343-7019 ou e-mail: jmartinsdesa@puc-campinas.edu.br

Afirmo que aceitei participar por minha própria vontade, sem receber qualquer incentivo financeiro ou ter qualquer ônus e com a finalidade exclusiva de colaborar para o sucesso da pesquisa.

Fui informado(a) dos objetivos estritamente acadêmicos do estudo, que, em linhas gerais é uma análise sobre a relação entre inclusão digital/social e a garantia de acesso a direitos da pessoa idosa na sociedade digital, mediada pelo serviço social.

Fui também esclarecido(a) de que os usos das informações por mim oferecidas estão submetidos às normas éticas destinadas à pesquisa envolvendo seres humanos, da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP) do Conselho Nacional de Saúde, do Ministério da Saúde. Minha colaboração se fará de forma anônima, por meio de pesquisa qualitativa/quantitativa a ser gravada/ acessada a partir da assinatura desta autorização. O acesso e a análise dos dados coletados se farão apenas pelo(a) pesquisador(a) e/ou seu(s) orientador(es) / coordenador(es).

Fui ainda informado(a) de que posso me retirar desse(a) estudo / pesquisa / programa a qualquer momento, sem prejuízo para meu acompanhamento ou sofrer quaisquer sanções ou constrangimentos.

Atesto recebimento de uma cópia assinada deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, conforme recomendações da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP).

Campinas, ____ de _____ de _____

Assinatura do(a) participante: _____

Assinatura do(a) pesquisador(a): _____