



IDOSOS E INTERNET

Mediações nos usos de serviços
bancários digitais

Camila de Andrade Simões



IDOSOS E INTERNET

Mediações nos usos de serviços
bancários digitais

Camila de Andrade Simões

DISSERTAÇÃO



PPGCOM • UFMG

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS

Reitora: Sandra Regina Goulart Almeida
Vice-Reitor: Alessandro Fernandes Moreira

FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS

Diretor: Bruno Pinheiro Wanderley Reis
Vice-Diretora: Thais Porlan de Oliveira

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO

Coordenador: Bruno Souza Leal
Sub-Coordenador: Carlos Frederico de Brito D'Andréa

SELO EDITORIAL PPGCOM

Carlos Magno Camargos Mendonça
Nísio Teixeira

CONSELHO CIENTÍFICO

Ana Carolina Escosteguy (PUC-RS)	Kati Caetano (UTP)
Benjamim Picado (UFF)	Luis Mauro Sá Martino (Casper Libero)
Cezar Migliorin (UFF)	Marcel Vieira (UFPB)
Elizabeth Duarte (UFSM)	Mariana Baltar (UFF)
Eneus Trindade (USP)	Mônica Ferrari Nunes (ESPM)
Fátima Regis (UERJ)	Mozahir Salomão (PUC-MG)
Fernando Gonçalves (UERJ)	Nilda Jacks (UFRGS)
Frederico Tavares (UFOP)	Renato Pucci (UAM)
Iluska Coutinho (UFJF)	Rosana Soares (USP)
Itania Gomes (UFBA)	Rudimar Baldissera (UFRGS)
Jorge Cardoso (UFRB UFBA)	

www.seloppgcom.fafich.ufmg.br

Avenida Presidente Antônio Carlos, 6627, sala 4234, 4º andar
Pampulha, Belo Horizonte - MG. CEP: 31270-901
Telefone: (31) 3409-5072

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)

S593i Simões, Camila de Andrade.
Idosos e internet [livro eletrônico] : mediações nos usos de serviços bancários digitais / Camila de Andrade Simões. – Belo Horizonte, MG: PPGCOM/UFMG, 2021. - (Dissertação; v. 1).

Formato: PDF
Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader
Modo de acesso: World Wide Web
Inclui bibliografia
ISBN 978-65-86963-42-7

1. Comunicação. 2. Computadores e idosos. 3. Serviços bancários digitais. 4. Internet. I. Título.

CDD 303.4

Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422

CRÉDITOS DO E-BOOK

© PPGCOM/UFMG, 2021.

CAPA E PROJETO GRÁFICO
Atelier de Publicidade UFMG
Bruno Guimarães Martins

COORDENAÇÃO DE PRODUÇÃO
Bruno Guimarães Martins
Daniel Melo Ribeiro

REVISÃO
Andrei Simões

DIAGRAMAÇÃO
Talita Aquino

O acesso e a leitura deste livro estão condicionados ao aceite dos termos de uso do Selo do PPGCOM/UFMG, disponíveis em:
<https://seloppgcom.fafich.ufmg.br/novo/termos-de-uso/>

Para Andrei
Para Vera
Para Roberta

Para aqueles que, como eu, acreditam na ciência

| Sumário

AGRADECIMENTOS	11
PREFÁCIO	13
APRESENTAÇÃO	17
CAPÍTULO 1	
As tecnologias da comunicação e os idosos	23
Um panorama	24
Uma problematização da exclusão	31
Estado da arte: idosos e Internet	41
Uma exploração dos estudos em português	46
CAPÍTULO 2	
Caminhos metodológicos	61
Instrumentos de coleta de dados	62
Percurso metodológico	64

CAPÍTULO 3	
Uma abordagem comunicacional instrumentalizada	73
Pensando consumo e poder pelo uso das redes: uma reprodução dominante	74
Mediação e midiaticização: aproximações e caminhos de análise	79
CAPÍTULO 4	
Os atores frente a frente: tecnologia e a pessoa idosa	87
O que dizem os bancos?	87
O que dizem os idosos?	91
Idosos conectados: relações, apropriação dos dispositivos bancários, mediações e enfrentamento	100
CONSIDERAÇÕES FINAIS	111
POSFÁCIO	115
REFERÊNCIAS	119

AGRADECIMENTOS

Meus agradecimentos começam por meu marido, Andrei Simões, que apoiou a empreitada acadêmica desde o início e atuou na revisão deste livro, com profissionalismo, carinho, boas doses de incentivo e tranquilidade. Minha gratidão eterna à minha irmã Roberta Ribeiro e à minha mãe Vera Cristina, por serem força e base! Os agradecimentos também se estendem aos meus familiares, amigos e conhecidos que dedicaram algum tempo para conversar sobre esta pesquisa e que também celebram o lançamento desta obra.

A gratidão é tamanha por cada pessoa que fez parte do meu processo de formação, até este ponto: os professores Célia Amorim, Danila Cal, Fabio Parode, Fábio de Castro, Manuel Dutra, Manuela Corral, Marina Castro, Otacílio Amaral, Rosane Steinbrenner, Rosaly Brito. Destaco as Professoras Doutoradas Vânia Maria Torres, Alda Cristina Costa, Elaide Martins - hoje, minha orientadora de doutoramento -, os Professores Doutores José Eugênio Menezes e Walter Teixeira Lima Junior, que aceitaram a jornada que é lapidar e fazer crescer um trabalho de pesquisa. O meu sincero muito obrigado, pela leveza e tranquilidade!

Eu não poderia deixar de agradecer a todos os meus colegas de turma, do Mestrado e, agora, do Doutorado. Muito obrigado, por incentivar, sorrir e compartilhar desafios junto comigo.

Meus agradecimentos alcançam também a equipe (querida) da Secretaria do PPGCom da UFPA, nas pessoas da Juliana Ranieri, Rafael Acatauassú e Rodrigo dos Santos. Grata pela paciência, organização, eficiência e profissionalismo. E, sem dúvidas, a equipe do Selo PPGCom UFMG que avaliaram positivamente e publicam, hoje, este livro. Grata pela confiança!

E minha gratidão às apoiadoras e aos apoiadores diretos deste livro: Danila Cal, Elaide Martins, Fabrício Mattos, Jussia Carvalho, Kelem Cabral, Manuela Corral, Nathália Kahwage, Rodolfo Marques, Thamyris Assunção e Walter Teixeira Lima Junior.

Saúde a todos nós, sempre! Devemos seguir!



PREFÁCIO

WALTER TEIXEIRA LIMA JUNIOR

O mais importante que a chegada é a caminhada. Esta frase que permeia o nosso imaginário, no campo acadêmico sintetiza a beleza da oportunidade de desenvolver uma trajetória de pesquisa em uma Universidade Pública, tendo como objeto de estudo a pessoa idosa e as tecnologias digitais conectadas. Essa caminhada, repleta de desafios a serem superados, permite a construção de conhecimento e, também, a formação do(a) pesquisador(a), a qual avança passo a passo, ultrapassando os obstáculos impostos pelo método científico na representação da realidade.

Na mesma vertente, na caminhada deve-se considerar a realização da pesquisa científica em instituições de ensino, pesquisa e extensão situadas no Norte do País. Região rica ambientalmente e culturalmente, pujante e com infinitas possibilidades de pesquisa em função da sua extensão territorial, suscitando atuação corajosa para enfrentar adversidades estruturais e seguir no rumo da construção do conhecimento de forma regionalizada.

Nesse contexto, o trabalho de pesquisa intitulado “Idosos e internet: mediações nos usos de serviços bancários digitais” desenvolvida pela cientista Camila de Andrade Simões, percebeu que a popularização da internet, principalmente através de dispositivos móveis, está fornecendo

uma oportunidade ímpar de inserção no universo da tecnologia digital conectada, a uma camada da população brasileira, a qual pertence aos grupos denominados de excluídos.

A autora traça um olhar para um processo que atinge a todos os seres vivos, o envelhecimento. Com uma visada humanística, se preocupa como a pessoa idosa se percebe, utiliza e enfrenta os processos comunicacionais estruturados por intermédio das tecnologias digitais conectadas.

Para entender esse fenômeno comunicacional, a pesquisadora faz um recorte preciso quando escolhe grupos de pessoas idosas frequentadoras de cursos de inclusão digital, na cidade de Belém, buscando compreender como esse segmento se coloca frente aos novos processos midiáticos mediados por dispositivos móveis.

A pesquisa demonstra um retrato da pessoa idosa no que tange à apropriação tecnológica, numa das maiores cidades do País, que pode estabelecer alguns parâmetros para o restante do Brasil. A informação que os celulares (*smartphones*) estão presentes na vida de 100% dos entrevistados, demonstra que o uso doméstico desses aparelhos não é suficiente para dar conta da complexidade que a cada dia aumenta no uso desses aparelhos, devido a muitos serviços estarem migrando para essa plataforma digital conectada móvel via aplicativos.

Além desse importante aspecto descoberto pela investigação científica, Camila Simões conseguiu identificar os objetivos da pessoa idosa ao possuir o celular, os quais passam por anular a solidão, falar com parentes, que para eles é essencial e, também, objetivam encontrar parceiros de atividades diversas. Desta forma, os dispositivos móveis se tornam um assistente pessoal, o qual possui o papel central no enfrentamento social. É a apropriação tecnológica no seu grau maior de conexão humana.

Entretanto, o trabalho também realiza primorosa análise crítica sobre o fenômeno de democratização de uso dos meios móveis, muito bem-vindo, possui uma outra vertente muitas vezes não percebida, que é a relação capitalista na interação instrumentalizada, segundo a autora, entre os aplicativos bancários e os idosos. Essa instrumentalização tem como um dos motivos a quase inexistente literacia digital da pessoa idosa no Brasil.

Esse vácuo cognitivo fornece aos grupos hegemônicos, como os bancos, inserirem no mercado dispositivos tecnológicos com finalidade

de lucrar por intermédio da redução de mão-de-obra qualificada, a qual era responsável pelo atendimento pessoal e personalizado da pessoa idosa. Esse tipo de tecnologia, via aplicativos bancários, segundo a autora, produz estranhamentos, aproximações e afastamentos.

Pois, na contrapartida de acesso aos serviços bancários sem a necessidade de deslocamento às agências bancárias e/ou aos caixas eletrônicos, a pessoa idosa fica à mercê de “assédios tecnológicos”, os quais oferecem facilidades para endividamento por intermédio de empréstimos e, se o usuário não tiver literacia digital, pode ser enganado por pessoas que se propõem a ajudar a manipular aplicativos bancários. De acordo com a pesquisa, essa insegurança das pessoas mais velhas, que tentam se encaixar a estes mais recentes processos tecnológicos, causa angústia e constrangimento.

Então, a autora faz a importante pergunta, em função da proliferação de aplicativos bancários: De quem é a responsabilidade pela literacia digital da pessoa idosa? Essa pergunta precisa ser respondida. E ela aponta para aplicação da discussão sobre a relação da pessoa idosa com serviços digitais de empresas privadas.

Portanto, a pesquisa da cientista Camila Simões fornece os elementos fundamentais para que avanços sejam realizados na inclusão digital das pessoas idosas, ação mais que necessária, elementar para garantir cidadania plena a essa parcela tão importante da sociedade brasileira.

*Universidade Federal de São Paulo e Universidade Federal do Pará
São Paulo, 5 de março de 2021*

Apresentação

Este livro sintetiza minha pesquisa de Mestrado intitulada “Idosos e Internet: mediações nos usos de serviços bancários digitais”¹, trabalho orientado pelo Professor Doutor Walter Teixeira Lima Junior e defendido, em 2019, pelo Programa de Pós-Graduação em Comunicação, Cultura e Amazônia da Universidade Federal do Pará. Em 2020, a dissertação foi selecionada pelo Selo PPGCom UFMG, o que possibilitou esta publicação. Por isso e pela confiança empregada a mim, o meu muito obrigada!

Adiante, vale começar com uma breve retrospectiva acadêmica. As discussões sobre o mundo digital atravessaram as principais disciplinas desde a minha graduação. Ao chegar no mestrado, as problematizações sobre cidadania e consumo de bens vieram à tona como fundamentais na problematização das relações sociais atuais e logo a exclusão digital apareceu como elemento expressivo, em tempos de disrupturas tecnológicas.

Dentre as ditas pessoas excluídas, por não fazerem parte de lógicas de comunicação mediadas tecnologicamente com tamanha frequência,

1. Enquanto projeto de pesquisa, este trabalho foi avaliado e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Pará.

a partir das pesquisas de consumo de mídia, identifiquei e escolhi o grupo de pessoas idosas. Assim, este estudo tem foco nas apropriações de serviços digitais e dispositivos pela pessoa idosa, observando a partir de uma recepção complexificada em sua constituição e a constituição dos campos com os quais se relaciona. As tensões, confrontos e enfrentamentos foram observados com o objetivo de encontrar as instâncias de mediação na apropriação de tais meios.

O envelhecimento é um processo que pode somar redução de eficiência física e cognitiva, e acomete a todos os seres humanos, podendo ser retardado, mas não parado (SALOMÃO, 2011, p. 295). É também “importante salientar que essas transformações são gerais, podendo se verificar em idade precoce ou mais avançada e em maior ou menor grau, de acordo com as características genéticas de cada indivíduo” (SALOMÃO, 2011, p. 295). Salomão (2011) também sublinha que além destas mudanças, a velhice traz modificações ao *status* social do idoso, podendo afetar também o relacionamento que travam com outras pessoas ou grupos (p. 297).

No censo de 2010, a quantidade de pessoas com mais de 60 anos ultrapassava a marca dos 19 milhões de indivíduos (IBGE, 2010), no Brasil. Adiante, segundo projeções feitas pelo próprio IBGE, chegaremos a 2060 com mais de 58 milhões de indivíduos com mais de 65 anos (IBGE, 2020). É no contexto de envelhecimento da população brasileira, e paraense, que este estudo se propôs a pensar os processos comunicativos e a inserção do idoso em tal lógica.

Então, como recorte necessário, pensou-se em um ator tecnológico presente no cotidiano de uma sociedade do capital como a brasileira, seguindo o movimento mundial. Assim, o ator financeiro foi encontrado, como um representante do avanço tecnológico de dispositivos de comunicação e serviços nos cotidianos.

Considero importante investigar como tal incursão vem acontecendo e se a comunicação institucional instrumentalizada, colocada em circulação por este agente, vem considerando a pessoa idosa quanto aos usos dos respectivos serviços. Assim, tem-se duas frentes identificadas que se relacionam diretamente e com frequência: (1) as empresas bancárias como atores sociais tecnológicos, diretamente ligadas a administração

financeira e ao avanço comunicacional, conjunto de instrumentos que atravessa sua organização empresarial e de serviços de forma acelerada, e (2) a pessoa idosa, grupo visto como de menor contato tecnológico, em concepção inicial, que vem observando o avançar de tais meios, ferramentas e tecnologias de comunicação e informação demonstrando afinidade e interesse diversos em tal direção. As empresas financeiras selecionadas para o trabalho, por terem respondido ao questionário enviado por e-mail de forma considerada suficiente, são a Caixa Econômica Federal (CEF) e o Bradesco – são estes, também, principais administradores da distribuição de aposentadoria e benefícios ao idoso, no país.

O grupo de idosos entrevistado diretamente foi formado por frequentadores da Universidade da Terceira Idade (UNITERCI), que funciona dentro da Universidade Federal do Pará (UFPA), e do Centro da Terceira Idade Palacete Bolonha, todos frequentadores de cursos de inclusão digital, em Belém do Pará.

Como problemática de trabalho, analiso como as tecnologias da comunicação e informação, colocadas em circulação pelo ator bancário, são naturalizadas no cotidiano social de forma controversa, e que estes processos são perpassados por apropriações e entravamentos diversos quando consideramos os usos e apropriações da pessoa idosa.

Centralmente, e partir deste contexto, busquei compreender *quais os sentidos produzidos pela pessoa idosa sobre os meios digitais bancários*. Com o objetivo guia de *verificar o que dizem sobre os meios digitais bancários*, mais especificamente, verifiquei como se dá essa relação entre o grupo de pessoas idosas investigado e a instituição financeira, realizei levantamento sobre quais os dispositivos mais utilizados pelos idosos e pelos bancos para este fim e, também, busquei compreender quais fatores mediam os usos que os idosos fazem de tais serviços e dispositivos. De maneira geral, tal relação representa, de um lado, a guinada tecnológica em direção a um todo homogeneizado fabricado que, diz a literatura, demonstra resistências em níveis diversos quanto às apropriações dos meios digitais.

Com isso, o primeiro capítulo deste livro discute as aproximações travadas pela pessoa idosa brasileira e paraense com os meios digitais, conectados ou não, por intermédio das pesquisas de consumo de mídia

e de outros suportes de dados como o CETIC², e como exclusão digital também se configura um dos fatores da exclusão social na atualidade, problematização guia desta discussão.

No primeiro capítulo deste empreendimento científico trago ainda um Estado da Arte relacionado ao horizonte da pesquisa, *grosso modo* idosos e internet, a partir do levantamento bibliográfico de estudos on-line. Aqui, observou-se os caminhos metodológicos e argumentativos tomados por cada trabalho como forma de identificar lacunas e diferentes caminhos que poderiam ser acionados a partir do estudo apresentado neste livro, o que pode funcionar, também, como material de consulta a quem interessar.

O segundo capítulo é de natureza metodológica no qual trago as frentes de trabalho e de análise das empirias. Proponho uma forma de análise que pese as relações de poder entre os atores da pesquisa – entre a instância de produção tecnológica comunicacional (empresas bancárias) e a instância da recepção (pessoa idosa) – e as mediações imbricadas em tal relação, a partir de uma observação direta das experiências tecnológicas destes sujeitos somada a entrevistas semiestruturadas.

O terceiro capítulo é um espaço de discussão teórica partindo de uma visita às principais contribuições acerca do ambiente digital, além da exposição de teorias e conceitos que formam um quadro de análise dos achados. No escopo conceitual, trago Manuel Castells (2015) e suas considerações sobre o poder por meio do uso das redes, José Luiz Braga (2011) e as discussões que evoca quanto a Mídiação, e Jesús Martín-Barbero (1997) com suas reflexões teóricas sobre as mediações sociais, como uma forma de abarcar o acontecimento social da comunicação mediada tecnologicamente de forma ampliada. Dão suporte, ainda, os escritos com uma compreensão mais complexa do lugar de consumo, de Néstor García Canclini (2010), e também as acepções de dispositivo trazidas por Laan Mendes Barros (2012) e Jairo Ferreira (2007).

O quarto capítulo é de natureza analítica e coloca em evidência as categorias de análise observadas, seus entrecruzamentos, o que trazem

2. O Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), é um departamento do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (Nic.br) e implementa as decisões e projetos do Comitê Gestor da Internet no Brasil (Cgi.br).

de singular ou constante, o que dizem sobre o objeto de pesquisa em suas duas frentes – de produção de usos tecnológicos (empresas bancárias) e da recepção e validação ou não destes usos a partir dos sujeitos idosos participantes da pesquisa. O que segue é a discussão, onde elucidado as categorias de análise e também as reflexões percorridas com o auxílio das teorias sobre o ambiente digital, mídiatização e poder pelo uso das redes a somar e entrelaçar-se com os dados empíricos do fenômeno.

Mais uma vez, agradeço a leitura atenta do meu marido, Andrei Simões, que incentiva a cada passo e apoia atuando.

Boa leitura!

CAPÍTULO 1

As tecnologias da comunicação e os idosos

É nítido o avanço dos dispositivos comunicacionais nas últimas décadas, um processo acelerado a considerar os investimentos de empresas de telecomunicações e também todas aquelas que demonstraram interesse em fazer circular serviços cada vez mais informatizados, culminando em uma cultura tecnológica móvel de grande penetração na contemporaneidade – dados trazidos no próximo capítulo. Nesse contexto, são diversos os níveis de apropriação dos meios digitais a observar a experiência da pessoa mais velha que, por também variados motivos, apresenta níveis diversos na adoção e usos de tais meios.

As instituições, públicas ou privadas, têm investido grandes quantias na direção da informatização e digitalização de seus serviços e, ao considerar que o aposentado brasileiro, mesmo que nunca tenha trabalhado de carteira assinada, quando chega neste estágio da vida tem o contato com a instituição bancária estreitado. Assim, se torna um público-consumidor com faixa econômica específica, administrada por

instituições bancárias que colocam em circulação serviços cada vez mais digitalizados. Há, aí, uma problematização que levo adiante.

A partir de um quadro anterior de pesquisas, que trago em detalhes no próximo capítulo, pode-se observar que inclusão digital é tema recorrente, também internacionalmente, e leva em consideração o fenômeno da interação entre os meios digitais e a pessoa idosa com vistas a ampliações para este campo de estudos. Pesquisas que chamam atenção para o envelhecimento da população mundial e as motivações e dificuldades no uso dos meios digitais, na maioria das vezes, considerando o ato comunicacional no contexto do acontecimento social. Através de trabalhos de pesquisa de cunho qualitativo, principalmente, mesmo quando números dão suporte para as discussões e visualização de quadros ampliados.

Um panorama

Centralidade midiática e o fenômeno comunicacional no século XXI

Braga (2011) diz que a sociedade contemporânea aciona boa parte das suas interações através da mídia, principalmente no que diz respeito ao avanço das empresas e da digitalização de informações e serviços (p. 68). Considera as interações sociais o objeto mais amplo e, os estudos sobre a mídia um possível recorte devido a centralidade da mídia (meios de comunicação social, ou MCS). Assim sendo, cita três princípios que o levam a tal afirmação: (1) os meios de comunicação são fenômenos sócio-históricos permitindo perceber, objetivar e problematizar os processos comunicacionais de forma destacada; (2) a atual importância dos MCS como processos comunicacionais e de produção de sentido que são compartilhados na sociedade; (3) a mídia é um fenômeno que põe em causa os modos habituais de conversação social.

Na sociedade em midiatização, a interação se manifesta mais claramente como um fluxo sempre adiante. Com a emissão de uma mensagem, seja televisual, cinematográfica ou por processos informatizados em rede social, o “receptor”, após apropriação de seu sentido (o que implica a incidência das mediações acionadas), pode sempre repor no espaço social suas interpretações. Isso ocorrerá seja em presenciali-

dade (em conversações, justamente), seja por outras inserções midiáticas – cartas, redes sociais, vídeos, novas produções empresariais, blogs, observatórios, etc. (BRAGA, 2011, p. 68)

Braga (2011) segue dizendo que é a primeira vez na história humana, que uma sociedade se encontra dotada de um aparato tecnológico-empresarial-cultural-profissional-mítico consideravelmente vasto, especificamente voltado para a “veiculação de mensagens e para a produção de efeitos de fruição estética ou de entretenimento” (BRAGA, 2011, p. 68).

Certamente é um fato histórico que as sociedades contemporâneas acionam crescentemente tecnologias midiáticas para acionar e fazer circular suas necessidades e interesses de interação. É claro, também, que as questões tecnológicas e as referentes aos processos industriais/empresariais estruturam grande parte desse uso. (BRAGA, 2011, p. 70)

Para Braga (2011), duas características centrais são encontradas em todo aparato mediático: inclusividade e penetrabilidade. A primeira característica corresponde a inclusão de recursos através de um aparato apenas, e a inclusão de processos ele relaciona a penetrabilidade, entendendo o processo de comunicação como aquele que penetra nos processos sociais modificando-os no percurso (p. 69). Desta forma, justifica a presença da mídia na centralidade dos estudos no campo da Comunicação, expondo três razões: (1) a presença dos meios viabiliza a percepção histórica do “comunicacional”; (2) nas comunicações sociais atuais o aparato mediático geral tem importância em comparado a interações extra midiáticas; (3) há grande interferência do mediático nos espaços não mediáticos, citando suas características de inclusividade e penetrabilidade (BRAGA, 2011, p. 69).

Braga (2011) alerta que os MCS não podem ser tomados de imediato como objeto do campo da Comunicação, são eles um fenômeno empírico dentro das possibilidades do tema “interações comunicacionais”, preocupação mais acertada do referido campo. Dar um enfoque específico ao extremo nas pesquisas sobre mídia, também pode segmentar o objeto com perigo de isolá-lo, “seja de sua realidade social, seja de sua substância significativa, seja de suas condições de existência e produção” (BRAGA, 2011, p. 69). Deve-se perceber a interação social comunica-

cional em pleno funcionamento, seus objetivos, processos e pluralidade de tensões (BRAGA, 2011, p. 69).

Já Tiago Quiroga (2013), discorre sobre a comunicação como fenômeno, prática ou expressão social que não apenas acompanha como, por vezes, funda passagens históricas.

É o caso, por exemplo, do papel exercido pela linguagem, pela cultura oral junto ao advento das cidades, na passagem da Grécia antiga ao período clássico; da mesma forma, na passagem ao período medieval, quando ocupa o lugar de mediação entre o homem e o divino; assim como na era moderna, quando da emergência das diversas técnicas oriundas da invenção da energia elétrica. (QUIROGA, 2013, p. 45)

Assim, Quiroga (2013) ao tomar as possibilidades comunicacionais a partir da lógica da globalização, percebe que se encontra como um dos singularizadores da contemporaneidade (p. 46). Para ele, ao tentar-se descrever o que é global perpassa-se inevitavelmente, em algum momento, pelas novas tecnologias comunicacionais “não exatamente porque trazem algo em si mágico, senão pelo simples fato de que constituem, elas próprias, um dos modos pelos quais se viabiliza e se legitima o presente projeto” (p. 46).

Se globalizar significa operar na direção de uma suposta unidade; unificar, englobar sob um todo único, experiências até então dispersas e fragmentadas; integrar na mesma lógica, seja econômica, social ou cultural, aspectos contingenciais presumidamente estilhaçados que, agora, poderiam ser finalmente unificados, essa seria, muito propriamente, a tarefa endereçada às novas tecnologias comunicacionais. (QUIROGA, 2013, p. 46)

Desta forma, a comunicação aparece como elemento identitário de uma época, paradigma histórico que predomina a virada do século XX para o XXI, colocando o fenômeno comunicativo no centro dos debates do atual tempo (QUIROGA, 2013, p. 47). Quiroga (2013) aponta a centralidade do fenômeno da comunicação, “se não como elemento fundador, certamente como elemento decisivo dos processos e passagens históricas” (p. 47). Isto posto, diz serem as perguntas endereçadas ao fenômeno comunicacional é que parecem mudar: “a comunicação,

enquanto fenômeno social, é tão antiga quanto a própria existência humana, as inquietações ou dúvidas por ela suscitadas é que parecem transformar-se” (QUIROGA, 2013, p. 47).

Ao lançar mão de reflexões hegelianas, Quiroga (2013) fala do tempo como “categoria histórica central na ordem do conhecimento” e que toda época tem um espírito específico, próprio. Então, as épocas seriam constituídas de noções gerais que se relacionam com o modo de compreensão e tomada de consciência do real pelo humano (QUIROGA, 2013, p. 52). Tais períodos se sucedem, contudo não por exatamente negação ou exclusão de um e de outro, e sim por absorção do (SILVA e PIEDRAS, 2016) negado: “com isso não se recusa simplesmente o espírito de uma época anterior; ele é subsumido sob nova orientação, isto é, embora não se repita, é necessariamente acumulado, sendo absorvido sob outra direção” (QUIROGA, 2013, p. 53).

O caso do Brasil

Ao emergir, as novas tecnologias causam impacto e movimentam a sociedade em direção a uma reestruturação, atingindo os níveis social, econômico, político e cultural.

No Brasil, algumas dessas “novas tecnologias” começaram a se inserir no cotidiano a partir da abertura econômica dos anos 1990, com o fim da reserva de mercado dos computadores, a privatização dos serviços de telefonia e o início do acesso comercial à internet. Atualmente, essas tecnologias são ofertadas no País como produtos e serviços comerciais (pagos), mas diversas iniciativas de âmbito político contribuíram para sua difusão, como programas de incentivo, de viabilização de infraestrutura e regulamentação dos setores envolvidos. (SILVA e PIEDRAS, 2016, p. 155)

A popularização da internet banda larga caminha junto ao processo de implementação das TVs à cabo no Brasil. Tal processo se deu na década de 1980, com a utilização das antenas parabólicas - que captavam canais de outros países -, tecnologia que possibilitou a venda dos primeiros canais à cabo no país. Em princípio, o sudeste brasileiro tinha mais acesso a tal tecnologia e, “em 1995 a Lei do Cabo definiu a operação através de concessões e, em 1997, a Lei Geral de Telecomunicações esta-

beleceu as regras para a privatização do sistema Telebras, reorganizando o setor” (SILVA e PIEDRAS, 2016, p. 164).

Logo, o setor ficou dividido em dois blocos: “de tecnologias de transmissão por cabo (NET/Vivax) e por DTH/via satélite (Sky/DirecTV)” (p. 164). Dai “emergia uma tendência à convergência na prestação de serviços de Internet, telefonia e televisão por assinatura” (p. 164), fazendo referência a compra da TVA pela Telefônica (2006) e da WayTV pela Oi (2007). Tais ações culminaram na popularização do serviço de Internet, junto ao de televisão por assinatura, além da telefonia fixa (SILVA e PIEDRAS, 2016, p. 164). Ainda no mesmo período, a concentração do uso de tais serviços parecia pouco promissor a maioria da população.

Em 2007, no entanto, ainda havia grande concentração de assinaturas de televisão entre as classes A e B (80%), em drástica diferença com a classe C (5%) e D/E (1%) (LOPES; VILCHES, 2008), desigualdade que foi sensivelmente amenizada em 2014, quando a televisão por assinatura alcançou uma penetração de 33% entre a população brasileira. (GRUPO DE MÍDIA SÃO PAULO, 2015). (SILVA e PIEDRAS, 2016, p. 164)

Em 2007, a expectativa com a implantação do sinal digital renovou as expectativas quanto à qualidade de imagem e som, além da possibilidade de mais opções e formas de interatividade que envolvesse mais o telespectador. A ideia de autonomia vem junto a tal avanço, assistir a qualquer programação onde e quando o espectador quiser já era promessa no início dos anos 2000 - mesmo antes da chegada das smart TVs, smartphones e tablets ao mercado brasileiro (SILVA e PIEDRAS, 2016, p. 164).

Os anos 2000 foram marcados pela disseminação dos computadores pessoais, época na qual políticas públicas de incentivo ao letramento computacional começaram a ser implantadas, é o caso do programa Fundo Nacional de Desenvolvimento Educacional (ProInfo), afim de promover o uso da tecnologia em prol do enriquecimento pedagógico no ensino público, nos níveis fundamental e médio (SILVA e PIEDRAS, 2016, p. 166). Em 2005, fatores socio-econômicos estavam bastante ligados à posse de computadores. Porém, quanto ao uso, os centros públicos com acesso pago ou gratuito à Internet, tiveram papel central quanto a acessibilidade de tais serviços na primeira metade dos anos 2000 - eram as lanhouses e

bibliotecas (SILVA e PIEDRAS, 2016, p. 166). Ainda segundo Silva (2016), outro programa lançado, por meio de uma política pública promovida e aplicada pelo Governo Federal, foi o Computador para Todos, com a pretensão de promover a inclusão digital através da venda de computadores pessoais com valores mais acessíveis à população. À época, a penetração do computador atingia 34% de famílias brasileiras, “e mais da metade dos moradores de área urbana, 68% da população rural continuava sem nunca tê-lo manuseado em 2009” (p. 166).

Mesmo muito atrelado às desigualdades de classes sociais, o acesso à Internet cresceu entre os brasileiros de classe C em 2010. Resultado do emergir de políticas de acessibilidade, elaborados e promovidos pelo Ministério das Comunicações, como o Programa Banda Larga nas Escolas, Programa Nacional de Banda Larga e também o Banda Larga Popular (SILVA e PIEDRAS, 2016, p. 168).

Com isso, em 2014, mais da metade da população brasileira já era usuária da internet graças à modalidade móvel, que cresceu como alternativa para a falta de conexão fixa em casa, com a popularização dos smartphones e a oferta de serviços pré-pagos das telefonias. Atualmente, o smartphone é o dispositivo mais utilizado pelos brasileiros para acessar a internet (76% dos acessos), ultrapassando o computador de mesa (54%), o notebook (46%), o tablet (22%), a televisão (7%) e o videogame (5%). (SILVA e PIEDRAS, 2016, p. 168)

Segundo Silva (2016), com a aplicação das políticas públicas facilitadoras financeiras de tal processo, gradualmente o uso da Internet foi se tornando realidade para o brasileiro da chamada classe C. A modalidade móvel veio como uma alternativa para a falta de conexão ou a posse de computadores pessoais. Os telefones inteligentes e tablets popularizaram-se. Contudo, a trajetória do dispositivo mais utilizado para acessar a Internet atualmente teve início na debilidade dos sistemas de telefonia do país. Tal sistema era estatal nos anos 1990, e em 1997 a Lei Geral das Telecomunicações (LGT) criou a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), o que culminou na privatização das empresas do sistema Telebrás, no ano seguinte (p. 169).

De fato, o uso do telefone celular cresceu, chegando a regiões onde a telefonia fixa nunca havia chegado (SCHNEIDER, 2006), e se popu-

larizou através do serviço “pré-pago” (de custo acessível, permitindo receber chamadas sem ter “saldo”), tornando o celular “o objeto de alta tecnologia que mais rapidamente se disseminou entre usuários mais pobres, em toda a história da humanidade. (DINIZ, 2010, *apud* SILVA e PIEDRAS, 2016, p. 169).

Do PC ao Mobile

Grandes máquinas de calcular: assim eram vistos os primeiros computadores, que ocupavam grandes espaços e eram mais frágeis e de difícil acesso civil. O aumento do desempenho do hardware, com o desenvolvimento e comercialização do microprocessador, na década de 1970, fez com que o uso social do computador fosse disparado (LÉVY, 1999, p. 31). O que vem a ocorrer no Brasil, na década de 1990, devido a abertura da Internet comercial e o progressivo barateamento dos computadores de mesa.

Em 2010, no Brasil, 46% da população acessava a Internet, 66% deles faziam de casa através de computadores pessoais (PCs) e a conexão via cabo era a realidade de 66,5% dos brasileiros possuidores de computadores pessoais em casa (SILVEIRA, 2010, p. 26-27). A pesquisa não chega a considerar alguma tecnologia móvel como telefones celulares ou tablets em relação ao uso de Internet, apenas o primeiro no que diz respeito ao uso do rádio.

Contudo, o uso da Internet nestes dispositivos cresceu exponencialmente. Entre 2009 e 2015, mais de 1 bilhão de pessoas passou a utilizar telefones móveis, tanto na próspera economicamente América do Norte quanto na América do Sul, conhecida por proporcionar acesso escasso das telecomunicações aos seus (DONNER, 2015, p. 3). Segundo Donner (2015), os dispositivos móveis não estão em toda parte. Contudo, o *boom* da telefonia móvel faz com que as perspectivas sejam ampliadas. Para ele, em breve a maioria dos adultos do mundo vão ter acesso a um telefone móvel e, por extensão, à conexão de Internet.

Nos últimos anos, a presença do telefone fixo está sendo reduzida (38% dos lares em 2010) assim como do telefone móvel comum. (BARBOSA, 2011). Em 2014, os smartphones somavam 76,1% dos celulares vendidos (TELECO, 2015), sendo usados para uma diversidade de atividades como efetuar e receber chamadas (97%), tirar fotos (62%), enviar mensagens de texto SMS (59%), ouvir músicas (57%), acessar as redes sociais (47%), assistir a vídeos (42%),

buscar informações, (40%), jogar (40%) e baixar aplicativos (39%). (BARBOSA, 2014). Assim, o smartphone é, hoje, a tela diante da qual os brasileiros passam mais tempo, chegando a índices muito próximos do contexto mundial. (SILVA e PIEDRAS, 2016, p. 170)

Fala-se aqui mais do que sobre os telefones inteligentes como também dos telefones de recursos (GITAU e DONNER, 2010, p. 2604), que no ano de 2010 custavam cerca de \$70,00 (setenta dólares) e já suportavam conexões à Internet – através de navegadores de web e aplicativos de operadoras, entre outras empresas. Porém, assuntos como literacia digital se tornam barreiras (GITAU e DONNER, 2010, p. 2605) para pessoas que fazem uso dos telefones móveis pela primeira vez, que não têm treinamento específico ou mesmo afinidades.

No Brasil, 50% dos entrevistados na mais recente Pesquisa brasileira de consumo mídia (2016) dizem utilizar a Internet 7 (sete) dias por semana. Quando são perguntados sobre onde mais utilizam a Internet, a casa é a primeira menção, seguido do trabalho. Sobre o dispositivo através do qual mais utiliza a internet, o grupo entrevistado citou principalmente o telefone celular em 72% das vezes, seguido do computador de mesa com 25% e, 3% indicou o tablet como dispositivo principal de acesso à Internet (IBOPE, 2016, p. 26). Pouco mais de 40% dos entrevistados brasileiros têm mais de 45 anos e o consumo de mídia não é percebido fazendo diferenças entre as faixas etárias (IBOPE, 2016). Um dado mais recente do CETIC BR (2017) diz que 61% dos domicílios brasileiros têm acesso a internet, e a penetração do telefone celular já chega a 92%.

Uma problematização da exclusão

Apropriações assimétricas

Apona-se a Web como a camada mais amigável da Internet, onde estão localizados sites, blogs, microblogs e redes sociais, por exemplo (JUNIOR, 2013, p. 13). Lima Junior (2013) fala sobre a rede ter sido projetada, em seus primórdios para “estabelecer transferência perfeita de dados entre os múltiplos pontos de acesso” (p. 11) indicando assim uma simetria necessária para que a comunicação entre máquinas ocorresse. Ao considerar o ser humano como ator que interage com tais

máquinas, e são elas uma das mediadoras centrais na interação entre seres humanos na atualidade, há que se avaliar a necessidade de variados tipos de requisições, apropriações e variados níveis de acesso.

Assim como Lima Junior (2013), considera-se mais coerente se referir ao ser humano como *ator* quando em “interação com a informação digital conectada, através de redes telemáticas” (p. 12). Desta forma, entende-se por ator um ser humano que realiza outras atividades sociais externas e independentes, entre elas, a interação como a referida, deixando de lado as limitações a que o termo usuário pode remeter (p. 12). Lima Junior (2013), ao se referir às possibilidades trazidas por esta configuração, ressalta algumas características da rede e perspectivas de uso.

O ator se apropria das tecnologias digitais conectadas, que fornecem crescente variedade de acesso a serviços de informação em diversas categorias, seja na área de conteúdo de relevância social ou de entretenimento. O ator, dependendo do seu poder aquisitivo, atualmente, tem à disposição uma gama de dispositivos computacionais fixos/portáteis (PC, *smartphones*, *tablets*, *e-readers*, console de games) e sistemas (*web* e *software*). Os dispositivos de acesso combinados com infinitos tipos de *software* (proprietários ou livres) permitem diferentes níveis de apropriação tecnológica da Web, pois a arquitetura da rede idealizada por Paul Baran [...], em 1964, tornou a Internet uma rede descentralizada, distribuída e de baixa hierarquia. (JUNIOR, 2013, p. 12)

Tal apropriação pode se dar de formas diferentes, criar uma conta em redes sociais pode ser feito em alguns minutos assim como *hackear* sistemas (JUNIOR, 2013, p. 13), o que exige domínio de outras camadas mais complexas ligadas ao funcionamento técnico da Internet. Ao categorizar usuários de Internet, com propósitos de *design* de interface, o autor diz ser tendência encaixá-los dentro de uma das seguintes classes: (1) novato, (2) usuário intermitente, (3) usuário casual, (4) usuário expert (nível 1) e (5) usuário expert (nível 2). Com isso, Lima Junior coloca através de números que a maior parte dos usuários da Internet a usam, ou se apropriam da rede e algumas de suas possibilidades, para fins domésticos (p. 14). O termo “doméstico” pode ser definido como “acesso aos sistemas informativos da Web sem o aprofundamento sobre as possibilidades que eles proporcionam para a obtenção de informação estruturada” – por informação estruturada o autor entende ser um tipo

de informação que tenha valor agregado, que possa auxiliar uma tomada de decisão, pessoal ou profissional (JUNIOR, 2013, p. 14).

Alerta Lima Junior (2013), que as redes sociais, possuidoras de forte apelo e audiência, mesmo que atuem na Internet através da Web, não permitem uma utilização de todos os recursos possíveis dispostos e, sim, guiam o ator por entre ações específicas em espaços delimitados. Diz o autor, “são sistemas que aprisionam o ator e o induzem, de diversas formas, para que interaja com o sistema conforme os objetivos propostos pelo modelo de negócio que molda a rede social” (JUNIOR, 2013, p. 14).

As noções de liberdade, que surgem junto a Internet e o horizonte de usos, e de bolha, fazendo referência a filtragem de informações que delimitam o olhar dos atores (JUNIOR, 2013, p. 15), devem ser retomadas e reavaliadas constantemente para que o uso de tais meios, ferramentas e outras diversas possibilidades trazidas pela Internet, não seja limitado a ponto de interferir na tomada de decisões dos atores e seus direcionamentos posteriores.

Bonin (2016), também fala de questões relativas a apropriações midiáticas, por indivíduos ou grupos. A autora prefere falar em apropriações midiáticas em vez de recepção por se tratar de um complexo arranjo de situações que deve ser considerado (BONIN, 2016, p. 213). Ao falar sobre midiaticização, Bonin (2016) diz ser imprescindível pensá-la nas mais diversas instâncias “as particulares configurações que assumem os processos de apropriação midiática nesse contexto, as transformações socioculturais provocadas por este fenômeno” (p. 215). Diz a autora que é “neste ambiente midiaticizado, no curso de suas trajetórias de vínculos com os meios, os sujeitos foram desenvolvendo, também, conhecimentos dos processos produtivos e das estratégias, lógicas, matrizes, modelos, gêneros e formatos das mídias” (BONIN, 2016, p. 216).

As transformações potencializadas das mídias, desde o final do século XX, foram “concretizadas pela expansão da comunicação digital e por fenômenos como a convergência e a mobilidade”, provocando “reordenamentos em práticas e modos de produção no campo das mídias, em seus produtos, nas formas de vinculação das mídias massivas com seus públicos e deles entre si” (BONIN, 2016, p. 216). É neste espaço e

contexto, de midiaticização, na faceta vinculada a comunicação digital, que este estudo pretende percorrer.

Assim, Bonin (2016) propõe uma visão ampliada das apropriações midiáticas pelos sujeitos, levando em consideração também as lógicas e recursos distintos, materializados nas ferramentas digitais concretas, os desenhos de funcionalidades, os usos realizados por agentes e espaços institucionais e os conteúdos propostos. São, então, realidades que se interpelam em constantes relações de dinamicidade. E lembra que “os sujeitos que se apropriam da internet são situados multicontextualmente, têm vinculações culturais diversas, dimensões estas também atravessadas e constituídas pelos processos de midiaticização” (BONIN, 2016, p. 219).

Idoso e sociedade: o valor da pessoa mais velha e o que diz a Lei brasileira

A dimensão da comunicação humana é diversa e se desenvolveu ao longo de milhões de anos. As necessidades e os usos dos recursos em um ambiente imediatamente próximo fizeram com que a linguagem humana surgisse e fosse desenvolvida de maneira mais complexa (HARARI, 2015). Mesmo com expectativa de vida reduzida, nos séculos anteriores, a pessoa mais velha tinha valor cultural mais expressivo do que na atualidade. Responsáveis pelo registro e o passar adiante das experiências por meio da história oral, era legado do idoso o aprendizado dos mais novos. Além do crescimento e envelhecimento populacional, o ser humano também passou por mudanças no armazenamento de informações. Da história oral, passando pelo registro em paredes e tábuas de argila à computadores e as possibilidades advindas do mundo digital, o que fez das relações sociais tanto mais fluídas quanto desiguais.

Harari (2015) diz que grandes sistemas de cooperação envolvem milhões de seres humanos que “requerem o manuseio e o armazenamento de quantidades enormes de informações, muito mais do que um único cérebro humano pode conter e processar”, a ordem social imaginada precisa ser administrada a partir de um esforço consciente. Antes, oral e agora digitalmente. Em meio a tudo isso, a história humana mostra valor no aprendizado passado pelos mais velhos, as palavras da experiência como sendo fundamentais para a vida.

Contudo, com a mudança fundada em meados do século XX, discutida nos pontos anteriores neste trabalho, o jovem passa a ter valor central. Ele é futuro sendo mão de obra do presente, ele representa força e inovação, palavras comumente ligadas aos mais novos. Esta cisão parece ter deixado a pessoa idosa em posição difícil. Para 80% dos idosos, existe preconceito contra a velhice no Brasil e entre os traços negativos desta fase da vida, identificados por eles, estão a debilidade física e doenças, dependência física e a perda de autonomia, e ainda a discriminação social (VENTURI e BOKANY, 2007, p. 27). Considerando as últimas décadas, é possível afirmar que a imagem do idoso tem sido ressignificada, e não mais está ligada aos espaços reclusos (JUSTO, ROZENDO e CORREA, 2010). São consumidores ativos e, em grande medida, são núcleo financeiro nas respectivas famílias.

Segundo a Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL) e do Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil), 43% dos brasileiros acima de 60 anos de idade é responsável pelo pagamento de contas e despesas da casa. De modo geral, 91% dos idosos no país contribui com o orçamento familiar, em alguma medida (BRASIL, 2018).

Este quadro social, de envelhecimento humano, das mudanças no papel do idoso, o protagonismo financeiro em núcleos familiares, reforça a revisita ao Estatuto do Idoso (2003), resultado de forças político-sociais em direção ao direito da pessoa idosa, e observar o que prevê e exige em nome deste grupo da sociedade brasileira. Antes disso, a pessoa mais velha brasileira tem atenção especial a partir da instituição da Lei nº8.842, de janeiro de 1994, a Política Nacional do Idoso (REPÚBLICA). O texto da lei destaca a atenção devida ao idoso pelas instituições ligadas à assistência social, saúde, educação, justiça, cultura, esporte e lazer. Aqui, já é previsto um tipo de atendimento preferencial em alguns órgãos, a responsabilidade da família e também do estado em direção aos cuidados com a pessoa idosa, as mudanças metodológica e didática no processo de ensino, também questões de justiça e participação ativa na sociedade, no que diz respeito aos usos de locais públicos e situações de lazer e de esporte. A Política Nacional do Idoso também prevê a constituição de Conselhos nacional, estaduais e municipais com interesses da pessoa idosa.

Já o Estatuto do Idoso foi instituído a partir da Lei nº10.741, de 1º de outubro de 2003 (JUSBRASIL, 2003). O Estatuto também prevê ações em áreas indicadas na Política de 1994, mas amplia o olhar em direção à profissionalização e incentivo ao trabalho da pessoa idosa, habitação, proteção pessoal e transporte. A lei de 2003 instituiu, por exemplo, a gratuidade em ônibus municipais e semi-municipais, para pessoas com idade igual ou maior a 65 anos, incluiu o direito ao respeito e também criminalizou os maus tratos a pessoa mais velha. A lei também diz que todos são responsáveis por garantir que este grupo da sociedade não sofra maus tratos, e devem agir, mesmo em caráter de denúncia.

De maneira geral, o Estatuto tem como objetivo promover a liberdade, respeito e a dignidade da pessoa idosa. Direitos previstos na Constituição Federal e no Estatuto do Idoso, por considerar este grupo da sociedade como tendo suas peculiaridades, devendo ser respeitadas por elas. Como uma forma de atualizar também as temáticas de abrangência, foi percebido que o Estatuto do Idoso (JUSBRASIL, 2003), dentro do capítulo V (Da Educação, Cultura, Esporte e Lazer), se interessa por questões colocadas pelo mundo digital. No parágrafo 10º, do artigo 21, que afirma que o Poder Público deve criar oportunidades de acesso do idoso à educação, atentando para adequação de currículos, metodologias e material didático, é percebida a necessidade de se integrar à vida moderna. “Os cursos especiais para idosos incluirão conteúdo relativo às técnicas de comunicação, computação e demais avanços tecnológicos, para sua integração à vida moderna” (JUSBRASIL, 2003, p. Art.21, §10).

Este quadro se refletiu nas inúmeras atividades dedicadas à pessoa idosa em direção à inclusão digital. O aparecimento de cursos e oficinas promovidos para este público, as Universidades Abertas à Terceira Idade ou Sênior e todo o tipo de atenção aos estudos deste grupo da sociedade, podem ser vistos pelo desenvolvimento das variadas investigações encontradas e expostas ainda neste capítulo.

Idosos e exclusão digital

Mas, e quando os atores idosos são identificados como aqueles excluídos digitalmente? Ao acompanhar as pesquisas sobre consumo de mídia no Brasil a colocação dos idosos tem sido específica. São

eles os que menos utilizam a Internet, da mesma forma são eles os que menos têm renda o que pode colocá-los em posição desfavorável quanto a autonomia ou mesmo consumo de produtos que fujam ao que é de extrema necessidade (a exemplo de comida, pagamento de contas básicas e vestuário). Uma das características marcantes do Brasil é sua constituição histórica socio-econômica assimétrica, o que vem acentuando as desigualdades tornando-as “ainda mais profundas em um tempo extremamente curto” (FONSECA, 2015, p. 45).

Ecléa Bosi (2001) fala que uma sociedade construída a partir de uma divisão específica de trabalho produziu pessoas com memórias e vivências ligadas à atividade empregatícia. Pessoas com uma autonomia ligada aos ganhos financeiros, o que viria a decair quando da aposentadoria, fazendo assim com que a autonomia seja comprometida. Pergunta-se se não é este idoso, aposentado ou mesmo aquele que tenta se manter no mercado de trabalho, que está distante de alguma forma de uma aproximação qualitativa dos meios digitais. O que preocupa é a quantidade crescente de pessoas idosas no Brasil e a relação de autonomia que têm em relação a internet refletir aquela que têm socialmente, como apontado no quadro tecido acima.

Para Costa e Grist (2017), deve-se estar ciente das principais vantagens e barreiras impostas pelas novas mídias através do tempo, como os desafios no acesso a informação que tem causado lacunas entre gerações (p. 1). O que ela chama de Tecnologias da Informação e Comunicação (ou TICs) têm papel crucial no fortalecimento de identidades, no encorajamento de comportamentos pró-sociais e sentimento de conexão social.

Entende-se que, devido ao desenvolvimento e popularização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), nunca antes teve-se tanta informação disponível e de interesse individual e coletivo das diversas sociedades. Ainda assim, mesmo que 61% dos domicílios brasileiros tenham acesso a Internet (CETICBR, 2017) os idosos são parte bem menor nesta participação. Entre os que acessam a internet todos os dias, cerca de 4% tem mais de 65 anos contra 65% de jovens até 25 anos (SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 2016).

O ambiente na Internet mais utilizado pelos usuários é a Word Wide Web (WWW), é através dela que as mídias sociais digitais são acessadas, por exemplo, compondo o maior cenário de atuação dos usuários. As mídias sociais digitais conduziram a interação humana a outro nível, mas os *Digital Immigrants* (que nasceram entre as décadas de 30 e 40 do século XX) e os *Silver Surfers* (que nasceram na década de 60 e 70 do século XX) cresceram sem Internet e enfrentaram um rápido desenvolvimento das novas tecnologias (COSTA e GRIST, 2017, p. 6). São estes grupos que enfrentam a chamada exclusão digital - em comparação às métricas de acesso dos grupos com idade inferior -, e não a ultrapassam por falta de orientação nesta direção, há que se considerar também receio, além de algum ceticismo (COSTA e GRIST, 2017, p. 6). Contudo, cada vez mais usuários com mais de 50 anos de idade tanto usam a Internet no dia a dia como usam os serviços de redes sociais digitais, antes domínio de adolescentes e jovens adultos (COSTA e GRIST, 2017, p. 6).

Acessar a Internet é o primeiro passo para a quebra desta divisão, é igualmente importante aprender a usar a tecnologia, as redes de comunicação e informação de forma eficiente, efetiva e produtiva (COSTA e GRIST, 2017, p. 7). Ainda para Costa e Grist (2017), os maiores grupos de idade na população em geral são aqueles que têm de 40 a 59 anos. São os chamados *Silver Surfers*, usuários em potencial da rede, que “navegam pela Internet, enviam e leem e-mails, alguns deles compartilham imagens via Internet, participam de salas de bate-papo e fóruns, ou fazem compras online e operações bancárias” (COSTA e GRIST, 2017, p. 8).

A seguir o agente financeiro é colocado na discussão, identificando-o como um representante do avanço tecnológico e das relações a partir das quais quer-se refletir.

Instituição bancária como ator social tecnológico

A relação do brasileiro com o sistema financeiro capitalista é inegável, os procedimentos e transações financeiras estão presentes no cotidiano de quem administra negócios ou mesmo as mínimas necessidades de um núcleo familiar e, mesmo que o cidadão não tenha tido laços de trabalho e pagamentos via instituições bancárias, quando se aposenta vira alvo da dita bancarização. A Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) diz,

por exemplo, que representa seus associados (instituições bancárias) em direção ao aperfeiçoamento geral do setor, declarando “concentrar esforços que favoreçam o crescente acesso da população em relação a produtos e serviços financeiros” (FEBRABAN, 2017, p. 2).

Fala-se aqui de bancarização, “a dimensão de acesso pelos cidadãos aos serviços essenciais” financeiros (IDEM, p. 23). Para que este índice seja conseguido considera-se apenas as pessoas com mais de 15 anos, com CPFs únicos ativos no Banco Central do Brasil. Assim, em 2016, o índice de bancarização da população brasileira com mais de 15 anos ultrapassou os 90%. Diz ainda a FEBRABAN, que “esse fato demonstra os avanços alcançados no sentido da inclusão financeira de brasileiros no mercado de trabalho e elevação da renda recentes” (FEBRABAN, 2017, p. 23). No geral, quase 160 milhões de brasileiros com mais de 16 anos mantém laços financeiros com instituições bancárias.

Em 2017, a FEBRABAN constatou e reforçou a necessidade por serviços cada vez mais digitalizados devido “a transformação comportamental e a migração do consumidor para os canais de atendimento digital” (FEBRABAN, 2017, p. 4). Mesmo com um ambiente entendido como economicamente restritivo em 2016, a indústria bancária ampliou a oferta de serviços e produtos, sustentando também os investimentos em tecnologia, atingindo R\$ 18,6 bilhões. As “instituições financeiras investiram com robustez em inovações por meio de tecnologias”, “com o intuito de atender um consumidor mais digital” (FEBRABAN, 2017, p. 4).

Tanto através do meio físico (Agências Bancárias, ATM¹ e Correspondentes²) quanto digital (Internet e Mobile Banking), as instituições financeiras viram um salto na utilização dos seus serviços. 2016 foi um ano de 65 milhões de transações bancárias totais, maior aumento anual da história (Idem). A FEBRABAN diz ainda que o atendimento presencial passou a representar um contato consultivo e complementar ao dos meios digitais (FEBRABAN, 2017, p. 5). Trata ainda a guinada no uso dos meios digitais como um movimento natural, e que no Brasil

1. Sigla em inglês para Automatic Teller Machine, os conhecidos caixas eletrônicos.

2. Casas Lotéricas e Agências dos Correios.

a metade das transações financeiras são realizadas através destes meios (FEBRABAN, 2017, p. 7).

Há poucos anos, consumidores brasileiros utilizavam apenas agências físicas para a realização de serviços diversos. Hoje, os canais são diversos como chat no Internet Banking, atendente direto na agência, via telefone ou caixa eletrônico. O destaque fica por conta do crescente uso dos telefones inteligentes (smartphones) e o Mobile Banking (atendimento e procedimentos feitos através de aplicativos). Quando uma comparação da utilização deste canal é feita entre os anos de 2011 (quando o Mobile Banking surge no Brasil) e 2016, vê-se de 100 milhões de acessos à 21 bilhões, respectivamente. Percebe-se também desaceleração nos usos do Internet Banking (sites específicos das instituições bancárias), foram 14,8 bilhões de acessos em 2016. Os caixas eletrônicos apresentaram estabilidade nos acessos (consulta de saldos, saques e depósitos, entre outras atividades), contaram com 10 bilhões de transações, no mesmo ano (FEBRABAN, 2017, p. 10).

Transações por canais bancários (bi)	2014	2015	2016
Mobile Banking	4,7	11,2	21,9
Internet Banking	18,0	17,7	14,8
ATM	10,2	10,0	10,0
POS – Pontos de venda no comércio	7,2	7,8	6,6
Agências bancárias	4,9	4,4	5,3
Correspondentes	2,3	3,2	5,1
Contact Center	1,5	1,4	1,3

TABELA 1: Transações por canais bancários (em bilhões).

FONTE: Trecho 2014 a 2016 dos dados da Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2017.

Assim, vê-se a instituição bancária como aquela que acaba vir se adequando a uma tendência de perfil do ator social atual, que prezaria por comodidade e segurança ao utilizar diversas atividades através da Internet, e os serviços bancários estariam apenas refletindo tal comportamento e adequando-se a ele. Existe aqui um tipo de comportamento

por parte das instituições financeiras, de busca por agilizar seus procedimentos, a um passo que diminui a quantidade de agências físicas a caminho de um tipo de “agência do futuro” (FEBRABAN, 2017, p. 11). Contudo, há que se observar que o número de transações através de agências bancárias em 2016 bateu a casa dos 5,3 bilhões, contra 4,4 bilhões em 2015.

As atividades bancárias em direção ao público-consumidor são tecnológicas. Mesmo que as instituições mantenham agências físicas, a tendência é que os serviços sejam cada vez mais oferecidos por meio de dispositivos conectados à internet e acessíveis por meio de telefones celulares. Os investimentos nesta direção são fato. Adiante o estado da arte que compete ao horizonte do presente trabalho de investigação pode ser visto. Este compilado reúne informações sucintas sobre o tema, metodologia e modo de tratamento que os trabalhos observados deram aos respectivos objetos.

Estado da arte: idosos e Internet

Este trecho do capítulo traz o panorama de estudos anteriores levantado e consultado durante o mestrado em questão. Assim, trabalhos no horizonte de interesse de pesquisa indicado podem ser verificados e este compilado pode servir como material de consulta nessa direção.

A construção deste estado de coisas é guiada por critérios caros à uma revisão bibliográfica minuciosa, que prevê passos específicos a serem seguidos: a começar pela (1) delimitação do que se quer pesquisar e o (2) levantamento e fichamento do relevante (PIZZANI, SILVA, *et al.*, 2012, p. 5). Com isso, expõe-se os procedimentos para a coleta de informações transformadas (INAGAKI, HARUMI, *et al.*, 2013) em dados científicos (estado da arte), além da catalogação e organização do discutido dentro da revisão realizada.

Apontamentos para um estado da arte

Assim, a área de pesquisa verificada através desta revisão aproxima, de modo geral, o ambiente digital e a pessoa idosa, com idades que variam de acordo com cada trabalho visto. A Organização Mundial da

Saúde (OMS) estabelece o ser idoso com variações de idade conforme o nível socioeconômico de cada nação (INAGAKI, HARUMI, *et al.*, 2013, p. 1), em países em desenvolvimento é considerado idoso aquele que completa 60 anos de idade enquanto em países desenvolvidos idoso é aquele que completa 65 anos (IDEM).

Após uma exploração inicial percebeu-se que a principal expressão que é utilizada para indicar a aproximação/interação entre idosos e a internet ou o computador é “inclusão digital”, e foi colocada em relação a outras que - como observado também durante a exploração inicial do tema - fazem referência ao objeto desta pesquisa, tais como: idoso(s), pessoa idosa, terceira idade, e sênior. Assim, por motivo de refinamento da pesquisa, as palavras-chave, que fazem referência ao objeto da pesquisa, foram cruzadas com as expressões: inclusão digital, internet, telefone(s) celular(es) e smartphone(s). São estas, as relações de palavras-chave (Tabela 2) guias deste levantamento, em língua portuguesa e língua inglesa. Este levantamento compete ao intervalo temporal 2010-2017.

Para tal efeito, foram utilizadas quatro plataformas de pesquisa combinadas, são elas: o dispositivo de busca do organizador de artigos e citações Mendeley, o Google Acadêmico, a Scielo e a plataforma de busca Publish or Perish, que dispõe os resultados por volume de citações, entre outras possibilidades. Em todas as ferramentas os termos foram cruzados, apenas em português, com a ajuda de operadores booleanos. Tais operadores são “palavras que informam ao sistema de busca como combinar os termos de pesquisa”, permitindo assim a ampliação ou corte específico no escopo dos resultados (PIZZANI, SILVA, *et al.*, 2012, p. 59). São eles: AND, OR e NOT (em língua portuguesa podemos identificá-los como “e”, “ou” e “não”). O primeiro (AND) serve para restringir a pesquisa, o segundo (OR) para dar amplitude ao dar opções para um ou outro termo, o terceiro (NOT) serve para excluir alguma expressão específica da busca. Assim, a presente pesquisa fez uso combinado dos dois primeiros operadores booleanos para que a busca tivesse alguma restrição dentro do universo que se quer investigar: idosos e seus usos e apropriações da internet, em princípio e de modo geral.

Termo 1	Termo 2
Idoso(s)	Inclusão digital
Pessoa idosa	Internet
Terceira idade	Telefone(s) celular(res)
Terceira idade	Telefone(s) celular(res)
Sénior/Sênior	Smarthones/Telefones inteligentes

TABELA 2: Relação dos termos utilizados para o Estado da Arte.

FONTE: Elaboração própria.

A catalogação dos dados, assim como a leitura direcionada posterior, foi auxiliada pelo Google Formulários, um tipo de ferramenta digital online que coleta informações em diversos formatos. A exemplo da presente pesquisa, a ferramenta pode organizar os artigos vistos a partir da data de publicação, título da revista científica ou indicação de repositórios de dissertações e TCCs, nomes e instituições dos autores, palavras-chave dos artigos, quais métodos utilizados, entre outras identificações de conteúdo.

Adiante, após a exclusão de repetições e de pesquisas que envolviam pessoas com algum tipo de impossibilidade no manejo direto com as atividades de informática ou com o celular e a internet - a exemplo de estudos geralmente ligados ao uso de equipamentos conectados com a finalidade de monitoramento da saúde - foram lidos 43 trabalhos em português e 20 em inglês, coletados através das ferramentas de busca citadas, entre estes: 1 tese, 7 dissertações, 45 artigos de revista científica, 9 artigos de anais e 1 artigo de repositório universitário.

Características do material

Quanto às características gerais do material verificado, primeiramente em língua portuguesa, observou-se a origem tanto no Brasil quanto em Portugal. No Brasil, a distribuição das publicações vistas aponta, principalmente, as regiões Sudeste e Sul. Os trabalhos lidos publicados em Portugal ocorrem entre a capital, Lisboa, e os distritos do Porto, Coimbra e Aveiro. Já os estudos lidos publicados em inglês ocorreram no Canadá, EUA, Austrália, em Hong Kong, Tailândia e, princi-

palmente, na Europa - do Reino Unido ao país euro-asiático Turquia, passando por Espanha, Dinamarca e Suíça, por exemplo.



FIGURA 1: Mapa do Brasil com marcadores de ocorrência.

FONTE: Elaboração própria utilizando a ferramenta digital online My Google Maps.



FIGURA 2: Mapa de Portugal com marcadores de ocorrência.

FONTE: Elaboração própria utilizando a ferramenta digital online My Google Maps.

Os estudos vistos, tanto em inglês quanto em português, são em maioria artigos científicos com dados primários (76,7% dos estudos em português

e 68,4% do estudos em inglês). Todos apresentaram abordagens metodológicas que combinam métodos de coleta de dados de natureza quantitativa e qualitativa, como questionários com questões abertas e/ou fechadas combinados a observação de tipo direta ou participante, também foi visto o uso de técnicas de entrevistas semiestruturada e em profundidade.

Em 8 (oito) dos trabalhos em língua portuguesa conseguiu-se entrevistar mais de 100 idosos participantes de instituições promotoras de atividades de inclusão digital, ou mesmo aquelas que realizam testes motores e/ou psicológicos com idosos em contato com tais meios (FERNANDES e FERREIRA, 2012; KRUG, 2017; DIAS, 2012; MEDEIROS, XAVIER, *et al.*, 2012; GIL, 2016; FERREIRA e ALVES, 2011; MENESES, GARCIA, *et al.*, 2016; MOURA, GOSLING, *et al.*, 2017). O que acontece em 5 (cinco) dos estudos publicados em inglês (PETROVICIC, FORTUNATI, *et al.*, 2015; FRIEMEL, 2014; SIREN e KNUDSEN, 2016; CHEN, CHAN e TSANG, 2012) chegando a 4368 mulheres e homens ingleses com idade igual e superior a 52 anos entrevistados em um estudo longitudinal de 2004 a 2011 (KOBAYASHI, WARDLE e WAGNER, 2014).

Quanto a áreas de conhecimento das pesquisas, identificadas a partir da discussão que tecem, palavras-chave ou mesmo através das diretrizes de publicação das revistas científicas em que foram publicadas pode-se visualizar os quadros a abaixo.

Área de conhecimento	Expressões centrais que identificam os trabalhos
Saúde	Ciências Médicas, Comunicação e saúde, Saúde, Gerontologia e tecnologia, Gerontologia educacional, Terapia Ocupacional, Geriatria e tecnologia, Gerontologia biomédica, Ciências Sociais e Gerontologia, Comunicação e gerontologia;
Ciências Sociais	Ciências Sociais, Humanidades e tecnologias;
Comunicação	Ensino e tecnologia, Comunicação e educação, Turismo e internet, TICs e Educação, Comunicação, Inclusão Digital;
Ciências da informação	Ciência da Informação, Ciência da computação e educação, Biblioteconomia, Design, Tecnologias da Inteligência e Design Digital - TIDD, Informática e educação;
Educação	Educação inclusiva, Comunicação e aprendizagem, Inclusão Digital, Ensino e Tecnologia;

TABELA 3: Áreas de conhecimento dos trabalhos em português.

FONTE: Elaboração própria.

Grandes áreas	Expressões centrais que identificam os trabalhos
Saúde	Gerontologia, Epidemiologia e saúde pública;
Ciências Sociais	Ciências Sociais;
Comunicação	Comunicação Social;
Ciências da informação	Ciências da informação, Ciências da Computação, Comunicação e Informação, Design;
Educação	Educação de adultos.

TABELA 4: Áreas de conhecimento dos trabalhos em inglês.

FONTE: Elaboração própria.

Percebe-se, como característica principal das amostras o atravessamento que a educação, e suas preocupações de ensino e aprendizagem, tem em boa parte dos trabalhos vistos, assim como a comunicação e seu papel integrador. Os artigos estudados também trazem a interdisciplinaridade e a multidisciplinaridade como característica primordial, as discussões e desenvolvimento dos textos relacionam diretamente pelo menos duas áreas de conhecimento, a exemplo do envelhecimento e os processos comunicacionais, de modo geral. Seja na verificação de possibilidades motoras, de memória e psicológicas do idoso em direção a criação de ferramentas mais adequadas como também estudos que tentam verificar a possível queda cognitiva de idosos e a relação de tal fenômeno fisiológico com a utilização do computador, telefone celular e a internet, identificando fatores positivos e negativos em tal relação.

Uma exploração dos estudos em português

Inclusão Digital e Idosos

Entre alguns dos estudos expostos aqui, aponta-se o da psicóloga, pedagoga, mestre e doutora em Educação Vitória Kachar - que foi percebida entre os pesquisadores brasileiros mais citados, como auxílio da plataforma Publish or Perish, no que concerne ao foco desta pesquisa. Os trabalhos de Kachar datam do final da década de 1990, perpassando as últimas duas décadas. O artigo “Envelhecimento e perspectivas de inclusão

digital” (KACHAR, 2010, p. 130)³ fala do aumento da população idosa no Brasil e no mundo como um fato social que merece intervenção dos diversos âmbitos da sociedade. Para ela, “estudos sobre envelhecimento são, portanto, oportunos para delinear estratégias a serem implementadas no sentido de uma melhor qualidade de vida” (KACHAR, 2010, p. 131). O levantamento de dados da autora relaciona o envelhecimento com vistas à inclusão digital no Brasil, extraindo dados do Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e Comunicação (CETIC), considerando o ano de 2009. A pesquisa tomou como foco dois grupos que conferem a faixas etárias diferentes, um de 45 a 49 anos e outro de 60 anos ou mais, e as relações que tecem com computador, a internet e o celular. Ao falar de algumas perspectivas de inclusão digital a autora afirma que “o envelhecimento interfere no desempenho de determinadas habilidades cognitivas”, e que entre algumas outras barreiras para o melhor acesso e uso de tais meios está a baixa escolaridade que pode interferir diretamente no uso e manutenção da memória (KACHAR, 2010, p. 131). Para Kachar (2010), há a necessidade e é possível desenvolver habilidades para o uso do computador pelas pessoas idosas.

O estudo, da Psicologia, “Associação entre percepção subjetiva de memória e habilidade manual de idosos participantes de uma oficina de inclusão”⁴, faz testes específicos que articulam fatores sócio-econômicos, habilidades manuais e de memória ao desempenho de idosos no manuseio do computador (LINDÔSO, CAMMAROTA, *et al.*, 2011, p. 45). Um perfil dos participantes é tecido, revelando que a maioria dos participantes de tal atividade são mulheres. No que concerne este estudo, elas “percebem sua memória de forma mais negativa que os homens”, que por sua vez tiveram melhor desempenho em testes de memória lógica. De “forma geral, ambos os sexos tiveram resultados satisfatórios” (LINDÔSO, CAMMAROTA, *et al.*, 2011, p. 48).

3. Publicado na *Revista Kairós Gerontologia* (2010); que se preocupa com estudos dos fenômenos fisiológicos, psicológicos e sociais relacionados ao envelhecimento humano.

4. Instituto de Geriatria e Gerontologia, PUC-RS.

Em Ciência da Informação tem-se o artigo “A utilização da comunicação mediada tecnologicamente pelo cidadão sênior”⁵ (2011). O trabalho apresenta “métodos de envolvimento do cidadão sênior na construção das propostas dos requisitos funcionais obtidos para o serviço de correio eletrônico” (VELOSO, MEALHA, *et al.*, 2011, p. 2). Através da observação participante, observou-se pontos de dificuldade do público sênior no que concerne a usabilidade e protótipos foram propostos; apresentando com mais clareza algumas “funcionalidades básicas do *webmail* (enviar/receber/responder/reenviar mensagens; [...] separar mensagens lidas das novas [...], guardar mensagens recebidas e enviadas [...], organizar as tarefas por etapas [...], apresentar a fotografia dos contatos para fácil identificação”, entre outras ações (VELOSO, MEALHA, *et al.*, 2011, p. 11). Tal estudo mostrou preocupação com a elaboração de interfaces de acesso ao correio eletrônico (*e-mail*), de forma colaborativa, fala também de eficiência na experiência de uso.

O trabalho “Internet na Terceira Idade: Inserção Social”⁶ (CAREGNATO, JÚNIOR, *et al.*, 2011), desenvolvido pelo Departamento de Computação da UNEMAT-MT⁷, apresentou resultados da execução de um projeto que aproximou grupos de pessoas idosas e computadores com acesso a internet. A investigação girou entorno “das dificuldades gerais enfrentadas durante o curso, dificuldades referentes ao conteúdo trabalhado bem como sobre a infraestrutura física e de recursos humanos oferecida”. Como resultado das análises, percebeu-se que “a terceira idade de uma maneira geral tem muita vontade e satisfação em aprender a usar o computador em especial a internet” (CAREGNATO, JÚNIOR, *et al.*, 2011, p. 1224). O estudo também destaca o aspecto social, quando uma atividade proporcionada com o intuito de minimizar efeitos do sono ultrapassou o objetivo inicial “beneficiando também o convívio social entre os participantes, e melhorando indiretamente os aspectos relativos à saúde” (CAREGNATO, JÚNIOR, *et al.*, 2011, p. 1224).

5. Apresentado no XXXIV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Recife, PE (2011).

6. Departamento de Comunicação, UNEMAT, Brasil.

7. Universidade do Estado de Mato Grosso, Brasil.

O artigo intitulado “Repositório Digital da UNATI-UNESP: o olhar da arquitetura da informação para a inclusão digital e social de idosos”, observou que muitos dos ambientes “informacionais digitais não possuem uma Arquitetura da Informação desenvolvida com foco nas necessidades específicas desse público (idoso)” (VECHIATO e VIDOTTI, 2010). Através do estudo identificam “elementos que viabilizem a inclusão digital e social dos idosos a partir dos estudos em Arquitetura da Informação, Usabilidade, Acessibilidade e Comportamento Informacional, no contexto da Ciência da Informação” (VECHIATO e VIDOTTI, 2010, p. 1).

Por sua vez, o estudo em Educação e Tecnologias da Informação e Comunicação (VARELA, 2012, p. 52), levantou o impacto dos cursos da área oferecidos dentro das Universidades Sénior⁸, em Portugal. Para a pesquisa foram aplicados dois tipos de questionários online a formadores e formandos dos cursos de dez Universidades Sénior, apenas no distrito de Setúbal⁹. Assim, contatou-se “o contributo para o bem-estar dos idosos, funcionando como suporte emocional e informacional, contribuindo para uma velhice bem-sucedida” (VARELA, 2012), além de observar que tais ambientes

favoráveis à info-inclusão dos idosos são essenciais porque as tecnologias, para além de reduzirem o isolamento, contribuem para a melhoria da autoestima e das competências pessoais dos idosos, melhoraram também a sua qualidade de vida, incentivando a sua autonomia e participação (VARELA, 2012, p. 52).

No estudo, na área de Tecnologias Digitais na Educação, “Inclusão Digital de Idosos: Um estudo sobre a realidade do município de Belém”, leva em consideração amostragens dentro da cidade de Belém, especificamente, mostra a grande participação feminina em cursos de informática com foco na aproximação com o computador de mesa (FERNANDES e FERREIRA, 2012, p. 4). Aponta também alguns dos motivos pelos quais a pessoa idosa procura tal atividade, como a possibilidade e expectativa de se comunicar com familiares e amigos,

8. Instituto de Educação da Universidade de Lisboa, Portugal.

9. Distrito Administrativo de Portugal, com fronteira Norte ao Distrito de Lisboa.

buscando rapidez e menos custos, a manutenção e/ou reinserção no mercado de trabalho, além do fator atualização tecnológica como forma de manter-se ativo socialmente (FERNANDES e FERREIRA, 2012, p. 7).

No âmbito da Administração, e suas aproximações com a Pedagogia, o estudo “As meninas estão na rede: a inclusão digital na terceira idade” propõe a observação participante como método de observação, levantamento e descrição de dados. Buscando, assim, compreender “como ocorre o processo de inclusão digital de idosos com base nas percepções de indivíduos participantes de um grupo de terceira idade que usa a inclusão digital como ferramenta para a inclusão social” (BOLZAN e LOBLER, 2013, p. 301). A partir de uma etnografia, considerou-se o processo de socialização, solidariedade, aumento da autoestima, e a confiança gerada “frente à tecnologia, à sociedade e à família” como fatores consistentes encontrados (BOLZAN e LOBLER, 2013).

Em relação a aprendizagem, o estudo “Aprendizagem em cursos de inclusão digital para pessoas adultas e idosas” (DOLL e BUAES, 2009, p. 320) tem discussão embasada em teorias psicológicas sobre aprendizagem e as observações levaram em conta indivíduos com idade de 47 a 76 anos. Que, por sua vez, demonstraram diferentes ritmos e habilidades em relação ao manuseio e uso do computador variantes de acordo com a idade. O artigo tem foco nos fatores que dificultam ou facilitam a aprendizagem digital. No âmbito social, observa-se “encantamento com a possibilidade de “entrar” no mundo digital” o que motiva os participantes ao mesmo tempo que é visto como deslumbramento e fator da dispersão observada.

No que concerne aos usos que idosos fazem dos meios digitais – concentrados nos usos prático e social do computador de mesa, como relação principal encontrada neste levantamento – podem ser citados, consistentemente e em geral: o uso dos “pacotes Office, com processadores de texto Word, planilhas Excel, apresentador Power Point, e ainda acesso à internet” através de comunicadores instantâneos como e-mails, chats, Messenger, Skype, entre outros (WANZINACK e SIGNORELLI, 2015, p. 4). Além de observar motivações como ser a internet meio de contato com familiares, (re)inserção no mercado de trabalho e atualização em geral, entre outros.

Idosos e Telefones Celulares

Quanto ao material encontrado, que relaciona a pessoa idosa e o uso dos telefones celulares, estudos de sub-áreas da Comunicação e da Informática são vistos. Um deles, do campo de estudo da usabilidade, tem por título “Recomendações de usabilidade para interface de aplicativos para smartphones com foco na terceira idade”¹⁰ (MOL, 2011). Ao considerar a tendência de envelhecimento da população brasileira, em consonância com a adoção da digitalização de serviços por empresas e o aumento do uso dos celulares por grande parte da população, o estudo se preocupa com o desenvolvimento de interfaces que considera alterações e limitações advindas do envelhecer, que podem ser físicas e cognitivas (MOL, 2011, p. 14). Mol (2011), completa “apesar de existirem várias publicações disponíveis abordando a usabilidade de sistemas para pessoas idosas, elas têm foco direcionado para aplicativos disponíveis para uso em computador” (MOL, 2011, p. 14). O estudo altercou sobre as dificuldades que têm os idosos na utilização de telefones inteligentes (smartphones) acessados por toques na tela (touch screen) e, faz recomendações práticas como quanto a ações de rolagem, modelo de navegação por paginação e dimensões adequadas para itens de leitura e itens de interação (MOL, 2011, p. 61).

Outra área da Comunicação relacionada a troca simbólica estratégica, interessada na utilização dos telefones celulares por idosos, é a do Design representada aqui pelo trabalho “Um estudo sobre o design, a implementação e a avaliação de interfaces flexíveis para idosos em telefones celulares”¹¹ (GONÇALVES, 2012). Constata-se, através do estudo, que “o design atual de celulares privilegia o público jovem, não levando em consideração as diferentes necessidades da população idosa” (GONÇALVES, 2012). O estudo considera as diferenças cognitivas pelas quais passam todos os humanos no processo de envelhecimento, e afirma que “os usuários idosos enfrentam problemas mais complexos que estão relacionados a como desempenhar atividades básicas, tais como digitar um número de telefone e fazer uma chamada” (GONÇALVES, 2012, p.

10. Departamento de Pós-Graduação em Informática da PUC-MG, Brasil.

11. Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação – ICMC-USP.

21). Para Gonçalves (2012), o problema é agravado quando o usuário não entende os conceitos dos serviços (p. 21), não ultrapassando assim os primeiros passos do letramento digital impedindo e desmotivando qualquer outra atividade referente ao aparelho ou mesmo a Internet.

As inovações tecnológicas não são apenas artifícios de conforto, mas exercem um papel cada vez mais essencial à rotina dos seres humanos. Em particular os idosos, que representam uma parcela significativa da sociedade, podem se beneficiar do uso das inovações tecnológicas. O envelhecimento da população está se tornando uma realidade difundida e deve ser levado em consideração na concepção de tecnologias e serviços “futuros”. (GONÇALVES, 2012, p. 105)

Agrupa-se aqui dois estudos que altercam sobre jogos para celular e usabilidade. O primeiro, “Uso de jogos casuais em celulares por idosos: um estudo de usabilidade” (SANTOS, ISHITANI e NOBRE, 2013), faz um levantamento de literatura relacionado ao estudo e entrevista sistematicamente um grupo de 30 idosos (60-82 anos), concluindo que os jogos casuais servem tanto para entreter, quanto para divertir e exercitar a mente. “Em particular, a característica “Exercitar a mente” foi avaliada como “Muito importante” por 90% dos participantes” (SANTOS, ISHITANI e NOBRE, 2013, p. 41). O segundo estudo, “Viajando pelo mundo: um projeto de jogo para smartphone com foco em idosos” (SILVA, ROCHA, *et al.*, 2014), também afirma que tal atividade pode proporcionar lazer e levar benefícios às funções cognitivas dos idosos. Contudo, alerta que “para que esses benefícios sejam atingidos é necessário que os jogos considerem as restrições decorrentes da idade na confecção de sua interface, para que possam ser jogados por eles” (SILVA, ROCHA, *et al.*, 2014, p. 1). Para estes autores, deve-se considerar quatro valores no desenvolvimento de tais jogos: aceitabilidade, acessibilidade, simplicidade e flexibilidade.

Uma exploração dos estudos em inglês

Nesta seção, serão brevemente apresentados trabalhos encontrados levando em consideração o horizonte do presente estudo. O levantamento foi feito em inglês, a partir de expressões que estão relacionadas à pessoas mais velhas, jovens idosos e idosos, cita-se: *elder* ou *elderly*

person, older person e older adults. Tais palavras-chave foram combinadas e colocadas em relação às expressões: *digital inclusion e mobile e mobile phone* (em português indicam inclusão digital, tecnologia móvel e telefone móvel, respectivamente).

Digital Inclusion

O artigo “Older people and the Internet: towards a “system map” of digital exclusion”¹² (BERRY, 2011), ressalta a importância e a centralidade que as Tecnologias da Informação, em especial a Internet, têm na atualidade. “A internet é, agora, central para nossa vida econômica, cultural e política, usada como mecanismo para entrega de serviços públicos, comunicação pessoal, e como uma vasta fonte de informação e entretenimento”¹³ (BERRY, 2011, p. 2). Para Berry (2011), as políticas públicas devem ter foco nas comprovadas causas da exclusão digital (p. 2) e, mesmo que questões materiais sejam fundamentais pesquisas recentes apontam questões não materiais como alimentadoras da exclusão digital, tais como: falta de habilidades tecnológicas e barreiras psicológicas (BERRY, 2011, p. 2). O estudo propõe que as causas para tal acontecimento sejam vistas a partir de um *system map*, ou mapeamento sistemático, que considera seis aspectos principais que devem ser vistos quando a inclusão digital é pensada: tecnologia, economia, nível pessoal, conteúdo, geografia e nível psicológico (BERRY, 2011, p. 12). Ainda para Berry (2011), “isso deve guiar uma mudança para longe de iniciativas isoladas que parecem caracterizar a maioria dos esforços para aumentar a inclusão”¹⁴ (p. 13).

O estudo “Digital inclusion: An analysis of social disadvantage and the information society”¹⁵ (HELSPER, 2008), analisa empiricamente as evidências que surgem da relação entre desvantagens sociais e a socie-

12. The International Longevity Centre – UK (ILC-UK).

13. Trecho original: “The internet is now central to our economic, cultural and political lives, used as mechanism for the delivery of public services, personal communication, and as a vast source of information and entertainment”.

14. Trecho original: “this should lead to a shift away from the isolated initiatives that seem to characterise most efforts to increase inclusion”.

15. Oxford Internet Institute (OII), Department for Communities and Local Government.

dade da informação. Para Helsper (2008), a nação britânica aumentou consideravelmente a utilização das tecnologias da informação e comunicação e, é conhecida, como uma sociedade da informação. A medida que acredita ser difícil imaginar que qualquer outra nação como a britânica não seja afetada por este movimento, também ressalta que nem todos são igualmente “bem servidos” neste aspecto (HELSPER, 2008, p. 8). O estudo conclui, a partir da análise dos resultados, que um indivíduo em posição de desvantagem social enfrenta a inabilidade no acesso e uso dos serviços digitais (HELSPER, 2008, p. 9).

No trabalho de revisão de literatura de Dumrongsiri, “Review of Internet Use Among Older Adults: Barriers or Benefits?”¹⁶, são feitos apontamentos sobre benefícios e barreiras advindas da ampla e crescente utilização da Internet por pessoas mais velhas. Em princípio, o estudo percebe o impacto psicológico positivo causado por tal uso, tanto profissional quanto pessoalmente, na vida do idoso acentuando a Internet como uma ferramenta da Comunicação que melhora a qualidade de vida deste grupo da sociedade (DUMRONGSIRI, p. 92), proporcionando considerável independência. Contudo, “estes benefícios seriam melhores associados com um programa de treinamento efetivo, ajustado para adultos mais velhos”¹⁷ (DUMRONGSIRI, p. 92).

Older People and Mobile Phone

O estudo “Accesibility to mobile interfaces for older people”¹⁸ (DÍAZ-BOSSINI e MORENO, 2013) fala das dificuldades que o envelhecer trás às pessoas, “they experience a decline in a wide variety of abilities (vision, hearing, mobility and cognition) and that impact various aspects of their everyday lives” (DÍAZ-BOSSINI e MORENO, 2013, p. 58). Também aponta que pesquisas em Tecnologias da Informação e pessoas idosas estão sendo vistas, porém estão focadas no uso da Internet e em melhorias de design. Para os autores, a mudança social que

16. Faculty of Communication Arts, Assumption University.

17. Trecho original: “these benefits would be greater in association with an effective computer-training program adjusted to older adults”.

18. Computer Science Department, Universidad Carlos III de Madrid, Spain.

as tecnologias móveis impuseram é enorme. Seguem dizendo que este cenário não é possível para todos os grupos, entre eles o de pessoas mais velhas. Ainda segundo eles, os desenvolvedores não estão endereçando os problemas de acessibilidade aos designs de aplicações que criam. O estudo aponta aspectos requeridos no desenvolvimento de sistemas de comunicação em tecnologias móveis, no que diz respeito a acessibilidade de pessoas mais velhas, são 4: personal communication (ao visar pessoas com movimentos restritos), security (diz respeito ao acesso a um rápido canal de comunicação em caso de acidentes domésticos, entre outras doenças), social integration (acesso a educação e mercado de trabalho) e autonomy (que diz respeito a autonomia da pessoa com incapacidades e mais velhas) (DÍAZ-BOSSINI e MORENO, 2013, p. 59).

O celular também é ferramenta de verificação e medição de condições físicas, é como o estudo “A comparison of activity classification in younger and older cohorts using a smartphone”¹⁹ (ROSARIO, WANG, *et al.*, 2014) percebe a utilização da telefonia móvel inteligente em direção de usos específicos para pessoas mais velhas, nesta situação, voltada para o monitoramento da saúde (ROSARIO, WANG, *et al.*, 2014). A pesquisa foi feita com pessoas jovens e idosas, visando a medição da reações físicas de cada grupo, através do uso do smartphone como coletor de dados, entendendo-o como ferramenta essencial, de alta performance de bateria, ilustrando “que a tecnologia de telefones inteligentes fornece a plataforma viável onde se pode performar o monitoramento ativo de longo prazo”²⁰ (ROSARIO, WANG, *et al.*, 2014, p. 2270).

O artigo “Usage of Mobile Phones amongst Elderly People in Hong Kong” (CHEN, CHAN e TSANG, 2013) demonstra como os adultos mais velhos (50-65 anos) utilizam os telefones celulares em Hong Kong, não apenas no que diz respeito ao acesso a Internet. Para o grupo pesquisado o uso da ligação comum, agendamento de endereços, alarmes e serviços como botão do pânico estão entre as atividades de maior preferência tendo o telefone celular como suporte (CHEN, CHAN e TSANG, 2013, p. 13), citam também o benefício da comunicação através de redes sociais

19. Institute of Physics and Engineering in Medicine, UK.

20. Trecho original: “that smartphone technology provides a viable platform on which to perform long-term activity monitoring”.

digitais como mais conveniente e barata. O estudo enfatiza a dificuldade na adoção desses dispositivos por pessoas mais velhas, além do direcionamento da atual indústria mobile que tem como alvo principal o público mais jovem que troca de telefones com relativa frequência e “admira pequenos dispositivos com multifunção”²¹ (CHEN, CHAN e TSANG, 2013, p. 13) desconsiderando as necessidades das pessoas mais velhas.

A pesquisa intitulada “What Motivates Older Adults to Learn to Use Mobile Phones”²² (TANG, LEUNG, *et al.*, 2012), mostra fatores que motivam e os que desmotivam idosos (60 anos ou mais) no que diz respeito a aproximação e aprendizado no uso dos telefones celulares. Ao elaborar uma lista de funções – como fazer ligações, bloquear e desbloquear a tela do aparelho, adicionar ou ver detalhes do contato, por exemplo – os pesquisadores não esperavam que fosse em si motivadora ao uso, para os grupos observados (TANG, LEUNG, *et al.*, 2012, p. 3). O objeto de pesquisa foi subdividido em alguns grupos que, por um lado, demonstraram utilizar atividades de necessidade básica (como registro de novos números, endereços e alarmes), outros com histórico de maior exposição a outros aparelhos tecnológicos são mais suscetíveis no uso do telefone celular (TANG, LEUNG, *et al.*, 2012, p. 3). Influência social também aparece como motivação, ou desmotivação, no uso de aplicativos de celular – “os participantes expressaram que eles seriam motivados a aprender a usar outras aplicações se eles pudessem utilizá-los com amigos”²³ (TANG, LEUNG, *et al.*, 2012, p. 3).

Ao contextualizar o ambiente em que a inclusão digital entre idosos se dá, observou-se a falta de políticas públicas voltadas para fins de inclusão digital como um movimento nacional, tal movimentação ficando a cargo de iniciativas privadas e organizações sem fins lucrativos. Outro fator observado, até então, é a relação do idoso com os computadores de mesa através de cursos de informática, quase que deixando de lado as relações e processos que envolvem os meios móveis de comunicação em geral (*smar-*

21. Trecho original: “...current mobile industry is mainly targering at younger age groups who switch phones relatively frequently and admire small devices whith multifunction”.

22. Department of Computer Science, University of British Columbia.

23. Trecho original: “The participants expressed tha they would be motivaded to learn to use other features if they could use them their friends”.

tphones, tablets, entre outros dispositivos eletrônicos). Há, porém, algumas indicações em tal direção, como no trabalho citado neste levantamento, de Vitória Kachar (2010), que considera alguns dados sobre a relação do idoso e o uso de celulares, utilizando informações do IBGE²⁴, também o trabalho de Silva e Piedras, (2016), entre outros, nos fornece dados sobre tal relação, assim como, o desenvolvimento de um jogo para smartphone considerando o público idoso é visto através do trabalho de Silva (2014).

O levantamento, organização e leituras sistemáticas para o estado da arte apresentado foram atividades concluídas em novembro de 2017. Com isso, a consistência do objeto foi reafirmada por representar um campo de estudo em pleno desenvolvimento, neste ambiente interdisciplinar que evoca, por demonstrar escopo bibliográfico em crescimento (levando em consideração a quantidade de material encontrado, inicialmente) e lacunas a serem exploradas.

Os estudos vistos nas mais diversas áreas do conhecimento percebem benefícios, dificuldades, influência social e cognitiva do uso da internet através do computador ou telefone celular, e muitas vezes abordam a inclusão digital da pessoa idosa como sinônimo de inclusão social, aproximação familiar e facilitadora na criação de novos laços. O que pôde-se perceber através das falas, mesmo fragmentadas, que propôs-se expor além das discussões a que chegaram os pesquisadores explorados através dos trabalhos levantados.

Os estudos apresentam características interdisciplinares, por possibilitarem o cruzamento de dados que têm origem na Biologia, a exemplo do envelhecimento, com aqueles de compreensão inicial apenas das Ciências Sociais Aplicadas, a exemplo de investigações a partir de processos comunicacionais. A interdisciplinaridade é uma alternativa ao reducionismo e tem como um de seus objetivos proporcionar um entendimento mais complexificado do objeto de pesquisa, a partir de uma combinação resultado da soma de perspectivas de diferentes áreas do conhecimento (RAYMANUT, 2015).

24. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.

Neste primeiro capítulo propus um panorama sobre o avanço comunicacional nos cotidianos, por entre as relações – também, de mercado –, sem a intenção de esgotar olhares ou possibilidades. Não há, também, a pretensão em indicar que a comunicação mediata tecnologicamente seja a única forma de comunicar e interagir com outros atores sociais e com o fazer social como um todo. Contudo, o capítulo culmina em uma discussão sobre como a instituição bancária – da mesma forma que boa parte dos órgãos públicos ou privados, no país – vem colocando em circulação diversificadas formas de reprodução de seus serviços ligados ao ambiente digital, seja através de sites ou aplicativos. Colocando, assim, em xeque o usuário mais velho com dificuldades de aproximação desses serviços e que apresenta níveis variados de apropriação da internet ou mesmo de tecnologias móveis no que se refere às faixas de idade mais jovens.

Antes, neste capítulo, ressaltai como tais tecnologias surgiram e se expandiram no Brasil, atuando através de uma configuração de natureza econômica, específica e delimitada em interesses do capital. A seguir, altercou-se sobre as condições de exclusão nas quais são colocados aqueles atores que não acompanham, não estão familiarizados ou mesmo não têm aparente interesse em buscar por informações estruturadas dentro das possibilidades da internet.

Quanto aos atores vistos como aqueles “excluídos digitalmente” foi identificado o grupo de pessoas idosas, por meio das pesquisas de mídia, chamando atenção para a configuração demográfica atual, assim como para um futuro próximo em que a população brasileira terá uma quantidade de idosos nunca antes vista em consonância ao decréscimo da taxa de natalidade. Dentro desta perspectiva, chamou-se atenção e localizou-se o objeto da presente pesquisa na relação que a pessoa idosa mantém com os meios digitais. Especificamente, na relação entre a pessoa idosa e os serviços bancários digitais como forma de verificar como se dá tal relação.

Na última parte do deste capítulo, o Estado da Arte é visto como quadro que se pode visualizar os trabalhos que antecederam este quanto ao tema (aproximado ou relacionado). Assim, trouxe objetivos, métodos utilizados e os principais resultados como forma de compreender como

a presente pesquisa pode contribuir e avançar. Além de ter a função de material de consulta a quem interessar. No próximo capítulo, os caminhos metodológicos serão expostos como forma de esclarecer as linhas de raciocínio que estiveram envolvidas no andar da presente pesquisa e que ajudaram a desvendar cada passo.

CAPÍTULO 2

Caminhos metodológicos

Neste capítulo, exponho um compilado do percurso metodológico percorrido durante a pesquisa para a construção deste livro. Para começar, o campo de interesse deste trabalho, como colocado anteriormente, está na relação comunicacional mediada por tecnologias. Então, colocou-se a constituição e a presença das instituições bancárias, a partir da centralidade financeira e tecnológica que representam para o cotidiano brasileiro, em relação ao fator social do envelhecimento no reforço do pensamento de que o sistema capitalista, ao impôr suas condições de reprodutibilidade, “naturaliza” de forma controversa os diversos dispositivos de comunicação.

A partir deste contexto, observamos mais de perto e com o rigor científico tal relação. De um lado, a instituição bancária e a circulação dos mais recentes recursos de comunicação e serviços digitais, de outro lado a pessoa idosa e seus níveis diversos de apropriação e usos de tais serviços.

Assim, quero lançar luz sobre *os sentidos produzidos pela pessoa idosa sobre os meios digitais bancários*. E, como guia geral *verificar o que dizem sobre os meios digitais bancários*. Tendo em vista alguns desdobramentos

específicos, como a (1) verificação de como se dá a relação entre o grupo de pessoas idosas investigado e a instituição bancária, o (2) levantamento de quais são os dispositivos mais utilizados pelos idosos e pelos bancos para este fim e a (3) busca por compreender os fatores que mediam os usos que os idosos fazem de tais serviços e dispositivos.

Instrumentos de coleta de dados

Observação direta

Adiante e a partir do contexto colocado, considerei importante a observação direta ou assistemática junto aos grupos de pessoas idosas investigados. Com isso, observar os aspectos da realidade em um tipo de situação em que os indivíduos se comportam e se orientam sem ter consciência inicial do quadro geral (BONI e QUARESMA, 2005, p. 71). Este tipo de observação obriga o pesquisador a se aproximar o mais de perto que conseguir da realidade percebida. Aqui, a proximidade da pessoa idosa com os meios digitais bancários. Isto posto, “o pesquisador procura recolher e registrar os fatos da realidade sem a utilização de meios técnicos especiais, ou seja, sem planejamento ou controle” (BONI e QUARESMA, 2005, p. 71).

A observação direta ou assistemática foi empregada durante os estudos exploratórios iniciais, antes de qualquer outro método de coleta. O que resultou em observações mais subjetivas e necessárias que podem ser vistas no estudo piloto – na versão integral do trabalho de pesquisa (SIMÕES, 2019) –, dados e direcionamentos que também foram considerados para a análise dos dados.

Assim, a observação assistemática se mostrou forma eficaz de observar a pessoa idosa em contato com computadores e telefones celulares, ou seja, em um ambiente propício para verificar quais sentidos produzem sobre e como se dão as apropriações e usos dos meios digitais, de maneira geral.

Entrevista estruturada e semiestruturada

Também considerei incursão direta com os sujeitos idosos e as instituições bancárias. Assim, uma combinação de tipos de entrevistas foi

percebida como essencial para a produção de dados objetivos e subjetivos como uma forma de obter achados em profundidade diversa. Para tal efeito, as entrevistas aberta e semiestruturada foram consideradas quando das verificações junto às instituições bancárias e aos grupos de idosos, respectivamente. Assim:

a) Entrevista estruturada: um tipo de entrevista elaborada “mediante questionário totalmente estruturado, ou seja, é aquela onde as perguntas são previamente formuladas e tem-se o cuidado de não fugir delas” (BONI; QUARESMA, 2005, p. 73). A preocupação aqui é ter-se unidades de comparação, observando diferenças e repetições. Quanto ao questionário estruturado elaborado e aplicado junto às instituições bancárias, todas as perguntas são abertas (sem alternativas de respostas) e buscam compreender sobre a digitalização dos serviços bancários, o impacto nos serviços, o perfil dos clientes do banco e sobre possíveis ações de inclusão de idosos. Ou seja, o questionário traz direcionamento em tópicos/questões e deixa a resposta livre.

b) Entrevista semiestruturada: tipo de entrevista que combina perguntas de natureza aberta (sem opções previamente definidas) e fechada (com opções de resposta previamente definidas). É muito utilizada quando é necessário delimitar o volume das informações, mesmo sendo semelhante a uma conversa informal há um caminho a seguir (BONI e QUARESMA, 2005, p. 75). Este tipo de entrevista foi utilizada na incursão direta a pessoa idosa, para que subjetividades pudessem emergir quanto a sentimentos em relação aos meios digitais como também na busca por respostas mais diretas sobre importância da internet e frequência de usos.

Fez-se uso ainda de equipamentos de gravação de áudio durante a entrevista semiestruturada para que o registro de cada ato de fala fosse feito e a retomada da ocorrência fosse o mais fiel possível. Como também o registro das respostas aos questionários por meio da plataforma online Google Formulários, com o objetivo de recuperação e transformação dos dados em tabelas e gráficos de forma automatizada e diversa.

Por considerar incursão direta com os sujeitos da pesquisa, com a aplicação de questionário e abordagem direta, o projeto e as ferramentas

de investigação propostas foram submetidos a avaliação do Comitê de Ética em Pesquisa através da Plataforma Brasil. O projeto completo foi aprovado, e sem alterações, por atender a legislação brasileira Resolução N°466/12 do Conselho Nacional de Saúde, documento que também prevê a utilização das informações para fins unicamente acadêmicos e científicos, entre outras considerações acerca da confidencialidade e estigma.

No próximo tópico, expõe-se o percurso metodológico seguido como uma forma de esclarecer as instâncias, sujeitos e direcionamentos que fazem parte do corte desta investigação compondo o *corpus* da pesquisa.

Percurso metodológico

De um lado, a instituição bancária foi escolhida como um agente social que utiliza meios digitais (de caixas eletrônicos à sites e aplicativos) como interface de contato com seu cliente-público, representante dos interesses do capital e também do avanço tecnológico colocado em circulação nas últimas duas décadas. Acrescido do fato: mesmo que o brasileiro, ou brasileira, tenha deixado de trabalhar empregado durante a vida adulta, quando a aposentadoria é alvo da dita bancarização. Do outro lado se tem o cliente-usuário idoso e suas aproximações e afastamentos no que concerne os meios citados, haja vista a revolução demográfica percebida em andamento e os variados distanciamentos dos usos de tais meios pela pessoa idosa.

Corpus da pesquisa

A pesquisa exposta aqui tem um *corpus* definido em duas dimensões, na investigação sobre os aspectos de inovação tecnológica de (1) empresas bancárias, e em como o processo de digitalização vem afetando os serviços oferecidos, junto a apreensão e utilização de tais serviços pela (2) pessoa idosa. A problemática em torno da relação destes dois atores sociais é vista a partir do levantamento de dados sobre o envelhecimento no Brasil – e as implicações que tal fase da vida humana pode trazer principalmente no que diz respeito as constantes rupturas tecnológicas e o possível acompanhamento de tal movimento –, em consonância com a concentração dos serviços bancários oferecidos

através da internet tomando a centralidade das operações. A seguir, é necessário esclarecer da seleção do *corpus*.

As empresas bancárias

A pesquisa considerou as 10 maiores instituições bancárias em total de ativos (bens e direitos da companhia expressos em moeda local) (INVESTIDOR, 2017). À esta lista somam-se mais duas instituições bancárias regionais (BASA e Banpará) afim de levar em conta tal relação localmente, perspectiva considerada essencial para a presente pesquisa. Adiante, as instituições são vistas a partir da posição no ranking (Tabela 5) que tem por referência o último trimestre de 2016 (DATA, 2016).

Posição	Empresa
1	Banco do Brasil
2	Itaú
3	Caixa Econômica Federal (CEF)
4	Bradesco
5	Santander
6	Safra
7	BTG Pactual
8	Votorantim
9	Citibank
10	Banrisul
27	Basa
40	Banpará

TABELA 5:. Maiores instituições bancárias em total de ativos.

FONTE: Elaboração própria, a partir de dados extraídos do *site* Banco Data (<https://bancodata.com.br/bancos>), em junho de 2017.

Numa exploração inicial acerca das instituições percebidas, excluiu-se as empresas BTG Pactual, Votorantim e Banrisul. A primeira, BTG Pactual, foi excluída da pesquisa por oferecer serviços bancários,

mesmo que para pessoa física, com o viés de investimento – o cliente é investidor, e apenas. A Votorantim também fica fora dos limites da pesquisa por ser um grupo empresarial que opera, predominantemente, no que chama de “setores estratégicos da economia – cimento, metais e mineração, siderurgia, energia, celulose, suco de laranja e financeiro”. Adiante, a Banrisul também foi excluída como objeto de observação da pesquisa por se tratar de uma empresa financeira local (do estado do Rio Grande do Sul) que não se relaciona com serviços disponíveis nacionalmente nem referentes a região Norte do Brasil.

A seguir, pode-se esclarecer então quais as proximidades que têm as empresas bancárias consideradas no presente *corpus*. Assim, Banco do Brasil, Itaú, Caixa Econômica Federal (CEF), Bradesco, Santander, Safra, Citibank, Basa e Banpará são consideradas na composição da primeira dimensão da presente pesquisa por oferecerem serviços financeiros para população brasileira e paraense (as duas últimas) de modo geral. São empresas investidoras em diversos âmbitos financeiros, contudo, administram faixas de renda diversas, como percebe-se mais a frente, através de serviços embricados tecnologicamente e que atingem e modificam o modo como o público/consumidor se relaciona com a instituição. Os serviços oferecidos, utilizando banco de dados empresariais e acesso mediado pela internet, giram em torno de: abertura e manutenção de contas (corrente ou poupança), emissão e uso de cartões magnéticos de débito e/ou crédito, transferências bancárias, emissão/visualização de saldo e/ou extrato financeiro, solicitação de informações sobre empréstimos, entre outros.

Na busca pelo entendimento sobre como a digitalização das informações e dos serviços bancários vem se dando, e como influenciam no cotidiano dos usuários mais velhos, desenvolveu-se um questionário estruturado como forma de levantar dados sobre tais aspectos. O questionário foi enviado por e-mail (com apresentação da pesquisadora, comprovante de matrícula e carta da coordenação do curso de mestrado quando solicitada, informações sobre o orientador e explanação geral sobre o projeto) para cada uma das empresas citadas como válidas na presente pesquisa, contatos imediatamente posteriores foram necessários para confirmação do recebimento da solicitação de informações (por telefone e via redes sociais digitais das empresas). Respostas sobre o recebimento do e-mail

e questionário foram imediatas por parte da CEF, do Santander, Basa e Banpará (por e-mail) e Bradesco (via redes sociais digitais).

Até o fechamento da pesquisa e mesmo da publicação deste livro três empresas deram retorno no que concerne ao questionário (CEF, Bradesco e Santander) e apenas duas responderam de forma considerada suficiente: CEF e Bradesco. Tais pontuações serão destrinchadas no capítulo posterior como forma de dar início a exposição dos dados obtidos. Vale ressaltar que a CEF e o Bradesco são duas entre as quatro maiores instituições brasileiras que concentram “78,51% de todos os empréstimos feitos por instituições financeiras no Brasil” (PRADO, 2018), mais um critério que afirma proximidade com boa parte da população do país – considerando ainda o crescimento de idosos em número e como pessoas aposentadas.

Universidade da Terceira Idade (UNITERCI)

A caminho da identificação dos participantes da pesquisa, temos a Univercidade da Terceira Idade (UNITERCI) que foi identificada a partir do trabalho de Fernandes e Ferreira (FERNANDES e FERREIRA, 2012), onde falam sobre como vem ocorrendo a inclusão digital de idosos no centro da cidade de Belém, no Pará. Entre outras instituições, a UNITERCI foi escolhida devido ao tempo de atividades e por ter grande acervo de estudos sobre envelhecimento, qualidade de vida e um dos seus pilares é a inclusão social.

A UNITERCI foi implantada em 1991, como um projeto de extensão do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas (ICSA) da UFPA, coordenado pelo curso de Serviço Social. A ideia veio do professor Luis Otávio Brito – atualmente, docente do Centro Tecnológico – a partir da experiência anterior da PUCCAMP. Inicialmente, a UNITERCI trouxe uma formatação de curso livre, com no máximo dois anos de duração, chamado “Curso de Atualização Cultural na Terceira Idade” (ICSA, n.d.). Os anos que seguiram trouxeram grandes dificuldades quanto a administração do projeto, a “carência de recursos materiais, financeiros e humanos, visão preconceituosa e discriminatória da comunidade acadêmica sobre a velhice” estão entre os percalços. Até 2019, a

UNITERCI teve como coordenadora a professora Maria Leonice da Silva de Alencar¹, quem me recebeu durante todo este processo de pesquisa.

A UNITERCI tem um acervo rico de TCCs, teses e dissertações que abordam diversas problemáticas sobre o envelhecimento, além de ter participado ativamente da elaboração da Política Municipal do Idoso – do Fórum Metropolitano da Pessoa Idosa – assim como participou da assessoria para a implantação de projetos em outras IES, sendo a UNITERCI o projeto modelo (UNITERCI, 2017). Adiante, declararam vir trabalhando “durante esses anos, pela melhoria do relacionamento interpessoal, intergeracional e familiar” da pessoa idosa na cidade de Belém, com mais de 1.500 pessoas atendidas até o fechamento deste trabalho.

Quanto a estruturação atual a instituição desenvolve atividades em quatro frentes a ‘Atualização Cultural na Terceira Idade’, ‘Terceira Idade na Amazônia: Arte e Cultura’, ‘Corpo, Movimento e Qualidade de Vida na Terceira Idade’ e ‘A Terceira Idade em Educação Permanente’, que envolvem os diversos cursos de Graduação na UFPA. As atividades recebem pessoas a partir dos 55 anos de idade, a seleção para a turma de 2017 recebeu cerca de 120 inscrições. Entre estes são selecionados aqueles idosos que se encaixam em alguns critérios (ser alfabetizado e ter condição física necessária para acompanhar as aulas), leva-se em consideração também os espaços disponíveis para as atividades. Segundo a então coordenadora Leonice, a capacidade operacional da UNITERCI possibilita receber 60 idosos a cada ano. Considera-se também os recursos humanos, composto por voluntários de diversos cursos e instituições dentro e fora da UFPA.

A primeira fase do programa citado anteriormente, ‘Atualização Cultural na Terceira Idade’, acontece sempre de março a dezembro, culminando em um evento comemorativo ao final com entrega de certificados. Após isso é que os participantes migram para os outros projetos previstos pelo programa, um deles é detalhado pela coordenadora Leonice

...ai nós temos ‘Terceira Idade na Amazônia: Arte e Cultura’, que é um projeto que nós desenvolvemos... são produções voltadas ao artesanato e muitos são [materiais] recicláveis, outras são criações e pinturas em tecido, digamos, eles colocam a criatividade pra funcionar porque

1. Socióloga, especialista em Envelhecimento e Saúde do Idoso e Mestra em Serviço Social.

o projeto não é só você fazer atividade, mas o que permeia essa atividade. Então, nós temos o fortalecimento dos laços afetivos, a descoberta da criatividade, porque eles estão desenvolvendo a memória, a coordenação motora – porque estão rabiscando – e fora essa relação deles um com outro, sabe? Da descoberta, do fortalecimento dos vínculos, isso pra gente que é o mais importante. (ALENCAR, 2017)

As atividades relacionadas à Inclusão Digital, horizonte do presente trabalho, estão dentro do projeto “Terceira Idade em Educação Permanente”, que tem “como finalidade trabalhar, facilitar as relações intergeracionais”. Para tal, a coordenação do programa solicita vagas para os participantes da UNITERCI em disciplinas de graduação dos diversos cursos e “nós elegemos as disciplinas, de acordo com o interesse deles”, “geralmente os cursos disponibilizam uma média de quatro a cinco vagas” (ALENCAR, 2017).

Leonice: - ...lá o curso de Comunicação nós temos uma parceria, tanto que nós tínhamos uma idosa – inclusive ela faleceu há uns dois anos atrás – que ela foi fazer a disciplina de Oficina de Rádio, e como ela tinha uma dicção bacana ela foi escolhida pra ser narradora de historinhas infantis na rádio web...

Camila: - Ai que legal!

Leonice: - ...sabe? E aí nós temos essa parceria...

Estudantes mulheres chegando: - Bom dia!

Leonice: - Bom dia, queridas!

Leonice: - ... então, nós temos diversos cursos onde os idosos participam como alunos ouvintes.

Assim, os participantes da UNITERCI, são envolvidos nas atividades comuns aos outros estudantes como palestras e seminários, com a finalidade de facilitar as relações intergeracionais. Importante citar que como critério para participar da vertente do programa que integra os idosos às atividades de graduação da UFPA estão: saber ler e escrever. Há a possibilidade, de acordo com cada instrutor, de considerar apenas a discussão oral como válida também.

É na parceria com os institutos de tecnologia (Engenharias Mecânica e Elétrica, especificamente) e o PET (Programa de Educação Tutorial) que disponibiliza-se turmas específicas para os idosos da UNITERCI, os

facilitadores são os estudantes dos respectivos cursos. Assim, turmas de cerca de 13 a 15 idosos (de acordo com os recursos dos programas) são formadas para as oficinas de inclusão digital, a começar pelo módulo Inclusão Digital Básico – contato inicial – onde os idosos devem adquirir as primeiras noções de uso dos computadores. A seguir, o módulo Inclusão Digital Avançado é oferecido através dos mesmos meios. As inscrições e administração da abertura de turmas é de responsabilidade da coordenação da UNITERCI, o ITEC (Instituto de Tecnologia da UFPA) fornece os recursos materiais e humanos.

...no avançado ele [idoso] já começa a formar grupos, já passa e-mail, já sabe fazer o *control c*, *control v*... então ele vai interagindo com essas novas tecnologias. E aí muitos deles têm redes, tem o whatsapp, têm grupos... têm o Facebook, a própria UNITERCI tem Facebook, então eles postam, e eles mesmos têm o próprio grupo... Então, isso é uma nova forma de comunicação que existe [...], se a gente quer a inclusão, que é um dos objetivos do nosso programa, que além da ressignificação da velhice é você empoderar esses idosos e incluí-los. Então, eles têm que lidar com essas novas tecnologias. Você tá vendo que ela está ali no celular... passando mensagem, se comunicando com a família. (ALENCAR, 2017)

Considerando o contexto apresentado, define-se como um dos *locus* da presente pesquisa: a UNITERCI. A instituição desenvolve atividades e discussões sobre inclusão social de idosos a partir de encontros, palestras e oficinas que envolvem diversas temáticas, funcionando como mediadores entre os frequentadores das atividades referidas e outras instâncias do mundo acadêmico e social. Aí dentro está a inclusão digital com vistas à inclusão social. Por isso, horizonte de interesse da presente pesquisa.

Centro da Terceira Idade Palacete Bolonha

O Bolonha, como é popularmente conhecido, é um Centro Social e Cultural fundado em 1999 como Organização Não-governamental, sem fins lucrativos (SOUZA, 2013, p. 47), o Centro da Terceira Idade tem duas unidades na região metropolitana de Belém: uma no bairro Nazaré, na passagem Bolonha, e outra no bairro Castanheira, na Avenida Augusto Montenegro. Inicialmente dá-se atenção ao Centro localizado na passagem

Bolonha. Adiante, o Centro foi visto em duas pesquisas desenvolvidas em Belém nas áreas Ciências Sociais e Ciências da Computação.

O trabalho localizado dentro das Ciências Sociais tem por finalidade entender os motivos que levam mulheres a ingressar “em espaços de convivência destinados as pessoas de idades mais avançadas” (SOUZA, 2013, p. 8) e ajuda a esclarecer sobre as categorias de atividades mais importantes consideradas por este grupo de pessoas. A escolha de Souza (2013) tem por foco mulheres devido a proporção de “dez mulheres para cada homem” (p. 45) frequentadores do Centro e, os aspectos gerais dos objetivos da organização ajudam a esclarecer algumas preocupações a partir do olhar do grupo de pessoas com mais idade, tem-se: manutenção e elevação da qualidade de vida, promoção da assistência social, da ética, da cidadania e do direitos das pessoas idosas, ações de fomento que contribuam para a memória cultural popular, promoção da geração de trabalho e renda comunitária e execução de oficinas de resgate de conhecimentos tradicionais, artesanato, saber científico e no que concerne a inclusão digital. Dentre as atividades oferecidas pelo Centro, no que se aproxima à presente pesquisa, cita-se aulas de informática (SOUZA, 2013, p. 55) e palestras ou workshops sobre o uso da internet e telefones celulares.

Este último aspecto é explorado pelo segundo trabalho publicado, das Ciências da Computação, que cita o Centro da Terceira Idade Palacete Bolonha (FERNANDES e FERREIRA, 2012, p. 4) como *locus* para uma pesquisa sobre as condições através das quais ocorre a inclusão digital de idosos no município de Belém. Questionários foram respondidos por pessoas de 60 a 80 anos de idade, frequentadoras de quatro entidades que oferecem cursos de informática para pessoas idosas, são eles: programa Ver-o-Sol, Bolonha, UNITERCI e CASE. Somente o Centro na passagem Bolonha e a UNITERCI ofereciam, na ocasião, turmas específicas para pessoas idosas, os outros ofereciam turmas mistas (FERNANDES e FERREIRA, 2012, p. 5). A mesma pesquisa também verificou a predominância feminina no conjunto dos alunos das quatro entidades (74%), e o uso da internet é diário/ou quase em 66% dos casos (FERNANDES e FERREIRA, 2012, p. 5). No Bolonha, é como os pesquisadores se referem ao Centro da Terceira Idade Palacete Bolonha, foram entrevistadas 58 pessoas frequentadoras de cursos de informática, cada

turma tem no máximo 10 estudantes para 1 instrutor, foi também este grupo de entrevistados o único a responder o material de forma digital, direto no computador. Os alunos idosos dizem ser importante se aproximar do computador e aprender a utilizar a internet visando mais autonomia, em pesquisas simples ou mesmo na interação com familiares e amigos através de redes sociais digitais, e também como uma forma de atualização (FERNANDES e FERREIRA, 2012, p. 6). Entre as dificuldades encontradas quanto a utilização do computador, a memorização dos comandos é mais citada, devido as mudanças constantes e a dificuldade em acompanhá-las (FERNANDES e FERREIRA, 2012, p. 7).

Considerando o contexto apresentado, definiu-se como um dos *locus* da presente pesquisa, para levantamento de dados pertinentes aos usos de serviços bancários digitais por pessoas idosas, o Centro da Terceira Idade Palacete Bolonha a partir dos encontros, palestras e oficinas que envolvam a temática geral inclusão digital.

Com os caminhos metodológicos delineados por meio desta exposição, vale explorar as lentes teóricas a partir das quais o caminho de análise se molda. Objetivo do próximo capítulo.

CAPÍTULO 3

Uma abordagem comunicacional instrumentalizada

Este capítulo está subdividido em 3 grandes partes e discute acerca do mundo teórico através do qual o ambiente digital vem sendo retratado, visitando Manuel Castells (2015) e suas considerações sobre o poder pelo uso das redes, José Luiz Braga (2011) contribui com reflexões sobre a mudança nos modos como a sociedade interage com a sociedade através dos processos de mídiatização e, Jesús Martín-Barbero (1997) que indica perspectivas mais ampliadas quanto a instância da recepção. A discussão também inclui outros autores que ajudam a pensar o cenário teórico proposto como Jairo Ferreira (2007), Néstor García Canclini (2010) e Laan Mendes Barros (2012).

As reflexões a seguir, auxiliam na visualização desta relação instrumentalizada pela qual interagem instituições que se reproduzem tecnologicamente e o público/usuário mais velho. Fazendo referência ao uso destes meios por parte das empresas bancárias, o que reflete um quadro mais ampliado empresarial, de maneira a colocar em circulação valores próprios através de meios cada vez mais digitalizados, pensando em um público nivelado. Pensa-se aqui, em um tipo de comunicação (enquanto

recurso) utilizada como instrumento central de contato com o público/cliente, tentando compreender tal processo econômica e socialmente com o objetivo de chegar às consequências que atingem ao grupo de pessoas idosas investigado. Fala-se aqui de uma comunicação instrumentalizada pela tecnologia sem deixar de ver os atores sociais como interlocutores que se relacionam mutuamente.

Os focos desta pesquisa e discussão estão na chamada recepção, porém vista a partir do seu entorno, o que está em volta, o que pressiona tal instância, quais pressões exercem de volta e o que pensa sobre. Por isso, este é um estudo que buscou compreender o que os idosos, como grupo central investigado, pensam e sentem sobre o avanço tecnológico em direção às próprias vidas e como se apropriam de tais meios digitais bancários, assim é pretendido compreender as instâncias de pressão que envolvem o processo como um todo.

Barros (2012) ressalta que a recepção é onde está o sujeito do processo comunicacional e onde sua experiência estética acontece, é o lugar da produção de sentidos “que se estende no tempo e circula no contexto social em dinâmicas de interação entre mídia e sociedade” (p. 79). Assim, “a produção de sentidos se dá nas apropriações vivenciadas pelos receptores em seu lugar social, em interação com seus pares, marcada por experiências de interpretação, balizada por mediações socioculturais” (p. 79). Nesta direção, vale pensar nas pressões diversas representadas pelas mediações que estão no entre das apropriações dos meios digitais bancários pela pessoa idosa, pressões estas mergulhadas no processo central de comunicação midiaticizada atual.

Pensando consumo e poder pelo uso das redes: uma reprodução dominante

Canclini (2010), traz uma reflexão sobre globalização a partir do lugar do consumo. Ele acredita na globalização como um processo de fracionamento do mundo, compreendendo o todo quando da recomposição destas partes. O processo de globalização não é simplesmente homogeneizador, e sim o movimento de ordenação de diferenças e desigualdades. Afirma ainda que, este processo não suprime necessariamente estes dois fatores (CANCLINI, 2010, p. 11). A partir desta

reflexão, é possível compreender que independente do local geográfico físico de onde se fala, ele está atravessado por processos globalizadores ou tendências hegemônicas de urbanização e industrialização da Cultura. Tendências e recursos dominantes, reproduzidos nos diversos campos sociais – dos ambientes urbanos aos rurais.

Este solo de interação de projetos globalizadores e transnacionais é complexo, Canclini (2010) observa que as funções do Estado tem sido comprometidas pelas relações de consumo e mercado internacional entre nações (p. 13). Com isso, este papel de comunicação e relação com a sociedade tem sido assumida cada vez mais pelo setor privado em um tipo de relação e participação social organizada através do consumo, mais do que através do exercício da cidadania (CANCLINI, 2010, p. 13). Ao reconceituar o consumo, o autor diz que não é um “simples cenário de gastos inúteis e impulsos irracionais, mas como espaço que serve para pensar, e no qual se organiza grande parte da racionalidade econômica, sociopolítica e psicológica nas sociedades” (CANCLINI, 2010, p. 14).

São estes os processos de consumo representados por diversificados dispositivos de comunicação que penetram os centros urbanos, e em certa medida os ambientes rurais, nacional e mundialmente. Dispositivos que trazem, em si e consigo, valores da atualidade. Ditando comportamentos adequados ao próprio uso: como, quando e por quais motivos usar. Para Canclini, os grandes centros urbanos funcionam como estes espaços estratégicos de inovação comercial da informática e do setor financeiro, dinamizando o mercado local e assim incorporando estes núcleos a circuitos transnacionais (CANCLINI, 2010, p. 16).

No contexto global, de entrada dos grandes centros urbanos no movimento tecnológico transnacional, esta pesquisa verifica o que diz um grupo específico da sociedade brasileira, o de pessoas idosas. Não apenas uma análise das consequências, mas das pressões, tensões e atuações da tecnologia em setores da vida privada. Vale concordar com Canclini quando diz que não se quer representar a voz dos excluídos, oprimidos de alguma maneira ou mesmo silenciados, se quer “construir uma racionalidade que possa entender as razões de cada um e a estrutura dos conflitos e das negociações” como uma forma de “entender e

nomear os lugares em que suas questões ou sua vida cotidiana entram em conflito com outros” (CANCLINI, 2010, p. 23 e 24).

Já Manuel Castells (2015) fala de uma intercomunicação individual, a partir do que visualiza como sociedade em rede. Quando cita algumas das transformações ocorridas devido a transformação da comunicação na era digital, Castells fala da mudança da lógica de comunicação de massa para uma intercomunicação individual (p. 29). Diz ele que a intercomunicação, em tais formatos, surgiu de redes descentralizadas e, com a expansão vista, se tornou lugar de capitalização para grandes conglomerados. Tal ambiente, é formado por um sistema de comunicação “híbrido” que se ocupa em migrar o antigo hipertexto (genérico, unificado) para uma lógica de “meu-texto” individualizado (CASTELLS, 2015). Castells fala ainda da forte distinção entre os meios de comunicação convencionais (tv, rádio e mídia impressa) e o novo ambiente, é ele caracterizado por uma considerável autonomia dos sujeitos, e constante alerta por meio dos donos e reguladores da presente infraestrutura (CASTELLS, 2015, p. 30).

O autor mostra que, de acordo com a história da tecnologia, o humano adequa-se a partir de desejos e necessidades. Com a difusão ampla da internet - através de computadores pessoais até o forte uso de telefones celulares para acessá-la - uma grande mudança do comportamento cultural e social foi vista. Tal dimensão faz referência ao “declínio das formas tradicionais de comunidade entendidas em termos de espaço, trabalho, família e atribuição em geral” (p. 37). Desta forma, a sociedade em rede, “é constituída em torno de redes pessoais e organizacionais movidas por redes digitais e comunicadas através da internet e de outras redes de computadores” (CASTELLS, 2015, p. 37).

Ao definir redes como um “conjunto de nós interconectados”, Castells (2015) diz que as sociedades mais antigas também funcionavam como redes – intercomunicando-se com os núcleos. Núcleos estes que funcionavam como centros organizadores das relações em comunidade, de maneira geral eram figuras ou mesmo famílias das quais as orientações serviam de guia. É possível afirmar que os núcleos coincidem com o poder dominante e que, estas relações verticalizadas observadas atualmente têm como núcleo os centros de poder, comprometendo/direcionando a estrutura da rede (p. 66). O que impulsiona o poder das

redes está no cerne do desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (CASTELLS, 2015, p. 69). Tal processo favoreceu a organização atual da sociedade em rede “ultrapassando os limites históricos de redes como formas de organização e interação sociais” (Idem).

Castells (2015) conceitua, assim, sociedade em rede aquela construída em torno de redes e que são ativadas por tecnologias de informação e comunicação digitais (p. 70). Logo, ressalta que mesmo que a sociedade em rede seja global, nem todos fazem parte de tal estrutura, contudo, todos têm sido afetados por tal lógica. Uma lógica da velocidade e da participação obrigatória. Os serviços digitalizados e conectados estão presentes no cotidiano social, tendo como parceiros instrumentos de consumo de mídia que naturalizam estes processos. Linguagens globais atravessando o local. Por isso mesmo, “a globalização deve ser considerada a conexão em rede de todas essas redes globais socialmente importantes” (CASTELLS, 2015, p. 71).

Castells (2015) reflete sobre poder, sendo um tipo de processo fundamental na sociedade, que dá formas às relações e faz variar as posições dos sujeitos. O poder possui uma capacidade relacional “que permite um ator social influenciar assimetricamente as decisões de outro(os) ator(es) social(is) de formas que favoreçam a vontade, os interesses e os valores do ator que detém o poder” (p. 57). Esta relação é marcada por um tipo de dominação, exercida por meio da coerção ou por meio de discursos que orientam/influenciam as ações de outros atores sociais (p. 57). Castells reforça que não há/não percebe “relação social” quando há coerção (p. 58).

O autor esclarece ainda que *ator* é qualquer sujeito de ação (individual ou coletivo), que o que chama de *capacidade relacional* não indica que o poder é um atributo e sim um tipo de relação de dominação e, o termo *assimetricamente* indica que a relação de poder ocorre em graus de reciprocidade e não de forma absoluta – aqui o autor fala de resistências e consentimentos (p. 57). E é o consentimento a chave para a legitimidade de uma instituição (p. 59), seja o Estado ou mesmo um ator social empresarial privado, o que leva a um tipo de estabilidade institucional que se baseia na capacidade de articular valores e interesses por meio de redes de comunicação (p. 59). Assim,

o poder não está localizado em uma esfera social ou instituição específica, mas está distribuído por toda a esfera da ação humana. No

entanto, há expressões concentradas de relações de poder em certas formas sociais que condicionam e forjam a prática do poder na sociedade como um todo ao reforçar a dominação. O poder é relacional, a dominação é institucional. (p. 61)

É neste contexto que Castells fala do discurso como forma alternativa ou complementar ao exercício do poder por violência (p. 62), o que pode ser mais do que isso, acredita-se no discurso como central para a distribuição de valores na sociedade atual – colocados em circulação por meio de processos comunicacionais de persuasão. Os discursos são combinações de conhecimento e linguagem, e as instituições religiosas, universidades, elites cultas ou a mídia são fontes principais desses discursos (p. 62).

Adiante, Castells diz que formas de poder específicas definem processos para o exercício do poder. Assim, o *poder pelo uso das redes* é aquele exercido pelos atores e organizações que estão em rede e coincidem com os núcleos de dominação da sociedade, ou seja, poder que aqueles que estão na rede e fazem uso dela têm sobre aqueles que não fazem parte desta lógica. Castells diz que “essa forma de poder opera por exclusão/inclusão” (p. 88). Ainda neste contexto, acredita-se que a desvalorização de não estar na rede aumenta exponencialmente, mais rápido até do que a valorização por estar na rede (p. 88). É desta forma que atores sociais dominantes podem estabelecer um tipo de rede que acumule recursos valiosos para si que, somados a estratégias do que Castells chama de *gatekeeping* impede o “acesso àqueles que não agregam valor à rede ou prejudicam os interesses predominantes nos programas daquela mesma rede” (p. 89).

A rede em si, através de seus diversos protocolos de comunicação, é constituída por regras predeterminadas que vão guiar o acesso e o uso da própria rede. Castells diz ainda que, dependente da abertura da rede, as regras podem ser negociadas entre os componentes da rede (p. 89). Esse *poder da rede* pode, em última instância, “favorecer os interesses de um conjunto específico de atores sociais na fonte da formação da rede e do estabelecimento dos padrões (protocolos de comunicação)” (p. 89). Como determinar padrões a partir do comportamento da pessoa mais jovem que, é bem provável, nasceu em contato frequente com meios digitais conectados, o que prejudica diretamente atores sociais

mais velhos que estão num processo de tentar alcançar a lógica atual de comunicação mediada tecnologicamente.

Mediação e midiaticização: aproximações e caminhos de análise

Sociedade dos meios para uns, sociedade em midiaticização para outros. Esta última colocação faz referência a um processo, em que a cultura das mídias se torna referência sobre a qual uma “estrutura sócio-técnica-discursiva se estabelece, produzindo zonas de afetação em vários níveis da organização e da dinâmica da própria sociedade” (Fausto Neto *apud* BRAGA, 2011, p. 35). Contudo, para Braga (2011), não se fala somente sobre os usos dos meios.

Com a midiaticização crescente dos processos sociais em geral, o que ocorre agora é a constatação de uma aceleração e diversificação de modos pelos quais a sociedade interage com a sociedade. Ainda que os processos interacionais mais longamente estabelecidos – da ordem da oralidade presencial e da escrita em suas múltiplas formas – continuem a definir padrões de comunicação, e lógicas inferenciais, que organizam a sociedade e suas tentativas, tais processos, em sua generalidade, se deslocam para modos mais complexos, envolvendo a diversidade crescente da midiaticização – o que é bem mais amplo e diferenciado do que referir simplesmente o uso dos meios. (BRAGA, 2011, p. 35)

Adiante, não se restringe aos estudos sobre “meios”, assim como não é focado apenas nos “receptores e suas mediações”. Para Braga (2011), são incluídas ambas as frentes, em formações variadas, articuladas a outras formações (p. 35). Ressalta ainda que midiaticização não é entendida por ele como “uma ampliação ou predomínio da indústria cultural sobre a sociedade” (BRAGA, 2011, p. 36), de forma mais ampla opera “através de diversos mecanismos segundo os setores da prática social que interessa, e produz em cada setor distintas consequências” (Verón *apud* BRAGA, 2011, p. 36). Braga (2011) diz ainda que não restringe “o termo a essa penetração tecnológica”, mesmo que tal constatação seja um insumo relevante (p. 36).

Braga discute sobre os processos comunicacionais serem estes não decorrentes apenas da invenção tecnológica, “é preciso um componente diretamente social no processo” (p. 36). Diz ainda que “sobre a tecnologia disponibilizada é preciso ainda que se desenvolvam invenções sociais de

direcionamento interacional” (p. 36). A relação que embrica tecnologias da comunicação e sociedade pode ser considerada um objeto possível de investigação, “desde que, de algum modo, produzam ação interacional” (BRAGA, 2011, p. 37). Esta ação interacional é guiada pelos setores da sociedade que colocam em circulação meios de comunicação reprodutoras dos próprios valores. Uma relação direcionada e condicionada pelos dispositivos mais recentes, como telefones móveis, que têm uma conformação operacional mais praticável do que computadores, e preços mais acessíveis do que no passado. Um tipo de desenvolvimento que pensa fazer chegar estes dispositivos nas mãos do consumidor para acessá-los diretamente. São pequenos aparelhos, com grandes capacidades de obtenção de informações sobre comportamento.

Já a teorização sobre mediações, de Jesús Martín-Barbero (1997), ajuda na compreensão das instâncias sociais de mediação na apropriação destes meios digitais, como horizonte da presente incursão. Em uma reflexão sobre mediação e mídiatização Bastos (2012) também ajuda a pensar tais processos. Começa afirmando que não há um consenso conceitual sobre *media* e *medium*, por exemplo, variando de meios de comunicação ou mídia a todo tipo de intermediador de negociações (BASTOS, 2012, p. 54).

Após uma consolidação gradual e progressiva, a partir de reflexões filosóficas, o conceito de *medium* toma corpo na comunicação a partir da publicação da obra *Understanding media* de Marshall McLuhan, em 1964. O autor descreveu os *media* como “uma ampla gama de objetos, incluindo dinheiro, energia e munição”, também os define como o “rádio, televisão e os demais meios de comunicação de massa” (BASTOS, 2012, p. 56).

Bastos (2012) toma nota sobre a acepção alemã do termo *medium* que tem influência aristotélica, que relacionava meio e forma. O autor cita a experiência da visão, cunhada por Aristóteles, quando disse que o sentido teria como *medium* o ar. Aqui, o que está no meio do processo, o ar, importa a determina o que será visto e como o será (BASTOS, 2012, p. 56).

Em relação ao contexto latino-americano, Bastos (2012) fala da importância do conceito de mediação cunhado por Martín-Barbero, quem propõe uma espécie de “programa de pesquisa em produção e recepção fora do diagrama da teoria informacional” (p. 64).

Com isso, a mediação compreende uma vasta gama de intersecções entre cultura, política e comunicação e equaciona as diferentes apropriações, recodificações e ressignificações que ocorrem na produção e recepção dos produtos comunicacionais (BASTOS, 2012, p. 64).

Chama atenção para a proposta de Barbero em pensar a produção, recepção, meio e mensagem como um processo contínuo, aqui é possível compreender as interações sociais entre emissão e recepção. A teoria argumenta ainda que instituições e o cotidiano travam um tipo de diálogo entremeado por táticas de “apropriação, interpretação e resistência” (BASTOS, 2012, p. 64).

Aqui vale concordar com Bastos quando diz que midiatização, segundo a pesquisa germânica, é o guarda-chuva que percebe processos diversos das questões da mediação, efeitos dos *media* a estudos de recepção e análise de discurso (BASTOS, 2012, p. 66). Strömbäck (*apud* BASTOS, 2012, p. 67) unifica os dois conceitos ao sugerir que “mediação é simplesmente uma primeira fase do processo de midiatização” (BASTOS, 2012, p. 67).

A mediação, com isso, seria um estágio sempre inicial e necessário para os estágios ulteriores de midiatização, que evoluem continuamente para um quadro de crescente dependência das audiências para com a mídia (SCHULZ, 2004; STROMBACK, 2008, *apud* BASTOS).

Martín-Barbero, diz Canclini no Prefácio da obra *Dos meios às mediações*, desloca a visão que coloca os conhecidos meios massivos no centro das questões em direção às mediações sociais (MARTÍN-BARBERO, 1997, p. 12).

A democratização das sociedades contemporâneas só é possível a partir da maior circulação de bens e mensagens. Esta facilidade de acesso não garante que as massas compreendam o que se passa, nem que vivam e pensem melhor (CANCLINI, IN: Prefácio, MARTÍN-BARBERO, 1997, p. 12).

Martín-Barbero trabalha “no campo da mediação de massa, de seus dispositivos de produção e seus rituais de consumo, seus aparatos tecnológicos e suas encenações espetaculares, seus códigos de

montagem, de percepção e reconhecimento” (MARTÍN-BARBERO, 1997, p. 15). Para o autor, a expressão mediações supera questões apenas relacionadas aos meios, está ligada à cultura. Em princípio, tal pensamento fez o viés metodológico se deslocar para um olhar a partir do receptor, ou seja, a partir das resistências, da apropriação a partir dos usos que fazem. Adiante, a empreitada se amplia cuidando para que a instância da recepção não seja percebida como de mera atividade reativa (MARTÍN-BARBERO, 1997, p. 16).

Martín-Barbero (1997) fala que até os últimos anos da década de 1960 a pesquisa em comunicação dava preferência por perceber mais os “rastros do dominador” do que o “dominado” e seus possíveis conflitos. Haveria, assim, entre “emissores-dominantes e receptores-dominados, nenhuma sedução, nem resistência, só a passividade do consumo e a alienação decifrada na imanência de uma mensagem-texto nunca atravessada por conflitos e contradições, muito menos por lutas” (MARTÍN-BARBERO, 1997, p. 279).

O autor diz ainda que devemos atentar para o fato de que nem toda busca por ascensão social é envolta por ambições, pode também estar ligada a formas de protestos e a expressão de direitos. E segue,

daí a grande necessidade de uma concepção não-reprodutivista nem culturalista do consumo, capaz de oferecer um marco para a investigação da comunicação/cultura a partir do popular, isto é, que nos permita uma compreensão dos diferentes modos de apropriação cultural, dos diferentes usos sociais da comunicação (MARTÍN-BARBERO, 1997, p. 290).

O espaço que Martín-Barbero chama de “reflexão sobre o consumo” - não aquele em que se mede a distância entre mensagens e efeitos, ou mesmo fala-se da compulsividade de consumo - é um espaço de práticas cotidianas enquanto um tipo de lugar onde se interioriza de forma muda a desigualdade social (MARTÍN-BARBERO, 1997, p. 290).

O consumo não é apenas reprodução de forças, mas também produção de sentidos: lugar de uma luta que não se restringe à posse dos objetos, pois passa ainda mais decisivamente pelos usos que lhes dão forma social e nos quais se inscrevem demandas e dis-

positivos de ação provenientes de diversas competências culturais (MARTÍN-BARBERO, 1997, p. 290).

Tendo como objeto de análise o meio televisão, Martín-Barbero (1997) propõe analisar “três lugares de mediação”: (1) cotidianidade familiar, (2) temporalidade social e (3) competência cultural (p. 292). Diz ainda, que é possível pensar em um tipo de topografia dos usos, pois mais do que verificar o tempo dedicado ao uso vale saber o tipo e o significado social deste tempo (p. 301). Assim, acredita-se que Martín-Barbero (1997), com os devidos deslocamentos, permite a compressão do que está no entre dos serviços digitais bancários e os usos que fazem a pessoa idosa. Acredita-se na possibilidade da identificação das instâncias de mediação que representam este entre lugares, como forma de compreender o fenômeno de apropriações dos serviços digitais pelos sujeitos idosos. Reforça o autor, “o campo daquilo que denominamos mediações é constituído pelos dispositivos através dos quais a hegemonia transforma por dentro o sentido do trabalho e da vida da comunidade” (MARTÍN-BARBERO, 1997, p. 262).

Aqui, como Bastos (2012), toma-se partido pelo entendimento entre mediação e midiaticização a partir de pontos de convergência, mais do que pelas diferenças, e é a posição de análise de onde se quer partir na presente discussão, pois midiaticização tem sido pensada como esta nova forma de socialidade devido a centralidade da mídia no cotidiano social, enquanto que mediação traz o sentido de interações sociais - interações que atualmente se dão, mesmo que não de maneira exclusiva, por intermédio midiático (BASTOS, 2012, p. 88). É a partir deste campo teórico que a discussão sobre o objeto em relação instrumentalizada toma corpo, remetendo à uma sociedade que tem como referência uma comunicação instrumentalizada que deve ser vista de maneira complexa, verificando suas assimetrias, pontos de encontro e desencontros. Neste contexto, a investigação toma corpo ao pensar em como os meios de comunicação instrumentalizam não apenas processos mas também o cotidiano de maneira diversa.

Braga (2006), identifica um tipo de sistema de processo midiático referente às atividades de resposta, representando uma relação da mídia com a coletividade. Para ele existe um tipo de “sistema de interação social

sobre a mídia” ou “sistema de resposta social”, somente assim é possível entender como a sociedade enfrenta sua própria mídia. Fala ainda do termo enfrentamento como aquele que representa um tipo de relação reflexiva, de se pôr frente à mídia e interpretá-la de alguma maneira, o que não significa entrar em conflito do tipo aberto ou se contrapor. Braga diz ainda que neste enfrentamento, entre a sociedade e a sua própria mídia, não existem dicotomias ou relações de causalidade e submissão e situações de conflito permanente. A sociedade elabora perspectivas diversas, fazendo-a circular em variedade e através de processos de enfrentamento - mesmo com as dificuldades de acesso a estes processos - que são estimuladores de reflexão e aprendizagem (BRAGA, 2006, p. 308).

Barros (2012) ajuda a perceber que as mediações podem ter elas também dispositivos sociais, que são sistemas de representações e apropriações com as quais a sociedade enfrenta sua mídia. São esses dispositivos geradores das ditas reflexão e da aprendizagem, são ainda balizadores dos processos de interpretação apropriação e produção de sentidos. Ainda segundo ele “essa ideia de balizadores referenciais também está presente na teoria das mediações” (BARROS, 2012, p. 92).

Dispositivos sociais aqui representados por dispositivos tecnológicos digitais, computadores de mesa ou mesmo telefones celulares podem ser estes balizadores que só fazem sentido a partir do mecanismo social que os colocam em circulação, por isso mesmo são estes dispositivos midiáticos, eles mesmos, pressionadores de relações sociais e normatizadoras do cotidiano.

Jairo Ferreira (2007) acrescenta à discussão, quando teoriza sobre midiatização poder ser vista a partir da relação de três eixos inseparáveis: a relação entre (1) dispositivo, (2) processos sociais e (3) processos comunicacionais. O autor diz ainda que “somente por uma abstração é possível separar as três dimensões”, o movimento de análise que deve seguir é reintegrar estas dimensões para falar de midiatização. Estas três dimensões se relacionam mutuamente em um processo de configuração alternada, continuada. Cada um destes pontos influencia o outro, a exemplo das relações e processos sociais e de comunicação que têm uma interseção em processos acionados cada vez mais por dispositivos midiáticos (FERREIRA, 2007, p. 3). Em acordo com o autor, percebe-se o dispositivo como um conjunto de materialidade que pode ser anali-

sada através dessa tríade, sugerida por Ferreira (2007), para o autor é dispositivo também o conjunto de relações e interseções com processos comunicacionais e processos sociais (p. 7).

Ferreira (2007) avalia ainda que o conceito de dispositivo é muito genérico mas considerado válido para análise de outras experiências sociais. É válido diferenciá-lo para poder pensar a comunicação. Os dispositivos midiáticos podem explicar as dimensões que constituem a midiatização. Assim, vale perceber os dispositivos midiáticos como materialidade constituídas histórica e socialmente em um processo de relação social e comunicacional.

O dispositivo pode ser compreendido como uma constelação de operações em diversos níveis de natureza, que se enfrentam, adiante, com os processos sociais e de comunicação. Adiante, é possível saber como estes processos são regulados a partir dos dispositivos, ou de maneira inversa como os dispositivos são compreendidos e apropriados através de processos sociais como uma interseção possível (FERREIRA, 2007, p. 9).

As análises que remetem as relações e intersecções é que propiciam a inteligibilidade do lugar do dispositivo na midiatização da sociedade. Inversamente, portanto, permitem compreender o dispositivo em termos amplos – o universo social –, onde as materialidades específicas estão em permanente reconstrução. (FERREIRA, 2007, p. 9)

No contexto da presente pesquisa, Jairo Ferreira ajuda a discutir como os dispositivos midiáticos colocados em circulação por empresas bancárias, buscando o entendimento sobre sua constituição histórica e social, influenciam os processos sociais e comunicacionais de apropriação da pessoa idosa. E os conceitos de enfrentamento, tensões e confronto ajudam a compreender os movimentos de apropriação destes dispositivos pela pessoa idosa investigada.

A seguir, a discussão proposta a partir dos resultados da pesquisa de campo pode ser vista, o ir ao mundo empírico. Produção e recepção colocados frente a frente, lado a lado, é o que segue, dando forma à discussão pretendida em direção às reflexões que estão no horizonte deste trabalho.

CAPÍTULO 4

Os atores frente a frente: tecnologia e a pessoa idosa

Este capítulo de mostra dos resultados e discussão é dividido em três grandes partes: a começar pela visão das instituições investigadas, seguida do que dizem os idosos participantes da pesquisa, e a discussão que os coloca frente a frente, lado a lado, em relação.

O que dizem os bancos?

Caixa e Bradesco: os agentes tecnológicos

Aqui são expostas as respostas dadas pelas empresas bancárias em retorno ao questionário estruturado com perguntas de natureza aberta, aplicado entre abril e junho de 2017. Os formulários foram respondidos pelo departamento de Assessoria de Imprensa (Bradesco) e pela Assessora Executiva de Transformação Digital (CEF) das empresas. Adiante, o que dizem as duas empresas sobre seus serviços digitalizados e conectados. Para tal efeito, a exposição será dividida em dois grandes grupos: (1) diz respeito aos serviços bancários afetados pela digitalização e pela internet, além da evolução das ferramentas de comunicação, e o grupo

(2) mostra o perfil do cliente bancário e hábitos de uso a partir dos dados conseguidos.

Digitalização dos serviços e evolução dos dispositivos de comunicação

Quando perguntados sobre a digitalização dos serviços bancários, como se deu tal avanço, o Bradesco disse que o processo vem acontecendo há algumas décadas, “em sincronia com a evolução tecnológica” (BRADESCO, 2017). Exemplifica dizendo que o Bradesco “foi uma das primeiras empresas do País a usar computadores para administrar seus negócios”, a empresa comprou e operou o computador IBM 1401 já no início da década de 1960 (BRADESCO, 2017). Em 1970, o Bradesco lançou a primeira máquina de autoatendimento no Brasil, a única função era “dispensar saques”, chamada \$O\$ Bradesco. O primeiro cartão magnético utilizado como mediador das operações bancárias foi lançado pela empresa em 1981, chamado Bradesco Instantâneo. Chega à década de 1990 lançando o “primeiro internet banking do país (quinto do mundo)” (BRADESCO, 2017).

Já a Caixa Econômica Federal (CEF) respondeu de forma mais pontual, diz ter iniciado o relacionamento com clientes através da internet em 1998, “oferecendo serviços de consultas e posteriormente evoluiu para serviços transacionais como pagamentos e transferências” (CEF, 2017).

Quando perguntadas sobre como a chegada da internet comercial teria afetado os serviços oferecidos, o Bradesco disse primar pela “comodidade e segurança” nas transações bancárias dos clientes, por isso, “foi o primeiro banco brasileiro e o quinto do mundo a permitir transações por internet, em 1996” (BRADESCO, 2017). A CEF confirma que o relacionamento comercial com os clientes através da internet teve início em 1998, e ainda que “a internet comercial oportunizou aos bancos reinventar a forma de se relacionar com o cliente agregando facilidades e comodidade na utilização dos serviços bancários” (CEF, 2017).

Sobre as ferramentas de comunicação que colocaram e colocam em circulação, o Bradesco diz já ter testado e implantado quase todas, “desde o videotexto na década de 80 até os *smartwatches*¹ nos últimos anos”.

1. Relógios inteligentes.

O Bradesco lançou o próprio site em 1995 e o Internet Banking (para variadas transações) em 1996 (BRADESCO, 2017). Os principais canais da empresa hoje são: Bradesco Celular e a Internet [sites] que, juntos, são os canais responsáveis por cerca de “80% de todas as transações bancárias no Bradesco” (BRADESCO, 2017). A empresa ressalta ainda a importância das redes sociais conectadas, através delas dizem manter “monitoramento, interação, conteúdo e relacionamento 24/7²” (BRADESCO, 2017).

Já a CEF relembra que fez uso do e-mail como primeira ferramenta de comunicação com clientes, 1998, pensando na redução de custos e comodidade em comparação aos canais físicos (CEF, 2017). Vale perceber a abordagem inicial que a empresa manteve com os clientes. Antes a administração era feita “por produto”, ou seja, por conta corrente. Em 2007, a partir da utilização do Internet Banking CAIXA, a empresa passa a compreender o comportamento do cliente por movimentação por CPF, e não mais por produto.

Quanto a popularização do uso dos telefones celulares e da internet através destes aparelhos as empresas mostraram forte investimento no desenvolvimento de aplicativos. No Bradesco, já era possível “fazer transações com a tecnologia wap” em 1999 e foram “evoluindo junto com devices e softwares e lançando funcionalidades adaptadas a eles: aplicativo para Iphone (em 2008), aplicativo para Google Glass (em 2013), aplicativo para smartvts, para smartwatches, e aplicativos para todos os tipos de celulares, desde o N95, da Nokia” (BRADESCO, 2017).

A CEF diz disponibilizar aplicativos para diferentes necessidades aos clientes, como Internet Banking, Loterias, FGTS, além de serviços de alertas via SMS (mensagens diretamente no telefone celular, via satélite).

A CEF disse que são 19 milhões de clientes que “utilizam o Internet Banking CAIXA pelo celular e pelo computador”, como as credenciais de acesso são as mesmas não foi informado quantos clientes utilizam cada um dos aparelhos e a frequência (CEF, 2017). Em contrapartida, o Bradesco informou que até maio de 2017 eram 14,2 milhões de usuários digitais, que acessaram serviços através do celular e do Internet

2. Referência ao que, em inglês, significa: 24 por dia, todos os dias da semana.

Banking, dentre estes 9 milhões acessam tais serviços através de tecnologias *mobile* (BRADESCO, 2017).

Em seguida as instituições responderam sobre como vêm acionando os clientes quanto a aproximação com os serviços digitais e online. Assim, o Bradesco destacou que mantém campanhas publicitárias “voltadas para a cultura digital e ativação *mobile*”, trabalham com metodologias de *user experience* (UX) na direção em tornar os processos cada vez mais simples (BRADESCO, 2017). Entre outras ações estão o monitoramento de redes sociais no suporte imediato além de um trabalho junto aos funcionários de agências físicas para que “sejam didaticamente capazes de tocar o cliente e torná-lo digital à sua maneira” (BRADESCO, 2017). Ao citar alguns desafios em tal administração cita o tamanho territorial brasileiro, distribuição social e de aparelhos de comunicação variados (BRADESCO, 2017).

A CEF cita a realização de campanhas publicitárias como forma de aproximar os clientes de tais serviços. Diz também vir fortalecendo o atendimento nas redes sociais “por meio de divulgação de vídeos demonstrativos sobre a utilização dos serviços CAIXA pelo celular” (CEF, 2017).

Perfil do cliente bancário

O Bradesco diz atender “praticamente todos os perfis demográficos e sociais” devido a um portfólio bastante variado de produtos. Indicaram ainda que a estrutura do negócio fosse verificada através do site <https://www.bradeskori.com.br/>, onde a pesquisadora poderia encontrar outros relatórios e informações. Quando perguntado sobre quantos dos clientes têm 50 anos ou mais declararam que “esta informação tem classificação de confidencialidade”. Contudo, afirmou que é crescente “o número de clientes de gerações mais velhas a se digitalizar, visto que interfaces como do Whatsapp e Facebook ajudam a espalhar a cultura do *mobile*” (BRADESCO, 2017).

Nesta direção a CEF pode detalhar mais algumas informações sobre o perfil do cliente do banco. Assim, declaram equilíbrio quanto ao gênero dos clientes, 50,2% mulheres e 49,8% homens. Uma observação, este total é uma estimativa a partir dos quase 88% dos usuários que têm o cadastro preenchido na categoria sexo. Quanto à idade dos clientes 43,7% deles têm entre 25 e 45 anos, de um total de quase 108 milhões

de clientes, 77% dos clientes preencheu esta categoria de informação. Dentre estes, são 35,3% de clientes com 50 anos ou mais. Quando a escolaridade é verificada o universo dos que preencheram o cadastro (74%) demonstra 38,6% de pessoas que concluíram o ensino médio, e esta é a maior faixa, em seguida são 24,9% que não concluíram o ensino fundamental e 10,3% acusaram ter concluído o ensino superior. Dentre os que declararam alguma renda (cerca de 45,2%), a maioria declarou ganhar até R\$1.000,00 (mil reais), cerca de 51% dos clientes. Isto representaria cerca de 55 milhões de pessoas com renda até mil reais, considerando apenas os registros da Caixa Econômica Federal (CEF) (CEF, 2017).

As empresas foram perguntadas ainda, sobre a realização de alguma ação de aproximação de pessoas mais velhas com os serviços bancários digitais, conectados ou não. Isto posto, o Bradesco diz não dividir as atuações por faixas de idade e justifica que “dentro de um mesmo range é possível encontrar diferentes níveis de maturidade digital” e ainda que preferem “atuar mais baseados nas jornadas das pessoas, inserindo facilitadores e apoiando onde melhor se encaixa, com o que melhor se encaixa” (BRADESCO, 2017).

A CEF falou da campanha digite.caixa que tem objetivo de “desmistificar o conceito de que a utilização dos canais digitais é complicada e insegura” e que, por isso, “vai ao encontro das necessidades do público mais velho, apesar de não se tratar de uma ação direcionada especificamente para este público” (CEF, 2017).

O que dizem os idosos?

Caracterização geral da amostra e consumo de mídia

Adiante, pode-se perceber (Tabela 6) que os participantes dos cursos de inclusão digital visitados, de modo geral, têm de 52 e 81 anos. A maioria é aposentada e a proporção entre casados e solteiros é parecida. Chama atenção também a presença feminina, mais de 90% em ambas instituições, o que pode ser reflexo da denominada “feminização da velhice” (ANITA LIBERALESSO NERI, 2007).

	Centro Bolonha	UNITERCI
Gênero (M-H)	20 M – 1 H	12 M – 1 H
Média de idade dos participantes	52 a 81 anos	59 a 75 anos
Estado civil	7 casados ou em uma união estável 7 solteiros ou divorciados 6 viúvos	4 casados ou em um relacionamento estável 6 solteiros ou divorciados 2 viúvos
É aposentado?	18 aposentados 2 pensionistas 1 não é aposentado	11 aposentados 1 não é aposentado 1 pensionista
Escolaridade	10 ensino superior completo 7 ensino médio completo 1 ensino médio incompleto 2 ensino fundamental completo	2 ensino superior completo 8 ensino médio completo 1 ensino médio incompleto 1 ensino fundamental completo 1 ensino fundamental incompleto

TABELA 6: Perfil dos participantes da pesquisa: Centro Bolonha e UNITERCI.

FONTE: Elaboração própria a partir dos dados levantados.

Diferença considerável entre os participantes das instituições aparece quando a escolaridade é vista, e pode ser comparada. Boa parte dos idosos do Centro Bolonha concluíram o ensino superior (47%) e o ensino médio (33%), enquanto os participantes da pesquisa da UNITERCI apresentaram 15% de concluintes do ensino superior e 61% do ensino médio.

São maioria os que acusaram ter computadores em casa (Notebooks ou Pcs), 66% dos participantes do Centro Bolonha e 62% da UNITERCI. Contudo, 30% destes e 23% daqueles disseram utilizar o aparelho de forma compartilhada com outros membros da família, o que causa constrangimentos quanto ao aprendizado, ainda segundo eles. Quanto a frequência na utilização dos computadores em casa, dentre aqueles que o fazem e considerando apenas os os que responderam a esta questão do Centro Bolonha (66% dos participantes ou 14 pessoas), “2 dias por semana” ganha com 6 menções, seguido de “nunca” com 5 menções e “7 dias por semana” foi mencionado por 3 pessoas.

Quando o assunto é telefones celulares o quadro é outro, 100% dos participantes de ambas as instituições possuem algum tipo de telefone móvel (Ver tabela 7). Dos idosos do Centro Bolonha, 18 pessoas (ou 86%) disseram utilizar a internet a partir do aparelho, enquanto que dos idosos da UNITERCI 9 pessoas (ou 70% dos participantes da instituição) disseram o mesmo. Quanto a frequência de uso da internet através dos telefones celulares, considerando apenas os participantes do Centro Bolonha, “7 dias por semana” foi a resposta mencionada 16 vezes, seguido de “2 dias por semana” mencionado 2 vezes junto a “nunca”, e “4 dias por semana” foi mencionado 1 vez. Quanto as frequências de uso de internet, tanto através do computador quanto celulares, foram medidas por dias de uso como uma forma de medir interesse por dia – a pesquisa não teve interesse inicial em identificar a quantidade de horas de uso por dia.

	UNITERCI	BOLONHA
<i>Você tem computador em casa?</i>		
Respondentes	13	21
Sim	8	14
Não	5	7
<i>Você possui algum tipo de telefone celular?</i>		
Sim	13	21
Não	-	-

TABELA 7: Idosos: posse de computador e telefone celular.
FONTE: Elaboração própria.

Os telefones inteligentes estão presentes na vida de 93% dos entrevistados para a pesquisa. De modo geral, foram questionados sobre os usos que fazem do aparelho e a presença e papel dos aplicativos ficam visíveis. Entre menções que podem ser de mais de uma função, o WhatsApp apareceu 19 vezes, o Facebook apareceu 10 vezes, seguidos do YouTube 9 vezes, aplicativos bancários mencionados em apenas 3 vezes junto ao

Google, e o Messenger do Facebook com uma menção. O uso para o cotidiano é o papel principal dos dois primeiros aplicativos citados, falar com os amigos e familiares são as duas ações mais vistas. Já o Youtube é porta de entrada para um mundo também nunca antes experimentado, a visualização de lugares para onde se deseja viajar ou mesmo auxílio culinário e de entretenimento em geral.

Adiante agrupam-se respostas às 5 perguntas de natureza aberta que fazem parte do questionário aplicado. Dentre os participantes da pesquisa entrevistados (21 do Centro Bolonha e 13 da UNITERCI), considerou-se que 24 respostas mais densas foram obtidas. Isto posto, serão indicadas sem identificar os participantes como o previsto pelas normas éticas citadas na Introdução do presente trabalho.

Assim, quando perguntados sobre como aconteceu o primeiro contato com o computador o trabalho apareceu como principal mediador, seja para a participante que é pedagoga e teve que aprender a lidar com processos informatizados ainda nos anos 1990 (P2, 2018) ou para o participante da pesquisa que seguiu “resistindo” utilizando sua máquina de datilografia até 2012, quando precisou deixar seu trabalho na área do comércio mais eficiente, segundo ele, mesma época que passou a utilizar telefones celulares (P21, 2018). Outra respondente disse que o primeiro contato que teve com computadores foi através do filho, que a presenteou com um Notebook, momento decisivo que a fez iniciar o respectivo curso no Centro Bolonha (P19, 2018). Outras duas participantes disseram que o interesse pela atualização as levou a iniciar o curso de informática no Centro Bolonha, mesmo não tendo computadores em casa à época, hoje, migraram para aulas de *smartphone* (P6 e P13, 2018).

Quanto ao telefone celular, o dispositivo de comunicação foi majoritariamente um presente familiar (P6, P8, P10 e P12, 2018), seguido de “eu comprei” (P2, P3, P5, P9, P15, P16, P17, P19 e P21, 2018) além de “presenteado por amigos” (P7, 2018) que também apareceu. Vale destacar que a compra do aparelho ou mesmo recebê-lo de presente tem o mesma motivação central, “se atualizar” – por algum tipo de pressão advinda de familiares, amigos ou mesmo dos impulsionamentos aqui, também, relacionados ao trabalho. Por o aparelho móvel mais popular da última década, o telefone celular também foi comprado por curiosi-

dade (P15, 2018) pela participante que disse fazer aulas de *smartphone* hoje em dia apenas para tirar dúvidas e conhecer funções e aplicações novas. É também esta a participante que discorreu sobre o constrangimento em perguntar para outras pessoas sobre o funcionamento do dispositivo, falou da impaciência dos mais jovens em ajudar o que a motivou em direção ao curso no Centro Bolonha (P15, 2018).

Adiante, a temática da conversa foi internet especificamente, quis-se saber o que levou os participantes a ter contato com a internet. Neste contexto, o trabalho foi mencionado mais uma vez. A participante 3 disse que pediu ajuda aos colegas de trabalho e ainda que “foi na marra mesmo, porque eu não sabia” (P3, 2018). Já outra participante disse que o interesse pela internet veio da necessidade em auxiliar a filha, que é deficiente mental (P11, 2018). A jovem é vendedora de cosméticos e os pedidos dos produtos devem ser realizados exclusivamente através da internet. Foi assim que começou a cursar informática no Centro Bolonha e, hoje, faz aulas de *smartphone*. Quem a motivou em direção a aprender a utilizar melhor telefones celulares foi outra filha, dentre os 6 filhos que tem, quando fez uma observação decisiva, segundo a respondente: “-Mãe, a senhora tem que avançar um pouco mais” (P11, 2018). Cursos de modo geral - tanto no Centro Bolonha, UNITERCI ou mesmo de outras instituições - também foram os mediadores principais para o primeiro acesso a internet para os participantes 12, 13 e 16 (P12, P13 e P16, 2018).

Há que se destacar a íntima ligação entre máquinas computacionais (PCs, Notebooks ou telefones inteligentes) e a internet, o único participante homem desta parte da pesquisa, aluno de informática do Centro Bolonha, reflete sobre o uso do celular e da internet e resume.

“Tem que usar, você não fica sem, tem que ter cada dia mais. A não ser que amanhã surja alguma coisa melhor que a internet mas, por enquanto, acho que não. [...] Porque hoje uma coisa é ligada a outra, se você não tem a internet você não tem a mídia, se você não tem o celular você não tem internet, vai cair na mesma coisa. É a facilidade que se tem.” (P21, 2018)

Quando perguntados sobre o que os motivou a participar de atividades de inclusão digital, os respondentes da pesquisa disseram:

1. Para trabalhar o cérebro e a memória (P2, P22 e P24, 2018).
2. Aprender a utilizar de forma mais aprofundada, tanto o computador (P2, 2018) quando o telefone celular (P4, P9, P10, P12 e P16, 2018).
3. Motivações sociais também foram mencionadas, como sair de casa, conhecer outras pessoas e interagir (P3 e P6, 2018). Por vezes, uma só resposta apresentou elementos que tentou-se separar em categorias, a exemplo desta com elementos citados no ponto 1 e 3 acima.

“porque a gente não pode ficar parada, a gente tem que estar todo tempo exercitando a mente, entendeu? E também é uma forma de eu me qualificar, ver as pessoas, me inteirar, interagir. Eu sou muito assim, entendeu? A gente faz Sesc... aí, onde tiver pessoas para eu estar junto eu gosto” (P3, 2018)

4. Questões relacionadas a tensões, constrangimentos e inevitabilidade, seguidas de necessidades puramente técnicas, também foram vistas. Como a participante 8 que faz atividades de inclusão digital por obrigação. Ela diz que a filha a obriga a fazer oficinas de *smartphone*. Justifica citando a falta de tempo da moça para ensinar sobre os usos do celular, por trabalhar fora durante o dia e a tarde (P8, 2018). “Ficar perguntando” sobre o funcionamento dos aparelhos celulares para terceiros também é um tipo de constrangimento acusado pelas respondentes 14 e 23.

“porque meus filhos não tiram meu contracheque, então estou aprendendo. É só por isso que eu estou fazendo, não é que eu goste de internet é por uma necessidade”, “...eu nunca dei bola para internet” (P5, 2018)

“...[boleto] energia, o correio nunca vinha deixar a fatura, não é? Aí tinha que tirar a segunda via e tinha que ficar falando para um e para outro, aí eu resolvi aprender” (P14, 2018)

“...porque eu acho importante [...], a gente vive a mando da internet, tudo a gente faz pela internet. Tudo! Você quer um boleto, você vai lá e puxa. Eu tenho cartão [de crédito] e eu quero ver o quanto eu tô devendo, eu vou lá e puxo no celular... Tudo que eu faço é pela internet” (P15, 2018)

“Eu me senti em alguns momentos envergonhada de não estar ainda neste mundo [...] eu quero entender eu sou curiosa. [...] A minha chefe dizia: vai na internet e faz isso, entra no Ministério da Saúde e faz não

sei o quê [...]. Teve um momento que eu disse: gente, por favor! Me ajudem, por que eu não domino, eu não sei essa parte. A cobrança começou a ser muito grande e eu disse “vou entregar o lugar”. Eu domino, eu gosto da minha profissão, eu atendo bem, tenho paciência... mas essa parte aí... Eu sei que depois as coisas foram fluindo.” (P17, 2018)

“Porque, quer ou não, a gente tem que estar participando, a gente não pode ficar alheio a isso. Mesmo sendo antigo ou novo, tem que estar no mundo, por que a própria necessidade nos proporciona atualização, se não, você fica fora. [...] Queira ou não, você participa, ainda que seja pouco, mas sempre se participa.” (P21, 2018)

5. O trabalho também apareceu como motivador de atividades de inclusão digital, sempre em direção ao aprimoramento, “...eu senti necessidade por causa do trabalho, o trabalho pede hoje em dia. Qualquer trabalho pede a internet.” (P18, 2018)
6. Atualização é expressão ligada a procura por cursos de inclusão digital de modo geral, “não ficar para trás” foi a expressão mais representativa neste sentido.

“No atual contexto, eu acho muito importante o uso da internet. Porque a maioria das pessoas usa a internet para se comunicar, é o e-mail... Por exemplo, os bancos. Praticamente o relacionamento com os bancos está sendo via digital, nos aplicativos, não é? Eu sou sócia de uma cooperativa, por conta dos meus filhos que são produtores rurais, então eles são ligados a cooperativa, por conta disso eu também entrei na cooperativa, então, na mesma hora, ‘faça logo o aplicativo!’” (P16, 2018).

“...para não ficar para trás [...], ficar por dentro das notícias” [...] comunicação... você vê tudo o que você quer através da internet, não é?” (P12, 2018)

Sobre a importância da internet, 62% da totalidade dos participantes da pesquisa disse ser “muito importante”, seguido de “importante” com 28%, “pouco importante” 5% e “não sabe responder” com 5%. O que foge aos números vem a seguir, quando o registro das entrevistas foram ampliados devido a gravação em áudio. Assim, participantes disseram ser mais que importante e sim uma necessidade (P4, P7 e P14, 2018), também disseram ser um importante veículo de informações e troca de mensagens – citando, principalmente, o WhatsApp como percebido

anteriormente (P11, 2018). A internet também é vista como meio para atualização, mais uma vez a expressão aparece, e distração (P7, P9, P15 e P18, 2018). As participantes 13 e 19, fazem uma associação a luta contra a solidão: “...às vezes eu tô sozinha, aí eu não tenho nada pra fazer e eu vou ver [WhatsApp]” (P13, 2018), “...hoje a maioria dos idosos vivem sós, e você mexer na internet é um lucro, é um entretenimento” (P19, 2018). Observações sobre os perigos da internet são vistos: é preciso ter cautela (P10, P13 e P20, 2018), “...tem coisas que a gente tem que saber usar, não é? Para não correr perigo” (P15, 2018) e comentários sobre o vício dos netos também negativizam em parte a utilidade da internet para alguns entrevistados (P5, P10 e P13, 2018).

Sobre os usos e apropriações dos serviços bancários digitais

Devido a relação de retroalimentação entre administração financeira e consumo, as respostas relacionadas aos usos dos serviços bancários tiveram ligação lógica e recorrente por parte dos idosos entrevistados, um evocou o outro de forma consistente. Isto posto, agrupou-se aqui os dados sobre consumo e uso do aparato digital bancário e preferências de usos, junto às respostas sobre compras através da internet.

Uma participante disse que não sabe fazer compras online e, portanto, a tarefa é mediada pelo filho (P15, 2018). Ela também usa um aplicativo bancário de propósito definido, checa a conta de cartão de crédito e saldo da conta, quando precisa fazer transações bancárias, como transferências ou mesmo pagamentos, ela vai até agências físicas (P15, 2018). Outras participantes disseram que usam aplicativo bancário, instalado pela gerente do banco e vão além, consultam os saldos e também fazem transferências, mas não efetuam pagamentos através do aplicativo (P12 e P20, 2018). Esta última participante, também disse que gosta de fazer compras online, com a ajuda do neto, ele verifica presentes para uma das netas que mora em outro estado e é ele quem conclui o processo de compra online, “... ele sabe de tudo, não é?” (P20, 2018).

Dos participantes que declararam não fazer compras pela internet, um deles revelou ter problemas com os serviços de entrega e, depois disso, não o fez novamente (P21, 2018). Por não ter contas correntes ou para poupança, não utiliza aplicativos bancários. No entanto, ele disse

que observa o progresso da digitalização desses serviços e que não há retorno, “... será necessário aprender a usar” (P21, 2018). Dois outros participantes disseram que têm medo de fazer compras online, tanto por não conhecerem os procedimentos totalmente quanto por medo de crimes virtuais (P18, 2018) (P21, 2018). Durante a viagem mais recente que fez, uma participante passou por uma tentativa de compra ilegal do cartão de crédito e isso reafirmou seus receios (P16, 2018).

De maneira geral, é preferência da pessoa mais velha – considerando a amostra – realizar transações bancárias através de agências físicas. Realizam principalmente saques e pagamento de boletos, através dos caixas de atendimento internos. Os entrevistados que acusaram utilizar aplicativos bancários através do celular checam saldo, e também realizam transferências bancárias. Ainda disseram que, tal atividade gera certa desconfiança, mesmo que o/a gerente do banco tenha sido responsável pela instalação do aplicativo, ainda que a justificativa venha acompanhada pelas expressões segurança e comodidade.

Considerando a amostra total, a desconfiança expressa através das respostas “não confio” e “confio pouco” demonstra o afastamento da pessoa mais velha investigada de tais serviços. Serviços bancários digitais que parecem não se aproximar de todo da pessoa idosa. Geralmente mediados pela instituição bancária, através da gerência da instituição, tais serviços chegam à pessoa mais velha com ares do não confiável. Ao serem perguntados sobre o porquê, os participantes da pesquisa não souberam responder de pronto, motivações giram entre não saber como administrar tais atividades através do celular (P1), o medo de fazer algo errado e prejudicar a si mesmo, a declarada preferência por utilizar as agências físicas – mesmo que a manifestação do desconforto esteja presente – e a inquestionável entrega da atividade financeira aos familiares mais próximos, aqui filhos e netos são os mais citados.

Sobre este último ponto, a atividade financeira da pessoa mais velha entrevistada ser mediada pela geração mais nova, pode ser reflexo da difusão da velocidade ligada a figura do jovem, confirmada pelas falas que se repetem sobre filhos e netos: “...ele sabe tudo, não é?” (P20).

Idosos conectados: relações, apropriação dos dispositivos bancários, mediações e enfrentamento

Aqui e a caminho de uma discussão argumentativa, as categorias de análise estão dispostas na seguinte ordem: (1) agentes bancários e pessoa idosa: relações de poder, (2) no entre das apropriações, (3) enfrentamentos: os sentidos produzidos pessoa idosa. Estas categorias pavimentam o resgate dos objetivos guias desta pesquisa assim como já relacionam, elas mesmas, e evocam as teorias com as quais se quer discutir.

Vale perseguir, antes, algum caminho que levou até este ponto. O material coletado para esta investigação foi verificado, também escutado e degravado para que as grandes discussões propostas fossem visualizadas e trazidas à luz. Esse processo levou ao tensionamento que fez objeto encontrar teoria e teoria fazer observar objeto, essencial para se chegar até aqui.

Os trabalhos verificados, como forma de entender o horizonte de estudos aproximados, em alguma medida, deste, foram valiosos e aparecem quando evocados devido semelhanças e diferenças, ainda neste capítulo. Assim, a argumentação chega a este ponto, do colocar frente a frente, lado a lado, em relação, as teorias e objeto complexo.

Agentes bancários e pessoa idosa: relações de poder

As duas empresas acusaram acompanhar o movimento de avanço tecnológico mundial. Contudo, vale pensar na imposição que elas mesmas colocam em voga quando o fazem. As respostas ao questionário demonstram forte investimento em direção a digitalização de serviços, beneficiando o próprio sistema financeiro. Quanto àqueles a quem os serviços afetam, que se adequem – parece ser a ordem. De toda maneira, colocam em circulação dispositivos que tem linguagem pouco ou mesmo desconhecida para a pessoa idosa investigada em estudos anteriores. Linguagem alvo de interesse de estudos anteriores (DOS ANJOS E GONTIJO, 2015; MORO, 2010; VECHIATO E VIDOTTI, 2010; SILVA, ROCHA, NERY, MOL, 2014; MOL, 2011; GONÇALVES, 2012; PAGE, 2014), principalmente no que diz respeito aos telefones celulares.

Entre os estudos observados anteriormente, que poderiam corresponder em algum grau ao horizonte desta investigação, apenas um

faz referência a utilização de aplicativos bancários por pessoas idosas (MOLLER, 2017). E traz resultados que são corroborados pelos encontrados na presente pesquisa, no que relaciona a utilização de telefones inteligentes pela pessoa idosa, moradora de centros urbanos. No estudo de Moller (2017), 20 pessoas foram entrevistadas, com idade a partir de 60 anos. Dos 20 idosos participantes da pesquisa de Moller (2017), todos têm telefones celulares conectados à internet, e 45% deles utiliza aplicativos bancários (MOLLER, 2017, p. 15). De maneira geral, os aplicativos bancários são instalados com ajuda de familiares (67%), o motivo principal é a comodidade, mas em 90% das vezes acusam que as tarefas autoexplicativas dos aplicativos são difíceis de acompanhar (MOLLER, 2017, p. 15).

Também foi verificada aqui esta dificuldade na utilização de aplicativos bancários pela pessoa idosa, os 21 entrevistados do Bolonha foram perguntados sobre a utilização de aplicativos bancários e apenas 3 utilizam. Mesmo que dispositivos autoexplicativos e cada vez mais fáceis de utilizar estejam em circulação, a falta de conhecimento de tais processos junto ao medo/receio, outras 5 pessoas idosas disseram que temem utilizar. A relação impositiva verticalizada, colocada em voga pelas empresas bancárias tem efeitos espraiados que permeiam das apropriações de dispositivos móveis pela pessoa idosa aos enfrentamentos emocionais e ativos que estes indivíduos percorrem.

Castells (2015) fala da rede como um conjunto de nós interconectados, sempre guiada por núcleos (ou centros organizadores). Estes núcleos, em se falando de internet, coincidem com o poder dominante, que, ao agir como centros de poder organizadores do presente, direcionam a cultura em rede – como consequência e em coaduno, os dispositivos que ajudam na sua reprodução.

A lógica da velocidade avança como avança a troca de fluidos informacionais na superfície do planeta. Um tipo de lógica que tira proveito do corpo e mente do jovem na atualidade. Além levar em consideração a máquina que é o corpo, em seu auge, também cria o compartilhamento de vidas online e sem interrupções. Comunicação ininterrupta com os pares, se fez a bolha. Ao trabalho dito formal chamam de “ocupação”, já os ditos “desocupados” estão relegados aos chamados trabalhos informais. No decréscimo das condições físicas e também psicológicas, dispensam

aqueles corpos, em busca dos mais novos. Novas ideias e usos para novas tecnologias, tudo isso está impresso na palavra “inovação”. O que corrobora a hipótese de trabalho, quando afirma que as tecnologias da comunicação e informação colocadas em circulação pelo ator bancário são naturalizadas no cotidiano social de forma controversa. Os processos são perpassados por entravamentos diversos quando leva-se em consideração os usos e apropriações da pessoa idosa. Grupo que não nasceu em contato direto com tais meios e demonstra níveis de apropriações diversificadas.

Por isso, onde fica o dito “velho”? Àquele que não é mais novo, como quer que se chame nas diversas linguagens, está à espreita um tipo de afastamento da realidade/atualidade social. Uma realidade social conectada, que impõe a própria reprodutibilidade e penetrando as diversificadas mentes e contextos. Aqui, quem ajuda é Canclini (2010) quando fala do consumo como um lugar de reflexão sobre a globalização. É na ordenação das diferenças e desigualdades que a globalização se reproduz. Na feitura destes dispositivos que, parecem permitir a reprodução de uma vida de movimentações facilitadas para uns e uma vida de angústia e assédio pelo consumo para outros. Em um tipo de comunicação que se faz por meio dos dispositivos colocados em circulação pelo setor privado mundial, instância que organiza a participação social em níveis variados de consumo.

Estas duas instâncias, da dita produção e também da recepção, são elas mesmas exemplificações de um tipo de relação de poder. Uma comunicação instrumentalizada, de ordem verticalizada, impositiva. Uma relação de poder pelo uso das redes (CASTELLS, 2015).

Daí a posição defendida de que a vida privada tem sido invadida por tecnologias, sem que processos de literacia também sejam disponibilizados em mesma medida. Em se falando de públicos heterogêneos, com foco na pessoa idosa, vale verificar as pressões, tensões e atuações que transpassam caminhos, como uma forma de, como em Canclini (2010), construir um tipo de racionalidade que compreenda as razões de cada um na esteira dos conflitos e negociações. Vale seguir na leitura em que o todo que se quer discutir aparece de maneira ampla, continuada e em relação.

No entre das apropriações

A face de contato mais visível entre empresas e clientes é a publicidade. As campanhas publicitárias, quando não direcionadas à mostra de produtos específicos, são geralmente educativas, de caráter explicativo, em direção aos produtos digitalizados mais recentes. A inovação e modernidade são as expressões mais representativas nesta direção.

A Caixa Econômica pode detalhar o perfil dos clientes, pouco mais da metade daqueles que declararam alguma renda disse ganhar até R\$1.000,00 (Um Mil Reais), ou seja, cerca de 55 milhões de brasileiras e brasileiros. Dentre os idosos entrevistados, a posição financeira influencia na aquisição de dispositivos, como celulares e também computadores. Contudo, à vista ou parcelado, os telefones inteligentes estão nas mãos de 100% deles (34 entrevistados). Outro dado que chamou atenção, o mais alto grau educacional coincide com pessoas que demonstram mais facilidade com estas novas ferramentas.

Vemos então empresas financeiras, atuantes no Brasil, que se interessam pelos processos digitais até certa medida, a medida que lhes cabe. Os dois dizem se preocupar em conduzir os clientes por caminhos digitais colocando facilitadores, em direção a ativação digital. Mesmo assim é possível dizer que, com a diminuição de agências bancárias físicas no Brasil, entre outras ações presenciais de ativação mobile, a pessoa idosa mostra comportamento em direção ao tradicional, no que diz respeito aos agentes financeiros. Mesmo que os aplicativos WhatsApp, Facebook e YouTube já façam parte do dia a dia da maioria dos idosos com telefone celular, estes aplicativos estão ligados à atividades de entretenimento e informativo de cunho pessoal.

De maneira geral, as duas empresas tem como marco a segunda metade da década de 1990 com relação a aproximação com clientes, de maneira direta via e-mail ou mesmo telefone e sites na internet. As palavras comodidade e segurança são expressões centrais na comunicação destas empresas. Quando pensam a aproximação com o cliente, consideram processos cada vez mais simplificados (ou intuitivos), em falando das interfaces de comunicação online. A Caixa Econômica Federal (CEF) disse que disponibiliza diversos produtos para atendimento das variadas necessidades dos clientes, desde agências físicas e

também casas lotéricas, a todo tipo de serviço digitalizado oferecido por meio de caixas eletrônicos e sites. Neste contexto, e mais uma vez, a pessoa idosa tem preferência por meios mais tradicionais de transações e atividades bancárias. Este setor ainda não atingiu os interesses mobile da pessoa mais velha, e, por outro lado, a pessoa idosa tem receios que perpassam pelo próprio conhecimento dos procedimentos, entre outras inseguranças. As duas empresas investigadas disseram que facilitadores são colocados em posição de indicar aos clientes a melhor forma de caminhar em direção ao digital. Seja por indicações de uso de aplicativos e também os caixas eletrônicos; que também já têm funcionamento determinado via aplicativos em celulares conectados à internet. Aqui, alguma movimentação em direção à literacia digital, com centralidade nos processos financeiros, é vista.

Aqui, os chamados facilitadores são o primeiro tipo de mediação que aparece. Mediação de cunho institucional que auxilia na apropriação dos serviços pela pessoa idosa. Uma das entrevistadas, percebe a relação com as instituições bancárias via internet como algo inevitável.

No atual contexto, eu acho muito importante o uso da internet. Porque a maioria das pessoas usa a internet para se comunicar, é o e-mail... Por exemplo, os bancos. Praticamente o relacionamento com os bancos está sendo via digital, nos aplicativos, não é? Eu sou sócia de uma cooperativa, por conta dos meus filhos que são produtores rurais, então eles são ligados a cooperativa, por conta disso eu também entrei na cooperativa, então, na mesma hora, “faça logo o aplicativo!”. (P16, 2018 - 74 anos)

Contudo, a maioria dos ditos é de negativa, apenas 3, entre 21 entrevistados que foram perguntados sobre a utilização de aplicativos bancários, disse utilizar este meio de contato com os agentes bancários. É possível dizer então, que serviços digitalizados oferecidos por empresas bancárias não atingem a pessoa idosa investigada de maneira significativa. Afirma-se ainda, a partir das entrevistas, que a confiabilidade desse serviço é baixa. Mesmo que a figura do facilitador-mediador transmita confiabilidade. Dois motivos ficam aparentes: o primeiro é um tipo de insegurança prévia, mesmo sem conhecer os produtos digitais oferecidos, o segundo motivo gira em torno de habilidades pessoais,

os idosos que participaram desta investigação, têm receio de fazer algo errado que possa prejudicar a ele mesmo ou, em última instância, o próprio aparelho utilizado - em geral, o telefone celular.

Se o contato com o mundo digital não ocorreu durante o período de labor, está ligado a um tipo de necessidade criada a partir das relações de parentesco. Falar com os filhos, cônjuge ou mesmo netos, transformou os elementos de inovação e curiosidade em necessidade vigente; sem direito à negativa.

Aqui, propõe-se chamar os mediadores de elementos de pressão; eles também agitados por uma sequência de ativações específicas. Os elementos de pressão, que colocam em xeque os usos dos meios digitais pela pessoa idosa, são eles os mediadores na apropriação observada. Uma mediação negociada? Não parece. É um tipo de atualização de mercado impositiva, verticalizada. Que não deixa margens para negativas, chega e se instala como uma realidade essencial, naturalizada pela publicidade e os diversos mecanismos de ação das empresas. A aceitação desta realidade não acontece sem resistências, em um tipo de enfrentamento, que coloca a pessoa idosa em situação de constrangimento constante. Desconfiando até mesmo, das próprias capacidades. Dois entrevistados, que não utilizam aplicativos bancários, falam de inevitabilidade e de utilização segura destes processos em direção a algum tipo de autonomia de julgamento próprios.

...eu acho muito importante. Mas a pessoa tem que saber, não é? Tem que saber onde ela entra, onde ela não entra, o que ela procura. Tem coisas que não são confiáveis, mas eu gosto muito, Deus me livre [...] Tem coisas que a gente tem que saber usar, não é? Para não correr perigo! (P15, 2018 - 57 anos)

...vai ser necessário aprender a usar! (P21, 2018 - 78 anos)

Acuada, a pessoa idosa pede ajuda aos filhos e netos, e também aos colegas de trabalho. Quando na idade ou período em que a pessoa idosa se encontrou empregada formalmente, a figura de maior apelo na direção digital é o colega de trabalho, em geral, alguém mais jovem. A terceira figura importante para a apropriação dos meios digitais, de maneira geral e também ligada aos aplicativos bancários, pela pessoa é o colega ou a colega de trabalho.

Quando não conseguem ou não querem se tornar um fardo na vida ocupada dos parentes e conhecidos, ou mesmo porque querem se atualizar e saber mais detalhes sobre o processo, se matriculam em cursos de média e até longa duração para o aprendizado de informática e de telefones inteligentes. É neste ponto que uma quarta figura de confiança aparece, o professor de interesses digitais. Ele é um profissional, geralmente da informática, que esclarece sobre os usos do computador, telefone celular e também alerta sobre comportamento online e a importância social em fazer parte da rede.

As mediações, na apropriação dos meios digitais conectados pela pessoa idosa investigada, são representantes de uma realidade de vivência compartilhada no presente. O mercado de trabalho tem papel central nas relações, determina como (por meio de dispositivos conectados) e quando (a todo momento) as relações interpessoais se dão.

Assim, quatro figuras representativas aparecem como indivíduos confiáveis que auxiliam na apropriação dos meios digitais bancários: (1) o facilitador nas agências, que podem ser o atendente próximo ao caixa ou mesmo os(as) gerentes, (2) algum familiar, que influencia de maneira mais direta na apropriação dos dispositivos, (3) os colegas de trabalho como indivíduos também pressionados e (4) o professor do curso de informática.

As três instâncias de análise propostas por Martín-Barbero (1997) podem ser vistas aqui. O papel da família, a temporalidade social e também a competência cultural da atualidade. Competência requerida, competência tecnológica que se põe como obrigatória. Aqui, são quatro instâncias sociais que aparecem como mediadoras na apropriação, e têm seu papel no uso de tais meios pela pessoa idosa: (1) a instituição bancária, como pressionadora em direção aos usos dos serviços oferecidos; (2) a instância familiar, como aquela que dá algum suporte inicial na obtenção e primeiros manuseios dos dispositivos conectados à internet; (3) o trabalho, como lugar de apropriação tecnológica direcionada ao ambiente da produtividade do labor e (4) a instituição de ensino e aprendizagem.

Sobre o quarto item, logo acima, representa o interesse da pessoa mais velha em atividades de aprendizagem continuada. Como uma forma de inserção nos processos comunicacionais mais atuais. Os interesses estão focados nas possibilidades de entretenimento dos telefones

inteligentes, quando a idade supera os 70. Já para aqueles com menos de 70 anos, que atuam no mercado de trabalho, de alguma maneira, o interesse tem como foco os usos de e-mail ou mesmo de computadores de mesa ou notebooks. Para este último grupo, vale treinar a escrita em editores de texto e também entender os procedimentos de transferência de dados, via internet ou mesmo pendrives. A utilidade ou tipo de dispositivo utilizado pelo grupo investigado, em toda a sua descontinuidade, mostra como enfrentam sua mídia (BRAGA, 2006). São eles, dispositivos balizadores de referência e lugar de produção de sentido.

É Ferreira (2007) que traz a reflexão sobre midiaticização ser vista na relação de três grandes eixos: dispositivo, processos sociais e também processos comunicacionais. São três dimensões do fenômeno comunicacional que se relacionam e influenciam mutuamente. Para pensar no dispositivo e seu papel, como os serviços bancários digitais, foi necessário buscar pela compreensão da relação e da ativação junto aos outros dois eixos, ou seja, os processos sociais e comunicacionais que o envolve. Mesmo que Castells (2015) afirme que este novo ambiente, em que possibilidades diversas podem ser portas interessantes para a vivência em sociedade, na atualidade, é ainda um ambiente que produz zonas de afetação divergentes.

Enfrentamentos: os sentidos produzidos pessoa idosa

Os sentidos produzidos pela pessoa idosa sobre os meios bancários digitais, começa pela naturalização do mundo digital em uma atualidade da qual não se pode estar de fora. Uma atualidade exclusiva, que movimentada a todos os viventes em sociedade, em maior ou menor grau, em direção à digitalização. O que parece é que o entretenimento ganha disparado em primeiro lugar. Os telefones celulares estão conectados à internet e chegam como solução para os problemas mais comuns e recentes de comunicação, o indivíduo será encontrado onde estiver e vai estar conectado sempre que possível. Para a pessoa idosa, algo a mais pode ser notado: o aparelho conectado à internet é sinônimo de companhia e negação da solidão.

Contudo, os serviços oferecidos por meio da internet, seja através do telefone celular ou do computador, geram desconfiança ou são difíceis de

realizar. No caso da pessoa idosa, difícil por não ter a vivência prévia na utilização de computadores, o que dificulta na identificação de funções mais conhecidas como salvar ou mesmo a noção de documento. Já o sentimento de desconfiança parece reunir o desconhecimento anterior com as dificuldades impostas a si mesmo. Muitas falas como “papagaio velho, não aprende a falar” colocam a velhice em pé de negatização. Já os entrevistados mais proativos, são aqueles que mais mostram vontade em direção a estes novos aprendizados, o que coincide com os atores que utilizam algum meio bancário digital. Assim, é possível afirmar que a atitude positiva em relação à velhice também reflete na abertura produtiva em direção ao aprendizado sobre o mundo digital. Quanto mais atitude, mais segurança, quanto mais segurança em si, mais segurança em relação aos processos que os rodeiam.

É Braga (2006) que fala do enfrentamento da mídia pela sociedade de maneira mais reflexiva e menos dicotômica. Enfrentar por meio de um tipo reflexividade, sem colocar-se em meio à conflitos diretos ou mesmo se contrapor abertamente. Por isso, chega-se a esta pontuação da pesquisa trazendo os olhares, sentimentos e sentidos diversificados produzidos pela pessoa idosa sobre os meios bancários digitais, que, para compreensão complexificada buscou-se pelos fatores de apropriação mais ampliados, para seguir com o afunilamento em direção ao objeto da pesquisa.

Assim, é possível constatar que a resistência, a negativa aos novos processos, é pouco existente. Duas idosas disseram dizer não, ao primeiro assédio destas novas tecnologias. Uma delas afirmou, algumas vezes, que estava fazendo o curso de *smatphone* por obrigação da filha. Outra senhora disse que se não aprendesse os novos processos online, teria que sair do emprego, por ser exigência mínima. No primeiro caso, desinteresse. No segundo caso, angústia pela obrigação. À parte destes sentimentos mais fortes, a maioria dos depoimentos estão envoltos por uma espécie de resignação. Todos estes dizeres compõem um tipo de sistema de enfrentamento (BRAGA, 2006), não nivelado, desigual. Aqui, o fator humano, o sujeito conta e reconta as próprias experiências como forma de dar corpo à um válido discurso heterogêneo.

Os depoimentos são envoltos por sentimentos como resignação e angústia. Como fossem atingidos por uma inevitabilidade fatal. E o são,

quando a emissão de documentos diversos ou mesmo procedimentos essenciais são condicionados pelos meios digitais, advindos de necessidades públicas ou privadas.

A educação frente à informática, no ensino básico, está atrelada ao uso de equipamentos (computador e, mais recente, o telefone celular) como mediador de pesquisas, entre outras atividades. Quando colocado em contato com o computador previamente, o indivíduo (re)conhece processos que vão aparecer mais adiante, com o uso do telefone celular. Indivíduos que têm, hoje, cerca de 10 anos, já nasceram conectados; utilizam, desde pequenos, os telefones inteligentes ou tablets. Em um tipo de linguagem que não traz mais símbolos de disquetes como botão de salvamento.

Quando exerciam seus respectivos trabalhos em empregos ditos formais, os idosos investigados viam tais tecnologias ainda como seminais e improváveis. Já é possível notar alguma relação direta quando da chegada de computadores aos variados ambientes de trabalho, na década de 1990. Professoras ou mesmo trabalhadoras e trabalhadores de escritórios receberam, não sem impactos, a novidade. Para aqueles que já não trabalhavam nos ambientes ditos formais nos anos 1990, não acompanharam o andar deste cenário. Já são eles os que adquiriram telefones celulares como os primeiros meios de acesso à internet. Os aparelhos trazem linguagem visual e usabilidade mais simplificados, por isso, considera-se um tipo de dispositivo mais inclusivo do que os computadores.

No caso das relações intergeracionais, apareceram como direcionadas às essencialidades. Demonstrando um cenário de distanciamento entre gerações, que, mesmo com a utilização generalizada de aplicativos de mensagens não parece caminhar na direção da conciliação. Uma comunicação do essencial com familiares, uma comunicação de entretenimento com amigas e amigos, uma comunicação de contemplação no Facebook e Youtube.

Quanto aos aplicativos bancários, são eles fontes de forte desconforto. Históricos de funcionamento falho, tanto por parte da instituição ou mesmo do próprio idoso, geram desconforto e a desistência daqueles serviços. A autonomia da pessoa mais velha está diretamente relacionada aos usos dos meios digitais bancários, o que também corresponde ao tipo de uso dos demais aparelhos. Este tipo de serviço é utilizado até certo ponto, como já citado, para a consulta de saldos e, no máximo,

transferência de valores. Transações mais complexas são realizadas em agências físicas, com intermédio de mediadores da instituição bancária. Não atoa, a pessoa idosa figura como presença certa nas agências bancárias. É de 2017 a lei que prevê prioridade dentro da prioridade, em que pessoas com 80 anos ou mais têm preferência especial sobre os demais idosos, um tipo de movimentação em direção às necessidades da pessoa idosa, em idade considerada avançada (AMADO, 2017).

É possível afirmar que esta argumentação, do início ao fim, tentou apresentar nuances da relação instrumentalizada comunicacional entre empresas bancárias e um grupo de pessoas idosas. Um tipo de relação visualizada a partir das apropriações e usos da tecnologia conectada pela pessoa idosa, de maneira geral. Resgatando o pano de fundo histórico, social e tecnológico, necessário à reflexão sobre as apropriações tecnológicas da pessoa idosa, com foco nos serviços bancários digitais.

Considerações finais

O tema inclusão digital foi o primeiro e fundamental norteador para a presente pesquisa. Um norte que guiou o olhar por entre as questões de grupos percebidos como em processo de exclusão digital. Ao longo do trabalho de pesquisa, percebi que essas expressões eram apenas um ponto de partida, processos. Adiante, a pessoa idosa apareceu a partir dos olhares como pesquisadora, com vistas para um processo que atinge a todos nós, o envelhecimento. A preocupação sobre como a pessoa idosa percebe, utiliza, enfrenta os processos comunicacionais colocados em circulação tomou corpo e se mostrou consistente a cada fase da pesquisa.

A empiria, os grupos de pessoas idosas frequentadoras de cursos de inclusão digital, na cidade de Belém, ditou a metodologia e fez pensar em como a centralidade midiática na atualidade se coloca. Para isso, foi necessário buscar um pano de fundo de usos prévios dos meios digitais, para tentar compreender como a pessoa idosa se coloca frente a estes novos processos. O ator financeiro, representado por instituições bancárias (Bradesco e Caixa Econômica Federal – CEF), foi percebido através de sua constituição histórica-física-virtual (com a ajuda de dados

secundários e primários) na busca por compreensão dos mais recentes processos comunicacionais colocados em voga. Era intenção mostrar e discutir, por meio das falas dos dois atores, como dispositivos tecnológicos hegemônicos são colocados no mercado em benefício de processos de um ator específico. Não apenas em busca de consequências. Mas, em direção a uma relação de comunicação complexa, que produz estranhamentos, aproximações e afastamentos.

Os resultados mostram que os agentes bancários têm uma preocupação específica: lucrar. Para isso, perseguiram um caminho tecnológico, de otimização de processos, por meio da tecnologia, e de investimentos milionários neste campo. A facilitação fornece acesso aos serviços e beneficia esses atores sociais tecnológicos, indo desde a desburocratização de processos de empréstimos (que assediam por meio de aplicativos) ao desencorajamento pela visita às agências bancárias físicas.

Um tipo de ação que coloca a pessoa idosa, que aparece na outra ponta, em situações variadas de atuação, de autonomia e mesmo de vulnerabilidade. O que se quis revelar, por meio da fala dos entrevistados para a pesquisa, é a insegurança com a qual vivem as pessoas mais velhas que estão em processo de “encaixe” a estes mais recentes processos tecnológicos. Inevitavelmente, pedem ajuda para outras pessoas, para que realizem atividades bancárias – tanto presenciais (nos caixas eletrônicos) quando online (em sites ou aplicativos). Um tipo de relação conflituosa, que causa angústia e constrangimento. Esses são os sentimentos que expressam os idosos respondentes. Um enfrentamento que pode ser visto a partir dos sentidos produzidos pela pessoa idosa. Segundo os idosos investigados, em maioria mulheres, o andar dos novos meios e conectividade devem ser perseguidos sob a penalidade de “ficar para trás” se não o fizer. Sentimentos como angústia em procurar por respostas por meio de outras pessoas está sempre lá, as idosas ou idosos mais independentes geralmente se tornam alvo de novas perguntas durante a aula de smartphone. A procura pela sala de aula mostrou o interesse deste grupo de pessoas pela educação continuada, principalmente no que diz respeito ao uso de novas tecnologias e meios – como uma grande porta para novos mundos e possibilidades.

Também vale relembrar que, a pessoa idosa, participante desta investigação, possui outras problemáticas anteriores que colocam desafios na apropriação física destes processos. Quanto ao psicológico, o conformismo e a resignação é central nos depoimentos. Sempre guiados por elementos de pressão, nos usos e apropriações de maneira geral: pressionados pelo trabalho ou família e seguem à procura de cursos de inclusão digital; ou de maneira específica em relação aos dispositivos bancários: pressionados pelo trabalho ou família em direção ao uso dos serviços bancários digitais e, como consequência a procura por cursos de inclusão digital.

Durante a argumentação, buscou-se mostrar como os mais velhos enfrentam esta mídia. Por isso, os questionamentos foram além e tentaram compreender como a pessoa idosa vem se apropriando dos meios digitais, de maneira geral. Os telefones celulares (*smartphones*) estão presentes na vida de 100% dos entrevistados idosos. Com o objetivo de anular a solidão, falar com parentes (geralmente, o essencial) e mesmo encontrar parceiros de atividades diversas, os telefones móveis são um tipo de assistente pessoal que tem papel central no enfrentamento social.

Não quisemos, ainda, determinar idade mínima para participar da pesquisa. Ao explicar sobre o que o estudo tratava, à vontade, 34 pessoas responderam. Elas têm de 55 a 81 anos, 21 delas frequentam o Centro da Terceira Idade Palacete Bolonha e 13 frequentam a Universidade da Terceira Idade (UNITERCI/UFPA). O recorte assim aplicado, mostrou-se ampliador de possibilidades, proporcionando entender que a pessoa idosa passa por processos de exclusão social e que, por vezes, considera a pessoa jovem como detentora de todas as habilidades mais “atuais”. Corpos jovens detentores, estes, do interesse de mercado, o que é refletido em todo o tipo de publicidade direcionada ao consumo.

Esta pesquisa não possuiu a intenção de realizar um “tratado” sobre como as empresas bancárias devem se comportar como o público mais velho, mas teve como objetivo atrair a atenção para as necessidades múltiplas desse grupo social. De quem é a responsabilidade pela literacia digital da pessoa idosa? Acreditamos que este ponto foi ficando cada vez mais claro no andar da presente pesquisa. O próprio Estatuto do Idoso coloca estas questões à sociedade, conforme descrito no capítulo 1, quando diz que os setores públicos, privados e também a instância da família e a

sociedade como um todo devem tomar os princípios de inclusão social da pessoa idosa para si e ajustar processos – comunicação e tecnologia também são contemplados em específico. Quanto aos agentes bancários, parecem riscar a superfície disto: instalar um aplicativo bancário no celular da pessoa idosa, ajustar senhas e acreditar que os clientes mais velhos vão se adaptar aos itens autoexplicativos não parece ser o suficiente.

Também foi mostrado durante este trabalho, que os enfrentamentos problemáticos pelos quais passa a pessoa mais velha – como não conseguir ou ter medo de acessar aplicativos ou sites bancários – parecem estar associados a um contexto psico-educacional. Os poucos que utilizam aplicativos bancários (três pessoas) são os mesmos que utilizam notebooks e a internet de maneira mais consciente e em mais camadas – realizam pesquisas no Google e conhecem aplicativos de notícias, como o G1. Então, este pano de fundo psicológico, educacional e de conhecimentos de maneira geral do idoso ou idosa também fornece outros desafios para a apropriação e o uso dos diversos dispositivos digitais conectados.

Estudos futuros podem se interessar pela ampliação da presente temática: a relação da pessoa idosa com serviços digitais de empresas privadas. Ou caminhar em direção à digitalização de serviços públicos e como a pessoa idosa vem percebendo e utilizando estes serviços. De maneira mais ampliada ainda, vale pensar no papel dos telefones inteligentes no dia a dia da pessoa mais velha, estudos anteriores fizeram perceber que estes aparelhos são mediadores de atividades ao ar livre, grupos de WhatsApp são cada vez mais motivo de engajamento da vida em grupo. O que também fez perceber as lacunas intergeracionais e as questões de comunicação limitada pelas quais a pessoa idosa passa, principalmente no que diz respeito ao contato com familiares. Possíveis problemáticas para próximos estudos, com segurança. Vale pensar ainda, em uma conceituação atualizada sobre autonomia levando em consideração a utilização destes novos meios. Não apenas como auxiliares de monitoramento de saúde, mas também como ferramentas de criação e fortalecimento da identidade, em ativa e constante construção, da pessoa idosa.



Posfácio

ELAIDE MARTINS

Pensar na relação entre idosos e tecnologia nos leva a refletir não somente sobre os desafios, mas sobre os sentidos e desdobramentos dessa relação. Na atual sociedade em rede, quantas pessoas sentem-se excluídas por não estarem conectadas por meio de plataformas em rede e outros dispositivos tecnológicos, sobretudo o aparelho celular? E quanto àquelas que estão conectadas: como os usos e apropriações que fazem desses dispositivos e, conseqüentemente, dos serviços e produtos disponibilizados neles, são mediados?

Questões envolvendo mediações, pertencimento, conexões em rede podem ser as mesmas para diferentes idades geracionais, mas trazem particularidades de acordo com a faixa etária e outros fatores determinantes. No caso dos idosos, a primeira questão desafiadora a ser feita é: quem são os idosos nessa sociedade em rede? Ou melhor, na sociedade da estética em rede, que aponta para uma valorização sem precedentes da cultura da juventude.

Nessa sociedade, o cobiçado padrão de beleza (como também de riqueza e de felicidade, dentre outros) pode ser simuladamente alcançado

por meio de ferramentas digitais que remodelam os corpos e maquiam a estética das pessoas com seus filtros e outros recursos visuais, atribuindo alto valor à cultura juvenil. E essa ânsia pela beleza e juventude vai mudando não só as relações, mas até mesmo o conceito de idoso. Daí a dificuldade em responder quem é e, sobretudo, encontrar alguém que se veja ou se classifique como idoso.

Por mais que o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) defina o idoso pela faixa-etária, é difícil encontrar alguém disposto a assumir a sua velhice para participar de pesquisas que enfoquem o ancião como sujeito. Essa dificuldade se manifestou não somente na pesquisa de dissertação de mestrado que gerou este livro que você acabou de ler, mas também na nova pesquisa sobre idosos e comunicação que a autora está realizando em sua caminhada no doutorado em Comunicação, a qual tenho a satisfação de atuar como orientadora.

Apaixonada pelo que faz, Camila Simões tem mergulhado fundo nessa temática a fim de melhor compreender as sinuosidades das muitas realidades que envolvem a relação idosos e tecnologia. Mais do que as experiências com os aplicativos bancários e as mediações que norteiam os usos dos dispositivos tecnológicos em instâncias distintas, como família e trabalho, mostrando, inclusive, que a forma como os serviços bancários digitais são impostos ao usuário não contribui para a autonomia da pessoa mais velha, a sua pesquisa de doutoramento amplia a visada sobre as interações mediadas por aparelho celular. Nessa nova empreitada, a autora busca compreender e mapear os sentidos produzidos sobre a presença desse dispositivo no cotidiano da pessoa idosa de forma mais ampla, analisando o quadro social que essas relações tecem e fazem ver.

Em um levantamento inicial, realizado por meio de formulário digital, nos anos de 2019 e 2020, a pesquisadora trouxe as primeiras impressões dos idosos sobre a internet e os telefones celulares, inclusive considerando-se o contexto da pandemia do Sars-Cov2/Covid-19. Para alguns respondentes, esse uso é resultante de uma exigência do trabalho, mas para outros se justifica pela obrigação de se atualizar ou mesmo pela insistência de familiares e amigos e, assim, ‘não ficar de fora’. Ou seja, a preocupação com a exclusão social tem movido muitas relações mediadas pelas tecnologias, trazendo à tona a necessidade e, ao mesmo

tempo, a vontade de pertencer, sobretudo porque os idosos, historicamente, têm sofrido sérios problemas ligados à solidão.

É claro que o consumo e os próprios serviços bancários aparecem em suas respostas, mas nos chama a atenção que, dentro de um grupo de dezenas de respondentes, apenas um justifique o uso da internet/celular como forma de contactar parentes distantes. Por mais que o imperativo de pertencer, consumir e trabalhar estejam inseridos nos processos comunicacionais, o ato de contactar, que levaria a uma possível conversa e a um contexto mais explicitamente interacional, cuja essência tem uma relação mais direta com o ato de comunicar, aparece em menor grau.

Por outro lado, quando a autora procura saber com quem os idosos mais conversam a partir dos contatos mediados pelo celular, são os familiares que estão em primeiro lugar, estando os filhos em suas prioridades, seguidos dos netos, irmãos e outros parentes. O segundo grupo citado é formado por amigos e, em uma escala bem menor, vêm os conhecidos e colegas de trabalho, ambos citados por apenas um respondente. É possível que essa desproporção tenha a ver com a condição de aposentado, mas muitos disseram que usam o celular como uma exigência do trabalho, revelando possíveis dissociações. E dentre os aplicativos mais usados, o WhatsApp é disparadamente o mais citado, seguido à distância pelo Facebook e Instagram. São muitos fatores que podem justificar essa preferência, mas sabemos que a facilidade de uso e de acesso estão dentre os principais.

No entanto, convém ressaltar, a pesquisa não se restringe à cultura das aplicações tecnológicas ou à cultura da conexão. Mais do que saber quais os aplicativos e as mediações que norteiam, assim como os tipos de usos e apropriações que os idosos fazem do aparelho celular e seus recursos, o que interessa nessa pesquisa são os sentidos produzidos a partir dessas relações no cotidiano dos idosos.

Suas experiências mediatizadas nos levam a refletir sobre as dimensões que os diversos sentidos apontam nos processos comunicacionais mediados tecnologicamente. Conforme os próprios entrevistados já indicam, trata-se de uma “vida paralela”, onde se pode “ouvir, falar, resolver pendências” à distância de um toque e que, por outro lado, exigem saber manusear seus recursos, às vezes complicado para as gera-

ções mais antigas. Afinal, a relação com a tecnologia não se sustenta apenas na positividade.

Os tensionamentos geracionais a partir da produção dos distintos sentidos que a relação com a tecnologia pode provocar nos sugerem que os contextos são sempre significativos. Isso nos leva a refletir, ainda, sobre o papel da mídia nos processos de transformação social, sobretudo, quanto aos possíveis consensos e dissensos que dizem respeito à pessoa idosa, envolvendo desde as incertezas sobre o significado da idade às armadilhas da cultura do consumo, enlaçando, ainda, sentidos e sentimentos nos processos estabelecidos no âmbito da comunicação tecnologicamente mediada.

Com toda certeza, uma pesquisa de grande relevância, que trará significativas contribuições para os estudos, no campo da Comunicação, sobre idosos e tecnologias. Ademais, é uma grande alegria saber que esse aporte pode chegar ainda mais longe pelo fato de estar sendo edificado por uma pesquisadora competente e comprometida que, ao considerar o seu lugar enquanto mulher, negra e amazônida, traz singularidades em sua visada para abordar os sentidos e sentimentos que perpassam as tensões trazidas pela exclusão e busca de pertencimento, as quais atingem, em uma escala global, as populações que estão envelhecendo.

Vale aguardar pelo que virá!

*Faculdade de Comunicação / Programa de Pós-Graduação em
Comunicação, Cultura e Amazônia – Universidade Federal do Pará
Belém, 25 de maio de 2021*

Referências

ALENCAR, M. L. D. S. D. **Entrevista com a coordenadora da UNITERCI**. Universidade Federal do Pará (UFPA). Belém. 2017.

AMADO, A. Publicada lei que garante prioridade especial a idosos maiores de 80 anos. **Agência Brasil**, 2017. Disponível em: <<http://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2017-07/partir-de-hoje-idosos-maiores-de-80-anos-passam-ter-prioridade>>. Acesso em: 15 jan. 2019.

ANITA LIBERALESSO NERI. Feminização da velhice. In: _____ **Idosos no Brasil: vivências, desafios e expectativas na terceira idade**. [S.l.]: Edições SESC SP, 2007. p. 288.

ANJOS, T. P. D.; GONTIJO, L. A. Recomendações de usabilidade e acessibilidade para interface de telefone celular visando o público idoso. **Production**, 25, n. 4, outubro-dezembro 2015. 791-811.

BARROS, L. M. Recepção, mediação e midiaticização: conexão entre teorias europeias e latino-americanas. In: MATTOS, M. Â.; JUNIOR, J. J.; JACKS, N. **Mediação & Midiaticização Livro Compós**. Salvador: EDUFBA, 2012. p. 327.

BASTOS, M. T. Medium, media, mediação e midiaticização. In: MARIA ÂNGELA MATTOS, J. J. J. N. J. **Mediação & Midiaticização**. [S.l.]: Compós, 2012.

BERRY, R. **Older people and the Internet: towards a “system map” of digital exclusion**. International Longevity Centre (ILC). Londres. 2011.

BOLZAN, L. M.; LOBLER, M. L. As meninas estão na rede: inclusão digital na terceira idade. **Espaço Pedagógico**, Passo Fundo, 20, n. 2, julho-dezembro 2013. 301-312.

BONI, V.; QUARESMA, S. J. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC**, v. 2, n. 1, p. 68-80, janeiro-julho 2005. Acesso em: 20 abr. 2018.

BONIN, J. Questões metodológicas na construção de pesquisas sobre apropriações midiáticas. In: MOURA, C. P. D.; LOPES, M. I. V. D. **Pesquisa em Comunicação: metodologias e práticas acadêmicas**. Juiz de Fora: ediPUCRS, 2016. p. 326.

BOSI, E. **Memória e sociedade: lembrança de velhos**. 1. ed. [S.l.]: Companhia das Letras, 2001.

BRADERCO, A. D. I. Entrevista Apêndice A - Braderco, jun. 2017.

BRAGA, J. L. **A sociedade enfrenta a sua mídia: dispositivos sociais de crítica midiática**. 1. ed. [S.l.]: Paulus, 2006.

BRAGA, J. L. Constituição do campo da comunicação. **Verso e Reverso - Revista da Comunicação**, São Leopoldo, janeiro-abril 2011.

BRASIL, C. 43% dos idosos são os principais responsáveis pelo sustento da casa, revela pesquisa da CNDL/SPC Brasil. **CNDL Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas**, 2018. Disponível em: <<http://site.cndl.org.br/43-dos-idosos-sao-os-principais-responsaveis-pelo-sustento-da-casa-revela-pesquisa-da-cndlspc-brasil/>>. Acesso em: 06 dezembro 2018.

CAMARGO, P. O. **A evolução recente do setor bancário no Brasil**. [S.l.]: Scielo Books, 2009.

CANCLINI, N. G. **Consumidores e Cidadãos: conflitos multiculturais da globalização**. Tradução de Maurício Santana Dias. 8. ed. [S.l.]: UFRJ, 2010.

CAREGNATO, M. et al. **Internet na terceira idade: inserção social**. XXII SBIE - XVII WIE. Aracajú: [s.n.]. 2011.

CASTELLS, M. **O poder da comunicação**. 1. ed. Rio de Janeiro: Paz & Terra, 2015.

CEF, A. E. D. T. D. Entrevista Apêndice A - Caixa Econômica Federal (CEF), abr. 2017.

CETICBR, C. R. D. E. P. O. D. D. S. D. I. TIC Domicílios - Uso da internet pelo brasileiro. **CETIC BR**, 2017. Disponível em: <http://data.cetic.br/cetic/explore?idPesquisa=TIC_DOM>. Acesso em: 10 Agosto 2018.

CHEN, K.; CHAN, A. H. S.; TSANG, S. N. H. **Usage of mobile phones amongst Elderly People in Hong Kong**. International MultiConference of Engineers and Computer Scientists. [S.l.]: [s.n.]. 2012.

CHEN, K.; CHAN, A. H. S.; TSANG, S. N. H. **Usage of Mobile Phones amongst Elderly People in Hong Kong**. International MultiConference of Engineers and Computer Scientists. Hong Kong: [s.n.]. 2013.

COSTA, L. V.; GRIST, H. Ageing in a Network Society. **NK - Networking Knowledge**, 10, n. 1, março 2017.

DATA, B. Bancos comerciais. **Banco Data**, 2016. Disponível em: <<https://bancodata.com.br/bancos>>. Acesso em: novembro 2017.

DIAS, I. O uso das tecnologias digitais entre os seniores: motivações e interesses. **Sociologia, Problemas e Práticas**, n. 68, 2012. 51-57.

DÍAZ-BOSSINI, J.-M.; MORENO, L. Accessibility to mobile interfaces for older people. **Procedia Computer Science**, 2013. 57-66.

DOLL, J.; BUAES, C. S. Aprendizagem em cursos de inclusão digital para pessoas adultas e idosas. **Revista Brasileira de Ciências do Envelhecimento Humano**, 6, n. 3, 2009.

DONNER, J. **After Access: inclusion, development, and a more mobile internet**. London: [s.n.], 2015.

DUMRONGSIRI, N. Review of internet use among older adults: barriers or benefits?, 28, n. 2.

FEBRABAN. **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2017**. [S.l.]: FEBRABAN, 2017.

FERNANDES, F. S.; FERREIRA, B. D. J. Inclusão Digital de Idosos: um estudo sobre a realidade do município de Belém (PA). **Novas Tecnologias na Educação**, 10, n. 1, julho 2012.

FERREIRA, J. Miatização: dispositivos, processos sociais e de comunicação. **Revista da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação (Compós)**, 2007.

FERREIRA, M. A. S.; ALVES, V. P. Representação social do idoso do Distrito Federal e sua inserção social no mundo contemporâneo a partir da Internet. **Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia**, Rio de Janeiro, 14, n. 4, 2011. 699-712.

FONSECA, F. O acesso às tecnologias de informação e comunicação no Brasil em meio às desigualdades históricas. In: BRASIL, C. G. D. I. N. **TIC Domicílios 2014**. [S.l.]: Cetic.br, 2015.

FRANÇA, V. V. O objeto e a pesquisa em Comunicação: uma abordagem relacional. In: MOURA, C. P. D.; LOPES, M. I. V. D. **Pesquisa em Comunicação: metodologias e práticas acadêmicas**. 1. ed. Porto Alegre: eduPUCRS, 2016. p. 326.

FRIAS, M. A. D. E. et al. Idosos em situação de rua ou vulnerabilidade social: facilidades e dificuldades no uso de ferramentas computacionais. **Revista Brasileira de Enfermagem (REBEn)**, 67, n. 5, setembro-outubro 2014. 766-772.

FRIEMEL, T. N. The digital divide has grown old: Determinants of a digital divide among seniors. **New Media & Society**, 2014. 1-19.

GIL, H. **A infoexclusão e a infoinclusão no mundo digital: por uma cidadania digital 65+**. XIII Congresso SPCE - Mundo Digital e Educação. Lisboa: [s.n.]. 2016.

GITAU, S.; DONNER, J. **After Access - Challenges facing mobile-only internet users in the developing world**. CHI 2010 - ACM Conference on Human Factors in Computing Systems. Atlanta: [s.n.]. 2010.

GONÇALVES, V. P. **Um estudo sobre o design, a implementação e a avaliação de interfaces flexíveis para idosos em telefones celulares**. USP. São Carlos. 2012.

HARARI, Y. N. **Sapiens: uma breve história da humanidade**. Tradução de Janaína Marcoantonio. 4. ed. [S.l.]: L&PM, v. 1, 2015.

HAYASAKA, E. Y.; NISHIDA, S. M. A origem do papel. **UNESP (Universidade Estadual Paulista)**, 2017. Disponível em: <http://www2.ibb.unesp.br/Museu_Escola/Ensino_Fundamental/Origami/Documentos/indice_origami_papel.htm>. Acesso em: agosto 2017.

HELSPER, E. J. **Digital Inclusion: An Analysis of Social Disadvantage and the Information Society**. Oxford Internet Institute (OII). [S.l.]. 2008.

HONNETH, A. **Luta por reconhecimento**. Tradução de Luiz Repa. 1. ed. [S.l.]: Editora 34, 2003. 296 p.

IBGE. Censo 2010. **IBGE censo**, 2010. Disponível em: <<https://censo2010.ibge.gov.br/>>. Acesso em: 2017.

IBOPE. **Pesquisa Brasileira de Mídia**. Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República. Brasília-DF, p. 162. 2016.

INAGAKI, R. K. et al. A vivência de uma idosa cuidadora de um idoso doente crônico. **Ciência, Cuidado e Saúde**, 2013.

INVESTIDOR, B. D. ABC do Investidor. **Bússola do Investidor**, 2017. Disponível em: <https://www.bussoladoinvestidor.com.br/abc_do_investidor/ativo_total>. Acesso em: 18 novembro 2017.

JUNIOR, W. T. L. O surgimento da nova camada complexa da Web e a apropriação doméstica das tecnologias digitais conectadas. **Comunicação & Inovação**, São Caetano do Sul, julho-dezembro 2013. 10-18.

JUSBRASIL. Estatuto do Idoso - Lei 10741/03. **JusBrasil**, 2003. Disponível em: <<https://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/98301/estatuto-do-idoso-lei-10741-03>>. Acesso em: 07 dezembro 2018.

JUSTO, J. S.; ROZENDO, A. D. S.; CORREA, M. R. O idoso como protagonista social. **SESC São Paulo**, 2010. Disponível em: <https://www.sescsp.org.br/online/artigo/6403_O+IDOSO+COMO+PROTAGONISTA+SOCIAL>. Acesso em: 13 Novembro 2018.

KACHAR, V. Envelhecimento e perspectivas de inclusão digital. **Revista Kairós Gerontologia**, 13, n. 2, novembro 2010. 131-147.

KOBAYASHI, L. C.; WARDLE, J.; WAGNER, C. V. Internet use, social engagement and health literacy decline during aging in a longitudinal cohort of older English adults. **Journal of Epidemiology & Community Health**, v. 69, n. 3, outubro 2014.

KRUG, R. D. R. **Impacto do uso de internet e da atividade física na função cognitiva de idosos.** Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis. 2017.

LÉVY, P. **Cibercultura.** Tradução de Carlos Irineu da Costa. 1. ed. São Paulo: [s.n.], 1999.

LINDÔSO, Z. C. L. et al. Percepção subjetiva de memória e habilidade manual em idosos de uma oficina de inclusão digital. **Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia**, Rio de Janeiro, 14, n. 2, 2011. 303-317.

MACLUHAN, M. **A galáxia de Gutenberg.** Tradução de Leônidas Gontijo de Carvalho e Anísio Teixeira. 19. ed. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 1972. 390 p.

MARTÍN-BARBERO, J. **Dos meios às mediações.** [S.l.]: [s.n.], 1997.

MEDEIROS, F. D. L. et al. Inclusão digital e capacidade funcional de idosos residentes em Florianópolis, Santa Catarina, Brasil (EpiFloripa 2009-2010). **Revista Brasileira de Epidemiologia**, 15, n. 1, 2012. 106-122.

MENDONÇA, R. F. Democracia e desigualdade: as contribuições da teoria do reconhecimento. **Revista Brasileira de Ciência Política**, n. 9, setembro-dezembro 2012. 119-146.

MENESES, K. V. P. D. et al. TO Clicando - inclusão social e digital de idosos. **Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional**, 24, n. 3, 2016. 621-628.

MOL, A. M. **Recomendações de usabilidade para interface de aplicativos para smartphones com foco na terceira idade.** Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Belo Horizonte. 2011.

MOURA, A. C. D. et al. Aceitação e uso da tecnologia para escolha de destinos turísticos por pessoas da terceira idade: um estudo usando a UTAUT2. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, 11, n. 2, maio-agosto 2017.

PERUZZO, C. Observação participante e pesquisa-ação. In: JORGE DUARTE, A. B. **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação.** [S.l.]: Atlas, 2005. p. 125-145.

PETROVIC, A. et al. Mobile phone communication in social support networks of older adults in Slovenia. **Telematics and Informatics**, 2015. 652-655.

PIZZANI, L. et al. A arte da pesquisa bibliográfica na busca do conhecimento. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação (RDBCI)**, Campinas, julho-dezembro 2012. 53-66.

PRADO, M. Folha Mercado. **Folha de São Paulo**, 2018. Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2018/04/quatro-maiores-bancos-concentram-785-do-credito-diz-bc.shtml>>. Acesso em: 23 maio 2018.

QUIROGA, T. **Pensando a episteme comunicacional**. 2. ed. Campina Grande: Eduebp, 2013.

RAYMANUT, C. Dicotomia entre ser humano e natureza: paradigma fundador do pensamento científico. In: JR, A. P.; FERNANDES, V. **Práticas da interdisciplinaridade no ensino e pesquisa**. [S.l.]: MANOLE, 2015.

REPÚBLICA, C. C. D. P. D. Lei nº8.842, de 4 de janeiro de 1994. **Planalto**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8842.htm>. Acesso em: 07 dezembro 2018.

ROSARIO, M. B. D. et al. A comparison of activity classification in younger and older cohorts using a smartphone. **Physiological Measurement**, 35, 2014. 2269-2286.

SALOMÃO, D. Desigualdades sociais a área da saúde: terceira idade, reconhecimento e capital social. In: MARQUES, A.; (ORG.), H. M. **Comunicação e Política - Capital social, reconhecimento e deliberação pública**. 1. ed. São Paulo: Summus Editorial, v. 1, 2011. p. 368.

SANTOS, L. G. N. D. O.; ISHITANI, L.; NOBRE, C. N. Uso de jogos casuais em celulares por idosos: um estudo de usabilidade. **Revista de Informática Aplicada**, 9, n. 1, 2013.

SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. **Pesquisa Brasileira de Mídia**. Brasília-DF: Governo Federal, 2016.

SILVA, N. D. S.; PIEDRAS, E. R. “A maior aventura tecnológica da história da humanidade”. **Conexão - Comunicação e Cultura**, Caxias do Sul, julho-dezembro 2016. 153-175.

SILVA, R. S. et al. **Viajando pelo mundo**: um projeto de jogo para smartphone com foco em idosos. Simpósio Brasileiro de Games e Entretenimento Digital. Belo Horizonte: [s.n.]. 2014.

SILVEIRA, F. E. **Habitos de Informação e Formação de Opinião da População Brasileira**. [S.l.]: Governo Federal, 2010.

SIMÕES, C. D. A. **Idosos e internet: mediações nos usos de serviços bancários digitais**. UFPA. Belém, p. 133. 2019.

SIREN, A.; KNUDSEN, S. G. Older adults and the emerging digital service delivery. A mixed methods study on Information and Communications Technology use, skills and attitudes. **Journal of Aging & Social Policy**, maio 2016.

SOUZA, J. G. D. S. **Velha? Eu não! Relato de vida de mulheres que frequentam um espaço de convivência para a “terceira idade” em Belém do Pará**. Instituto de Filosofia e Ciências Humanas. Belém. 2013.

TANG, C. et al. **What Motivates Older Adults to Learn to Use Mobile Phones**. University of British Columbia. [S.l.]. 2012.

UNITERCI. Universidade da Terceira Idade (UNITERCI), 2017. Disponível em: <http://www.icsa.ufpa.br/index.php?option=com_content&view=article&id=667:uniterci-20-anos-de-historia&catid=1:notas>. Acesso em: agosto 2017.

VARELA, C. C. B. **Os impactos dos cursos TIC das Universidades Sênior na Inclusão Digital da terceira idade**. Universidade de Lisboa. [S.l.]. 2012.

VECHIATO, F. L.; VIDOTTI, S. A. B. G. **Repositório digital da UNATI-UNESP**: o olhar da arquitetura da informação para a inclusão digital e social de idosos. XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação. Rio de Janeiro: [s.n.]. 2010.

VELOSO, A. I. et al. **A utilização da comunicação mediada tecnologicamente pelo cidadão sênior**. XXXIV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. Recife: Intercom. 2011.

VENTURI, G.; BOKANY, V. A velhice no Brasil: contrastes entre o vivido e o imaginado. In: NERI, A. L., et al. **Idosos no Brasil: vivências, desafios e expectativas na terceira idade**. São Paulo: SESC Nacional, 2007. Cap. 5, p. 288.

WANZINACK, C.; SIGNORELLI, M. C. Projeto interdisciplinar de extensão para inclusão digital de idosos em Matinhos, Paraná. **Revista Extensão em Foco**, 11, 2015.

Entrevistas:

P1, PARTICIPANTE 1. **Entrevista semiestruturada**. [jan. 2018]. Entrevistador: Camila de Andrade Simões. Belém, 2018.

P2, PARTICIPANTE 2. **Entrevista semiestruturada**. [jan. 2018]. Entrevistador: Camila de Andrade Simões. Belém, 2018.

P3, PARTICIPANTE 3. **Entrevista semiestruturada**. [jan. 2018]. Entrevistador: Camila de Andrade Simões. Belém, 2018.

P4, PARTICIPANTE 4. **Entrevista semiestruturada**. [jan. 2018]. Entrevistador: Camila de Andrade Simões. Belém, 2018.

P5, PARTICIPANTE 5. **Entrevista semiestruturada**. [jan. 2018]. Entrevistador: Camila de Andrade Simões. Belém, 2018.

P6, PARTICIPANTE 6. **Entrevista semiestruturada**. [jan. 2018]. Entrevistador: Camila de Andrade Simões. Belém, 2018.

P7, PARTICIPANTE 7. **Entrevista semiestruturada**. [jan. 2018]. Entrevistador: Camila de Andrade Simões. Belém, 2018.

P8, PARTICIPANTE 8. **Entrevista semiestruturada**. [jan. 2018]. Entrevistador: Camila de Andrade Simões. Belém, 2018.

P9, PARTICIPANTE 9. **Entrevista semiestruturada**. [jan. 2018]. Entrevistador: Camila de Andrade Simões. Belém, 2018.

- P10, PARTICIPANTE 10. **Entrevista semiestruturada.** [jan. 2018].
Entrevistador: Camila de Andrade Simões. Belém, 2018.
- P11, PARTICIPANTE 11. **Entrevista semiestruturada.** [jan. 2018].
Entrevistador: Camila de Andrade Simões. Belém, 2018.
- P12, PARTICIPANTE 12. **Entrevista semiestruturada.** [jan. 2018].
Entrevistador: Camila de Andrade Simões. Belém, 2018.
- P13, PARTICIPANTE 13. **Entrevista semiestruturada.** [jan. 2018].
Entrevistador: Camila de Andrade Simões. Belém, 2018.
- P14, PARTICIPANTE 14. **Entrevista semiestruturada.** [jan. 2018].
Entrevistador: Camila de Andrade Simões. Belém, 2018.
- P15, PARTICIPANTE 15. **Entrevista semiestruturada.** [jan. 2018].
Entrevistador: Camila de Andrade Simões. Belém, 2018.
- P16, PARTICIPANTE 16. **Entrevista semiestruturada.** [jan. 2018].
Entrevistador: Camila de Andrade Simões. Belém, 2018.
- P17, PARTICIPANTE 17. **Entrevista semiestruturada.** [jan. 2018].
Entrevistador: Camila de Andrade Simões. Belém, 2018.
- P18, PARTICIPANTE 18. **Entrevista semiestruturada.** [jan. 2018].
Entrevistador: Camila de Andrade Simões. Belém, 2018.
- P19, PARTICIPANTE 19. **Entrevista semiestruturada.** [jan. 2018].
Entrevistador: Camila de Andrade Simões. Belém, 2018.
- P20, PARTICIPANTE 20. **Entrevista semiestruturada.** [jan. 2018].
Entrevistador: Camila de Andrade Simões. Belém, 2018.
- P21, PARTICIPANTE 21. **Entrevista semiestruturada.** [jan. 2018].
Entrevistador: Camila de Andrade Simões. Belém, 2018.
- P22, PARTICIPANTE 22. **Entrevista semiestruturada.** [nov. 2017].
Entrevistador: Camila de Andrade Simões. Belém, 2017.
- P23, PARTICIPANTE 23. **Entrevista semiestruturada.** [nov. 2017].
Entrevistador: Camila de Andrade Simões. Belém, 2017.
- P24, PARTICIPANTE 24. **Entrevista semiestruturada.** [nov. 2017].
Entrevistador: Camila de Andrade Simões. Belém, 2017.

CAMILA DE ANDRADE SIMÕES

Doutoranda do Programa de Pós-graduação Comunicação, Cultura e Amazônia (PPGCOM) da UFPA, linha de pesquisa Processos Comunicacionais e Mídiação na Amazônia. É Mestre em Ciências da Comunicação (PPGCom, UFPA, 2019) e graduada em Comunicação Social pela Faculdade Estácio do Pará, com habilitação em Jornalismo. Participa dos grupos de pesquisa: Tecnologia, Comunicação e Ciência Cognitiva (TECCCOG) da Universidade Federal do Amapá (UNIFAP) e Inovação e Convergência na Comunicação (InovaCom) da Universidade Federal do Pará (UFPA). Áreas de interesse de pesquisa: mídias digitais; tecnologia, internet e relações de poder; inclusão/exclusão digital; apropriações e usos das tecnologias de comunicação; mídiatização das vidas e do cotidiano; conversação e internet.

Esta coleção dedica-se a publicar dissertações desenvolvidas por mestres formados em cursos da área de Comunicação no Brasil. A seleção é realizada a partir da avaliação pelo corpo de pareceristas do Selo, e visa contemplar os trabalhos indicados como os mais representativos das abordagens adotadas em pesquisas contemporâneas da área.