

ABORDAGENS TEÓRICAS E PRÁTICAS EM PESQUISA

COORDENADORES

Patricia Bieging

Raul Inácio Busarello

ISBN 978-85-7221-528-2

2025

Cecília Machado Henriques

Vania Rivas Ulbricht

**O DESENVOLVIMENTO
DE COMPETÊNCIAS
DIGITAIS COMO INFLUENTE
DA PARTICIPAÇÃO
SOCIAL E AUTONOMIA
DA PESSOA IDOSA**

RESUMO:

O aumento da população idosa no Brasil reacende a discussão sobre inclusão digital, sobretudo para garantir participação social e autonomia nas demandas do dia a dia. As tecnologias digitais estão presentes na vida das pessoas idosas mesmo quando não são diretamente escolhidas: bancos digitais, aparelhos domésticos conectados entre si, e-gov, *e-commerce* etc. Este capítulo traz um relato de experiência sobre um curso para desenvolver competências digitais ofertado na região Sul do Brasil a 20 pessoas idosas com idades entre 60 e 93 anos. O curso tinha foco na prática e foi proposto de modo a incentivar a aprendizagem em pares, com pessoas idosas que já tinham competências digitais desenvolvidas atuando como tutoras das que ainda estavam iniciando o uso do smartphone. Ao longo do curso foi abordado o uso do smartphone e a competência digital “contratação de serviços”, que incluía funcionalidades pagas e gratuitas, planos de telefonia e de *streaming*. No início do curso, muitos participantes relataram insegurança ao utilizar aplicativos com funcionalidades pagas, principalmente relacionadas à cobrança e ao uso dos dados de pagamento. Além disso, houve relatos de dificuldade em compreender etapas, ícones e informações apresentadas nos aplicativos já utilizados. Ao final, as pessoas idosas indicaram maior confiança no uso de aplicativos com funcionalidades pagas e gratuitas, bem como maior compreensão e autonomia no uso de aplicativos de *streaming* e consulta aos seus planos de telefonia.

Palavras-chave: competência digital, *smartphone*, prática de ensino, tecnologias da informação e comunicação, aprendizagem ao longo da vida.

INTRODUÇÃO

No que tange ao uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), sabe-se que elas (re)criam e (re)configuram continuamente as relações pessoais e profissionais. Estão presentes no dia a dia e já é quase impossível encontrar produtos e serviços estritamente físicos, colocando todas as pessoas em situação de dependência digital para acesso a serviços públicos e privados.

As TICs podem auxiliar as pessoas idosas no dia a dia, como realizar atividades físicas, assistir a filmes, pagar contas, pedir comida e remédios etc. Porém, para que esse uso seja fluido e fortaleça o poder de agência¹, precisam desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes (CHA) que favoreçam o uso seguro, orientado e consentido, sendo capazes de decidir quando e como as utilizarão.

O potencial das TICs para melhorar a qualidade de vida e favorecer o envolvimento democrático e social é amplamente reconhecido. Elas podem “aumentar a qualidade de vida das pessoas propiciando acesso à informação relacionada à comunidade, à prestação de serviços, à promoção de aprendizagem, além de atuar como meio de conexão com familiares, amigos e com o mundo” (ROCHA, LONGO e MONTIEL, 2021, p. 12).

As TICs permitem a inclusão e a participação ativa das pessoas idosas na sociedade, o acesso à educação tanto para garantir a aprendizagem que não foi possível em idade regular, quanto para atualização e desenvolvimento pessoal, a comunicação, o cuidado com a saúde, a autonomia, dentre tantas outras possibilidades. Porém, para que seu uso seja livre e consciente, é necessário que pessoas idosas desenvolvam competências digitais relacionadas a hardware, software, comunicação digital, segurança, privacidade, informação,

1 Toma-se emprestado o conceito de agência de Murray (2003, p.127), que afirma que é “a capacidade gratificante de realizar ações significativas e ver os resultados de nossas decisões e escolhas.”

contratação de serviços, dentre outras. Cursos específicos para essa faixa etária podem acelerar a aquisição dessas competências.

Assim, com o objetivo de criar um espaço para a aquisição de competências digitais na temática “contratação de serviços: contratação de funcionalidades pagas e gratuitas, planos de telefonia e de streaming” (HENRIQUES, 2023), ofertou-se um curso em um espaço de integração de pessoas idosas, no Sul do Brasil. A seguir, apresenta-se os estudos que fundamentam a criação e a oferta do curso e o relato da experiência.

ENVELHECIMENTO E USO DAS TICS

Para países em desenvolvimento, a Organização Mundial da Saúde (OMS) recomenda que a pessoa idosa é aquela que tem 60 anos ou mais (OMS, 2002). Alguns países desenvolvidos utilizam o limite inferior de 65 anos para caracterizar essa faixa etária. No Brasil, a idade de 60 anos caracteriza o recorte etário, sendo o Estatuto do Idoso o instrumento “destinado a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos” (BRASIL, 2003). Antes da publicação do Estatuto, já havia sido instituída a Política Nacional do Idoso, que tinha “por objetivo assegurar os direitos sociais do idoso, criando condições para promover sua autonomia, integração e participação efetiva na sociedade” (BRASIL, 1994).

O aumento da expectativa de vida traz importantes demandas no que tange ao bem-estar e a inclusão das pessoas idosas, sobretudo para garantir um envelhecimento saudável que promova a inclusão social, garantindo participação ativa e cidadã. Em um momento em que as TICs são utilizadas massivamente não apenas para comunicação e acesso à informação, mas também para atividades de lazer, entretenimento e serviços essenciais, tornam-se

fundamentais as ações que possibilitem a inclusão digital das pessoas idosas, principalmente para socialização, educação e trabalho, ressignificando seu papel na sociedade.

O envelhecimento populacional é um processo que vem ocorrendo de forma rápida no Brasil e tem gerado mudanças na estrutura etária da população, com diminuição do número de crianças e jovens e aumento de adultos e idosos. Até a década de 1950, a estrutura etária do país se assemelhava a uma pirâmide: base larga, com muitas crianças e jovens, e cume estreito, com poucas pessoas idosas, em decorrência, principalmente, das taxas de fecundidade superiores a seis filhos por mulher (ERVATTI, BORGES e JARDIM, 2015). Considerando esse cenário, as políticas públicas voltavam-se predominantemente à população jovem.

Mais recentemente, a composição populacional indica uma tendência de envelhecimento demográfico, caracterizado “pelo aumento da participação percentual de adultos e idosos na população e a consequente diminuição dos demais grupos etários” (IBGE, 2017, p. 40). A população com 60 anos ou mais passou de 14,2 milhões, em 2000, para 32,1 milhões, em 2022 (IBGE, 2025). Esse crescimento reforça a urgência de políticas e iniciativas que promovam inclusão social e digital para essa população.

COMPETÊNCIAS DIGITAIS DE PESSOAS IDOSAS

A aquisição de competências digitais por pessoas idosas diminui a exclusão digital (AGUDO, GARCIA e MARTÍNEZ-HEREDIA, 2020). Porém, alguns autores destacam que sua aquisição é influenciada por variáveis sociodemográficas como gênero (VAN DEURSEN e VAN DIJK, 2015), idade (GOODMAN-DEANE, BRADLEY

e CLARKSON, 2021; SITEPU e RAJAGUKGUK, 2022; DOVIE *et al.*, 2019), escolaridade (VAN DEURSEN e VAN DIJK, 2015; DOVIE *et al.*, 2019) e atividade profissional (CIRULE *et al.*, 2019). Essas variáveis, contudo, não podem ser consideradas como determinantes, pois o uso também pode sofrer influência das vivências ao longo da vida, das atitudes frente à tecnologia e outros influentes.

Goodman-Deane, Bradley e Clarkson (2021), após estudo sobre a capacidade de compreensão de interfaces digitais, afirmam que o uso, as atitudes e a competência digital diminuem com a idade, particularmente entre aqueles com 75 anos ou mais. Sitepu e Rajagukguk (2022), em estudo realizado na Indonésia, também destacam a idade – porém, a partir dos 55 anos – como influente para o uso das TICs, além de mencionarem diferenças culturais e o contexto tecnológico de cada época como fatores relevantes.

Já Cirule *et al.* (2019, p. 91), em estudo sobre as necessidades de treinamento de habilidades digitais de pessoas idosas da Letônia, identificaram que há diferença significativa de competências digitais entre pessoas idosas que trabalham com vínculo e autônomas, o que possivelmente pode ser explicado pelo uso diário diferente das habilidades.

Segundo Machado *et al.* (2019), em relato sobre o mapeamento e análise da competência digital “Segurança e a Privacidade na Internet” com pessoas idosas participantes de um curso de inclusão digital, destacam que foi possível identificar entre os participantes a falta de conhecimentos e habilidades para o uso seguro da internet, mas a presença de atitudes favoráveis para buscar possíveis soluções frente às lacunas de conhecimento e habilidade.

Os autores apontam a “necessidade de ofertar ações educativas que viabilizem o desenvolvimento e/ou aprimoramento dos conhecimentos e habilidades sobre a competência Segurança e Privacidade na Internet” (MACHADO *et al.*, 2019, p. 956). Também para Urra, Pastene e Castro (2022), a oferta de formação para o

desenvolvimento de competências é essencial, mas não suficiente, sendo o contexto e a comunidade fundamentais para sua inclusão digital e para a agência pessoal².

Slodkowski, Machado e Behar (2022, p. 9), em estudo sobre competência digital relacionadas a autoria, afirmam que “para que a inclusão digital ocorra de forma significativa é preciso ir além do uso dessas tecnologias digitais exclusivamente para entretenimento e busca de informação”. Segundo as autoras, “à medida que se envolvem em atividades para aprender a usar as tecnologias digitais e mostram interesse em materiais de autoria, os idosos se sentem mais empoderados, valorizados e participativos digitalmente” (p. 10). Ao desenvolver essa competência, as pessoas idosas “podem se engajar na sociedade de forma mais segura, crítica, criativa e ativa” (*idem*).

Alguns estudos sugerem que as pessoas idosas possuem principalmente competências operacionais, consideradas as mais básicas (VAN DEURSEN e VAN DIJK, 2015; CARENZIO, FERRARI e RASI, 2021) e as primeiras a serem adquiridas (ESCUDER, LIESEGANG e RIVOIR, 2020). Em menor presença estão as competências informativas e comunicacionais, e apenas algumas pessoas idosas possuem competências mais avançadas, como as estratégicas e de geração de conteúdo (ESCUDER, LIESEGANG e RIVOIR, 2020), ou ainda as competências crítica e ética (CARENZIO, FERRARI e RASI, 2021).

Escuder, Liesegang e Rivoir (2020), após estudo com pessoas idosas no Uruguai, afirmam que a visão que têm sobre as TICs, o histórico de uso, a frequência e o acesso à internet são fatores determinantes na aquisição de competências digitais. Os autores também destacam a importância do especialista próximo e das relações intergeracionais para aquisição de competências digitais,

2 Os autores usam o conceito proposto por Sen (1985), que propõe que a agência pessoal “prioriza a liberdade, o cumprimento de metas e o desenvolvimento de valores pessoais transcedentes para o indivíduo” (URRA, PESTENE e CASTRO, 2022, p. 8) e mencionam que “isso significa que a pessoa tem total e absoluto controle e responsabilidade sobre suas escolhas, decisões e ações” (PICK *et al.*, 2007 apud URRA, PASTENE e CASTRO, 2022, p. 8).

especialmente com netos (ESCUDER, LIESEGANG e RIVOIR, 2020). A influência da família também é destacada por Dovie *et al.* (2019).

Para Carenzio, Ferrari e Rasi (2021), ainda que a aquisição de competências digitais não seja algo linear e dependente de momentos formais de aprendizagem – sendo fortemente influenciada pelo uso contínuo das TICs –, algumas pessoas idosas precisam de apoio e recorrem a terceiros, enquanto outras desejam desenvolver competências digitais para serem mais autônomas.

O desenvolvimento de competências digitais amplia as oportunidades das pessoas idosas (ESCUDER, LIESEGANG e RIVOIR, 2020), uma vez que sua falta as limita no uso das TICs (SUNKEL e ULLMANN, 2019). O déficit de competências digitais dessa faixa etária dificulta sua inclusão na sociedade digital e acentua sua invisibilidade perante instituições públicas, dificultando inclusive o acesso a serviços e à justiça (LLORENTE-BARROSO, VIÑARÁS-ABAD e SÁNCHEZ-VALLE, 2015).

Para Karapetyan, Lebedeva e Titarenko (2021), as habilidades digitais não são apenas produto da educação, mas também da socialização, e o domínio das tecnologias digitais ocorre não apenas em treinamentos formais, mas também pela atividade cotidiana e profissional. Já Martínez-Alcalá *et al.* (2019) afirmam que pessoas idosas percebem que aprender e usar tecnologias é difícil, mas estão motivadas a aprender.

Além disso, Bustillo, Calle e Osuna-Acedo (2022) destacam que elas, em geral, têm mais tempo para se dedicar às TICs e aproveitá-las, se houver educação e formação adequadas. A utilização, mesmo que não seja vista como prioridade no início, torna-se de grande interesse após as primeiras barreiras superadas, sendo que cada pequeno avanço gera grande motivação (BUSTILLO, CALLE e OSUNA-ACEDO, 2022).

No Brasil, os trabalhos de mapeamento de competências digitais realizados por Machado (2019) e Slodkowski (2022) são de grande relevância ao apresentarem competências digitais específicas das pessoas idosas brasileiras. Machado (2019), por exemplo, propõe

um modelo de competências digitais *mobile* bastante abrangente. As competências digitais mapeadas pela autora destacam conhecimentos, habilidades e atitudes em dez temáticas: alfabetização digital móvel, uso básico dos dispositivos móveis, gestão das configurações para mobilidade, utilização dos aplicativos, comunicação móvel, resiliência para mobilidade, gestão da informação móvel, cibersegurança móvel, gestão da privacidade em perfis digitais móveis e gestão da informação e conteúdos móveis (Machado, 2019). Essas competências podem servir de referência para cursos voltados às pessoas idosas, desde que adaptadas ao contexto de aplicação.

Já Slodkowski (2022) apresenta a competência “autoria digital” a partir da criação de filmes *stop motion* e detalha conhecimentos, habilidades e atitudes a serem desenvolvidos pelas pessoas idosas. Essa temática se destaca porque, embora o DigComp Framework enfatize a criação de conteúdo digital, poucos estudos abordam o tipo de mídia específico, como faz a autora.

As competências digitais específicas para pessoas idosas são ainda mais relevantes se refletirem os contextos reais de uso das TICs, uma vez que competências digitais para outros grupos etários, atividades específicas como educação ou trabalho ou generalistas podem não ser significativas ou úteis para esse público, seja pelo momento de vida, seja por seus interesses e motivações.

ORGANIZAÇÃO DO CURSO E COMPETÊNCIAS ABORDADAS

Atualmente, há uma oferta significativa de cursos para pessoas idosas, oferecidos, sobretudo, por Centros de Atendimento à Pessoa Idosa e pelas Universidades Abertas à Terceira Idade (UATI ou UNATI) vinculadas a universidades públicas ou privadas,

geralmente mantidos pelos municípios. Esses cursos são, em sua grande maioria, presenciais e versam sobre temas como direito do consumidor, cuidados básicos de saúde, fisioterapia, alimentação, informática e línguas estrangeiras. Há muitas UATIs no país, as quais abrem suas portas às pessoas idosas com cursos de extensão em temáticas diversas. São exemplos desses projetos, dentre outras: USP60+, UNATI/PUCRS, NETI/UNAPI/UFSC, UNATI/UNESP.

Também são bastante ofertados cursos voltados à aquisição de competências digitais, especialmente relacionadas ao uso de *smartphones*, computadores e internet. São exemplos os oferecidos pelas UATIs da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (UNATI/PUCRS), da Universidade Estadual Paulista "Julio de Mesquita Filho" (UNATI/UNESP) e da Universidade Federal de Santa Catarina (NETI-UNAPI/UFSC), dentre outras.

Ainda que as competências digitais não sejam adquiridas pelas pessoas idosas somente nessas formações, mas principalmente no uso diário e frequente das TICs (KARAPETYAN, LEBEDEVA e TITARENKO, 2021; CARENZIO, FERRARI e RASI, 2021), esses espaços favorecem a aquisição inicial, pois auxiliam no primeiro uso, promovem segurança e orientação, e a interação com outras pessoas na mesma situação atua como motivadora para aprender.

Partindo desse entendimento, o curso foi ofertado a 20 pessoas idosas, com idades entre 60 e 93 anos. Os participantes foram divididos em duas turmas. A carga-horária era de seis horas, com quatro encontros de 1h30min cada, sendo os 30 minutos iniciais sobre configurações básicas do *smartphone* (aplicativos, configurações e *hardware*) uma hora para temas relacionados à competência digital "contratação de serviços: funcionalidades pagas e gratuitas, planos de telefonia e de streaming" (HENRIQUES, 2023).

O tema das competências foi escolhido após conversa com os participantes, em que puderam expor suas dificuldades e receios no uso do *smartphone*, bem como seus interesses de aprendizagem.

Nesse momento, ficou claro que havia muitas dúvidas sobre como reconhecer funcionalidades pagas e gratuitas, realizar pagamento, contratar e cancelar serviços, além de desconhecimento sobre versões gratuitas de serviços (p. ex. *streaming*) e sobre modelos de cobrança dos planos de telefonia. Alguns participantes, ainda que não soubessem explicar como seriam cobrados, tinham receio de que o simples download ou abertura de determinados aplicativos já gerasse custos.

Para participar do curso, a única exigência era ter um *smartphone* com internet ou que pudesse ser conectado via Wi-Fi. A competência “contratação de serviços” foi abordada a partir dos subtemas “funcionalidades pagas e gratuitas” e “plano de telefonia”, conforme Quadro 1.

Quadro 1 - Conhecimentos, habilidades e atitudes da competência “contratação de serviços” abordados no curso

Contratação de serviços			
Subtema	Conhecimentos	Habilidades	Atitudes
<i>Funcionalidades pagas e gratuitas</i>	Saber que existem funcionalidades pagas e gratuitas nos sites e aplicativos. Saber que existem serviços pagos por assinatura.	Reconhecer funcionalidades e serviços pagos e gratuitos nos sites e aplicativos.	Ser aberto ao novo. Sentir-se seguro. Ser crítico. Ter autonomia. Ter interesse em contratar serviços digitais.
<i>Plano de telefonia</i>	Saber inserir crédito no chip de telefonia. Saber que existem diferentes pacotes de serviços oferecidos pela prestadora do serviço. Conhecer as diferentes maneiras de colocar crédito no chip pré-pago.	Inserir crédito no chip pré-pago. Contratar um pacote de serviços de acordo com suas necessidades. Acompanhar o consumo do pacote de serviços. Acompanhar o consumo dos dados móveis.	Sentir-se seguro. Ter autonomia. Ter interesse em gerir seu plano de telefonia.

Fonte: Henriques (2023).

Um quadro de ações relacionadas ao desenvolvimento da competência digital “Contratação de serviços” foi elaborado, conforme Quadro 2. Em cada encontro, os participantes eram incentivados a expor suas dúvidas sobre funcionalidades e, estando dentro da temática do curso, era explorado pela mediadora.

**Quadro 2 - Ações relacionadas ao desenvolvimento da competência digital
“Contratação de serviços”**

Subtema da competência digital “Contratação de serviços”	Aplicativo / Função	Ações relacionadas ao desenvolvimento da competência digital
<i>Funcionalidades pagas e gratuitas</i>	Streaming: música	Download via loja de aplicativos Configuração de uso, criação de conta e login Navegação pelo aplicativo (busca, identificação de funções etc) Uso gratuito: anúncios, tempo de música sem interrupção Uso pago: formas de pagamento, tempo de cobrança, cadastro de cartão de crédito
<i>Plano de telefonia</i>	Aplicativo da empresa de telefonia	Download via loja de aplicativos Configuração de uso, criação de conta e login Navegação pelo aplicativo Uso gratuito: recebimento de chamadas, uso de aplicativos que requerem número de telefone sem necessidade de pagamento se estiver no wifi (whatsapp) Uso pago: valores das recargas para chip pré-pago, validade da recarga, aquisição de pacotes de benefícios, recarga recorrente, plano pós-pago na modalidade controle

Fonte: elaborado pela autora.

Em todos os encontros, uma pessoa observava e registrava as interações, dúvidas e competências digitais abordadas, para que fosse possível retomar as ações nos encontros seguintes, bem como identificar os CHA presentes e os que ainda precisavam ser desenvolvidos.

RELATO DA EXPERIÊNCIA: CELULAR HERDADO, ANOTAÇÕES NO CADERNO E GRUPOS DE INTERESSE

Dada a diversidade de competências digitais entre os participantes, definiu-se uma abordagem expositivo-participativa. Cada encontro foi dividido em um momento de apresentação guiada das telas do *smartphone* (Android) ou dos aplicativos (aproximadamente 15 minutos), seguido de prática real a partir dos interesses e competências dos participantes. Aqueles que ainda não haviam utilizado determinado aplicativo realizavam o *download* e o primeiro uso; já os que possuíam o aplicativo instalado executavam tarefas propostas pela mediadora.

Metade dos participantes utilizavam aparelhos doados por familiares, geralmente com pouca memória RAM e processadores mais lentos, o que dificultava a instalação de aplicativos e causava travamentos. Falas como “*meu filho que me deu o telefone usado dele*” ou “*minha filha que arrumou pra mim*” foram comuns e evidenciam que, para muitos, o primeiro aparelho chega por **herança de equipamentos**. Entre os herdeiros do smartphone usado, surgiram comentários como “*meu filho que me deu e quer que eu use*”, “*minha filha insiste, diz que é por segurança, caso aconteça algo comigo*”, revelando ora incentivo, ora certa pressão para que utilizem o dispositivo.

Uma **participante chegou para o primeiro encontro sem smartphone**, mesmo este sendo pré-requisito para participar. Nas palavras dela: “queria saber primeiro se eu ia gostar para depois comprar um”. No encontro seguinte, chegou animada com um aparelho novo, pronto para ser configurado e usado. Já havia, inclusive, recebido algumas orientações das colegas sobre uso e sobre quais aplicativos instalar.

Em vários encontros foi preciso **configurar e reconfigurar os smartphones**, pois configurações básicas – como tempo de tela, tamanho de fonte e contraste – estavam inadequadas ao uso e os participantes não sabiam como fazer as alterações. A reclamação mais comum era o tempo de tela: "*minha tela apagou*" e "*por que minha tela apaga?*". Uma vez resolvido esse problema, geralmente surgiam pedidos relacionados a tamanho da fonte, volume, localização dos aplicativos após a instalação, brilho e rotação automática, por exemplo.

Não foi fornecido material didático e **muitos utilizaram caderno e caneta** para anotar os passos necessários para realizar determinadas ações. Essas anotações serviriam de lembrete, segundo eles, especialmente em casa, quando não houvesse a presença de alguém para auxilia-los. Outros participantes precisavam, a cada encontro, repetir ações sob orientação da mediadora, pois não haviam praticado em casa por falta de alguém que pudesse ajudar. Para muitos desses participantes, usar o aparelho sem alguém por perto, caso algo não saísse como esperado, era algo a se evitar.

Como já era esperado, os momentos de **uso real foram os de maior interação** entre os participantes e dos quais surgiram **mais dúvidas** sobre os aplicativos, além de maior curiosidade sobre o funcionamento dos *smartphones*. Na temática principal do curso, foram explicados o uso pago de aplicativos de streaming, incluindo custos, formas de pagamento, tempo de cobrança e cadastro de cartão de crédito, e seus modos de utilização.

Foram propostos pequenos desafios, como o *download* de aplicativo de *streaming* via loja de aplicativos, a configuração de uso (criação de conta e login), a navegação (incluindo descoberta do aplicativo, busca por músicas, bandas, cantores etc.) e a configuração de uso gratuito. Estes desafios exigiam que os participantes praticassem aquilo que estavam aprendendo e muitos passaram a **interagir em pequenos grupos**, nos quais aqueles

com competências digitais mais consolidadas compartilhavam informações sobre configuração, acesso e uso dos aplicativos, além de suas experiências e receios.

No que diz respeito aos planos de telefonia, foi explicado como as empresas cobram, os tipos de planos existentes, as formas de pagamento e onde buscar informações seguras para contratação. As ações realizadas concentraram-se no download do aplicativo da operadora, na consulta de informações sobre o plano e no entendimento do consumo de dados, uma vez que muitos tinham seus planos geridos por familiares e talvez não viessem a fazer pagamentos ou gerir seu plano.

Mesmo não programado para ser abordado no curso, algumas participantes solicitaram explicações sobre aplicativos de deslocamento, como Uber e 99. O pedido surgiu de algumas mulheres da turma, pois haviam recebido recomendação de familiares para ter esses aplicativos instalados “*por segurança*” ou “*em caso de necessidade*”. Queriam entender, principalmente, como chamar um carro, as opções de pagamento e aspectos relacionados à segurança no uso, tanto do aplicativo, quanto do transporte. Uma comodidade sendo descoberta por mulheres que, por quase toda a vida, se deslocaram de ônibus ou sendo levadas por familiares.

O formato flexível dos encontros permitiu **auto-organização dos participantes** em pequenos grupos de aprendizagem, conforme interesse pelo que estavam explorando ou pela afinidade com as pessoas do grupo. No geral, os grupos surgiam com um participante que já havia adquirido certas competências digitais auxiliando aqueles que ainda estavam descobrindo seus *smartphones*. Esse formato possibilitou que a mediadora pudesse observar as interações, auxiliar pontualmente em situações de uso e acompanhar tanto participantes iniciantes quanto aqueles com competências mais avançadas, que desejavam explorar funcionalidades além do planejado.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No início do curso, muitos participantes relataram insegurança ao utilizar aplicativos com funcionalidades pagas, principalmente relacionadas às cobranças e ao uso dos dados de pagamento. Também relataram dificuldade em compreender etapas, ícones e informações apresentadas nos aplicativos. Ao final, as pessoas idosas indicaram maior confiança no uso de aplicativos pagos e gratuitos, além de maior compreensão e autonomia na visualização e gestão de planos de telefonia, como pacotes de dados e acesso a dados de consumo.

Havia grande diversidade de níveis de competência digital. A ausência de uma avaliação prévia de competências gerou surpresas positivas, como a auto-organização dos grupos, mas também reforça a importância de avaliações iniciais para personalização do ensino. A experiência mostrou que a maioria estava aberta ao uso do smartphone, embora algumas necessitassem de suporte físico (anotações, lembretes) para realizar ações de forma independente. Por outro lado, pessoas que herdaram smartphones mais antigos apresentaram maiores dificuldades devido às limitações dos aparelhos. Além disso, algumas ainda se mostravam um pouco receosas e com o aparelho apenas porque a família estava incentivando ou porque era a única maneira de se comunicar com familiares distantes.

O uso mais frequente dos participantes do curso era para comunicação com familiares e amigos, restringindo-se a mensagens de texto e videochamadas. Outro uso frequente para os participantes era a navegação em páginas da internet, ainda acompanhada de receio de clicar em links e causar algum problema. Esse baixo uso tem múltiplos influentes, mas fica evidente o medo do desconhecido, em parte reforçado pela ausência de competências digitais. *À medida que ganham mais conhecimento, fazem perguntas, recebem respostas que satisfazem sua curiosidade e lhes dão segurança, passam a adquirir maior autonomia e confiança.*

REFERÊNCIAS

AUNG, M. N.; KOYANAGI, Y.; NAGAMINE, Y.; NAM, E. W.; MULATI, N.; KYAW, M. Y.; MOOLPHATE, S.; SHIRAYAMA, Y.; NONAKA, K.; FIELD, M.; CHEUNG, P.; YUASA, M. Digitally inclusive, healthy aging communities (DIHAC): a cross-cultural study in Japan, Republic of Korea, Singapore, and Thailand. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, v. 19, n. 6976, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.3390/ijerph19126976>.

Acesso em: 5 jan. 2023.

BRASIL. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, 3 out. 2003. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm. Acesso em: 5 fev. 2023.

BRASIL. Lei nº 8.842, de 4 de janeiro de 1994. Dispõe sobre a Política Nacional do Idoso, cria o Conselho Nacional do Idoso e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, 5 jan. 1994. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8842.htm. Acesso em: 15 jan. 2023.

ERVATTI, L. R.; BORGES, G. M.; JARDIM, A. de P. **Mudança demográfica no Brasil no início do século XXI**: subsídios para as projeções da população. Rio de Janeiro: IBGE, 2015. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv93322.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2023.

GOEDHART, N. S.; VERDONK, P.; DEDDING, C. "Never good enough": a situated understanding of the impact of digitalization on citizens living in a low socioeconomic position. **Policy & Internet**, v. 14, p. 824–844, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1002/poi3.315>. Acesso em: 15 jan. 2023.

HENRIQUES, C. M. **Instrumento de avaliação de competências digitais para pessoas idosas**. 2023. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2023.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Síntese de indicadores sociais**: uma análise das condições de vida da população brasileira. Rio de Janeiro: IBGE, 2017. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101459.pdf>. Acesso em: 5 fev. 2023.

LLORENTE-BARROSO, C.; VIÑARÁS-ABAD, M.; SÁNCHEZ-VALLE, M. Mayores e Internet: la red como fuente de oportunidades para un envejecimiento activo. **Comunicar**, v. 45, n. 23, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.3916/C45-2015-03>. Acesso em: 5 jan. 2023.

MACHADO, L. R. **Modelo de competências digitais para m-learning com foco nos idosos (MCDM Sênior)**. 2019. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2019.

MARTÍNEZ-HEREDIA, N. Desafíos en la era digital actual: TIC y personas seniors de la Universidad de Granada (España). **Linguagem e Tecnologia**, v. 13, n. 1, p. 82-95, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.17851/1983-3652.13.1.82-95>. Acesso em: 5 jan. 2023.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Relatório mundial sobre envelhecimento e saúde**: resumo. 2015. Disponível em: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/186468/WHO_FWC_ALC_15.01_por.pdf. Acesso em: 5 fev. 2023.

ORLANDI, B. D. M.; PEDRO, W. J. A. Pessoas idosas e a busca por informações em saúde por meio da internet. **Kairós Gerontologia**, v. 17, n. 2, p. 279-293, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.23925/2176-901X.2014v17i2p279-293>. Acesso em: 15 jan. 2023.

PASQUALOTTI, A. **Comunicação, tecnologia e envelhecimento**: significação da interação na era da informação. 2008, 198 f. Tese (Doutorado em Informática na Educação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2008. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/14663/000666456.pdf>. Acesso em: 5 fev. 2020.

PETERSEN, D. A. W.; KALEMPA, V. C.; PYKOSZ, L. C. **Envelhecimento e inclusão digital. Extensão**, v. 10, n. 15, p. 120-128, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.5007/1807-0221.2013v10n15p120>. Acesso em: 25 jan. 2023.

QUAN-HAASE, A.; MARTIN, K.; SCHREURS, K. Interviews with digital seniors: ICT use in the context of everyday life. **Information, Communication & Society**, v. 19, n. 5, p. 691-707, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/1369118X.2016.1140217>. Acesso em: 15 jan. 2023.

ROCHA, M.; LONGO, P.; MONTIEL, J. Utilização de smartphones por idosos durante o distanciamento físico causado pela COVID-19. **Tecnologias em Projeção**, v. 12, n. 1, 2021. Disponível em: <https://revista.faculdadeprojecao.edu.br/index.php/Projecao4/article/view/1735>. Acesso em: 18 dez. 2022.

SALES, M. B. de; AMARAL, M. A.; SENE JUNIOR, I. G.; SALES, A. B. de. Tecnologias de informação e comunicação via Web: preferências de uso de um grupo de usuários idosos. **Kairós Gerontologia**, v. 17, n. 3, p. 59-77, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.23925/2176-901X.2014v17i3p59-77>. Acesso em: 15 jan. 2023.

SILVA, M. A. da. **Habilidades desenvolvidas pelas pessoas da terceira idade:** inclusão digital e uso de smartphone. 2020. Dissertação (Mestrado em Educação Matemática e Tecnológica) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/38386>. Acesso em: 12 dez. 2023.

SŁODKOWSKI, B. K. **Autoria digital:** um foco na construção de filmes em stop motion por idosos. 2022. 255 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2022.

TŐKÉS, G. E. The third-level digital divide among elderly Hungarians in Romania. **Acta Ethnographica Hungarica**, v. 66, n. 1, p. 241-259, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1556/022.2021.00005>. Acesso em: 15 jan. 2023.

URRA, C. V.; PASTENE, F. R.; CASTRO, S. O. Gobernanza electrónica e inclusión digital de personas mayores mediante estrategias de alfabetización digital e informacional en la localidad de Placilla, Valparaíso, Chile. **Palabra Clave**, v. 12, n. 1, e168, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.24215/18539912e168>. Acesso em: 20 jan. 2023.

VAN DEURSEN, A. J. A. M.; VAN DIJK, J. A. G. M. Internet skill levels increase, but gaps widen: A longitudinal crosssectional analysis (2010-2013) among the Dutch population. **Information Communication & Society**, v. 18, n. 7, p. 782-797, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/1369118X.2014.994544>. Acesso em: 18 mar. 2023.

Cecília Machado Henriques

Pedagoga, Especialista em TICs aplicadas à Educação (UFSM), Mestre em Educação (UFSM) e Doutora em Engenharia, Gestão e Mídia do Conhecimento (UFSC).

E-mail: ceciliamhenriques@yahoo.com.br

Vania Rivas Ulbricht

Licenciada em Matemática. Mestre e Doutora em Engenharia de Produção (UFSC). Professora do Programa de Pós-Graduação em Engenharia, Gestão e Mídia do Conhecimento (UFSC).

E-mail: vrulbricht@gmail.com