



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ
INSTITUTO DE LETRAS E COMUNICAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO COMUNICAÇÃO, CULTURA
E AMAZÔNIA
MESTRADO EM CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO

Camila de Andrade Simões

IDOSOS E INTERNET: mediações nos usos de serviços
bancários digitais

BELÉM-PA

2019

Camila de Andrade Simões

**IDOSOS E INTERNET: mediações nos usos de serviços
bancários digitais**

Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação Comunicação, Cultura e Amazônia da Universidade Federal do Pará, como parte das exigências para a obtenção do grau de Mestre em Ciências da Comunicação. Área de concentração: Comunicação e Informação. Linha de pesquisa: Processos Comunicacionais e Mídiação na Amazônia.

Orientador: Prof. Dr. Walter Teixeira Lima Junior.

BELÉM-PA

2019

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) de acordo com ISBD
Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Pará
Gerada automaticamente pelo módulo Ficat, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)**

S593i Simões, Camila de Andrade.
Idosos e Internet : mediações nos usos de serviços bancários digitais / Camila de Andrade Simões, . —
2019.
132 f.

Orientador(a): Prof. Dr. Walter Teixeira Lima Junior
Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Comunicação, Instituto de Letras e
Comunicação, Universidade Federal do Pará, Belém, 2019.

1. Idosos. 2. Internet. 3. Inclusão digital. 4. Mediações. 5. Serviços bancários. I. Título.

CDD 303.4833

Camila de Andrade Simões

IDOSOS E INTERNET: mediações nos usos de serviços bancários digitais

Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação Comunicação, Cultura e Amazônia da Universidade Federal do Pará, como parte das exigências para a obtenção do grau de Mestre em Ciências da Comunicação. Área de concentração: Comunicação e Informação. Linha de pesquisa: Processos Comunicacionais e Mídiação na Amazônia.

Orientador: Prof. Dr. Walter Teixeira Lima Junior.

RESULTADO: (x) APROVADO () REPROVADO

Data:



Prof. Dr. Walter Teixeira Lima Junior – Orientador (PPGCom/UFGA)



Prof. Dra. Elaide Martins da Cunha – Examinadora interna (PPGCom/UFGA)



Prof. Dra. Alda Cristina Silva da Costa – Examinadora interna (PPGCom/UFGA)



Prof. Dr. José Eugênio de Oliveira Menezes - Examinador externo (Faculdade Cásper Líbero)



BELÉM-PA
2019

AGRADECIMENTOS

Meus agradecimentos começam por meu marido, Andrei Simões, que apoiou esta empreitada acadêmica, desde o primeiro momento. Com boas doses de incentivo e tranquilidade. O mesmo fez minha irmã Roberta Ribeiro, minha mãe Vera Cristina e meu pai Roberto Ribeiro. Os agradecimentos se estendem aos meus familiares, amigos e conhecidos que dedicaram algum tempo para conversar sobre esta pesquisa e que também celebram a conclusão deste ciclo.

A gratidão é tamanha por cada pessoa que fez parte deste processo: os professores Rosaly Brito, Manuel Dutra, Rosane Steinbrenner, Fábio de Castro, Célia Amorim e Danila Cal. Em especial às Professoras Doutoras Elaide Cunha, Vânia Torres e Alda Cristina, e também ao Professor Doutor José Eugênio Menezes, que aceitaram a jornada que é lapidar e fazer crescer um trabalho de pesquisa. O meu sincero, muito obrigado!

Obrigado, também, a todos os colegas de turma que caminham junto. Devemos seguir!

Meus agradecimentos chegam também à equipe da Secretaria do PPGCom, nas pessoas da Juliana Ranieri e Joyce Matos. Grata pela paciência, eficiência e profissionalismo.

Chegar até aqui, com minha saúde física e mental totalmente intacta se deve a atuação de um profissional que conheci nos primeiros dias do mestrado, o Professor Doutor Walter Teixeira Lima Junior. Orientador, que levou e elevou meus pensamentos por mundos com mais perguntas, sem deixar de me pedir foco e compreensão de uma realidade palpável, crível e provável. Com reuniões periódicas, instigadoras do compromisso pela ciência, tranquilidade e profissionalismo, chegamos até aqui. O meu muito, muito, obrigado!

RESUMO

Em um contexto de popularização da internet, principalmente através de dispositivos móveis, inclusão digital é uma expressão ligada à democratização de uso de tais meios. Entre os grupos denominados de excluídos, a pessoa idosa é notada e a problematização segue na relação de interação instrumentalizada que mantém com empresas privadas e os aparatos tecnológicos conectados colocados em circulação. Vale destacar o envelhecimento da população mundial e brasileira, além da constatação tímida em direção à literacia digital da pessoa idosa – do âmbito acadêmico ao doméstico. Adiante, acreditou-se necessário olhar de perto para um ator tecnológico que apresentasse proximidade considerável com a sociedade brasileira, de modo geral. Assim, a categoria instituição financeira foi selecionada por representar aquela por meio da qual uma sociedade do capital realiza suas principais transações, constantes e obrigatórias (recebimentos e pagamentos). É um tipo de ator social que tem em sua história, íntima ligação com os avanços tecnológicos e de comunicação, que envolve, hoje, a maioria dos serviços oferecidos. Assim, coloca-se frente a frente dois atores sociais com interesses diversos, afim de verificar esta relação a partir da recepção. Isto posto, como **objetivo** central, quer-se compreender *quais os sentidos produzidos pela pessoa idosa sobre os meios digitais bancários*. De forma específica, (1) verificar como se dá a relação entre os grupos de pessoas idosas investigado e a instituição, (2) levantar quais os dispositivos mais utilizados pelos idosos e pelos bancos para este fim e (3) buscar compreender quais fatores mediam os usos que os idosos fazem de tais serviços e dispositivos. Tendo como proposta **metodológica** a entrevista semiestruturada, aplicada aos grupos de pessoas idosas, e a observação direta a cursos de informática oferecidos para pessoas idosas no centro da cidade de Belém do Pará. Os **resultados** indicam o pouco ou nenhum uso dos aplicativos bancários pela pessoa idosa investigada. Entre os que utilizam, a entrega e confiança é menos restrita. Entre os que não utilizam aplicativos para fins bancários, a insegurança, nos processos e em si, e a falta de conhecimentos sobre os meios digitais de maneira geral parecem impedi-los de seguir. Em maioria, a pessoa idosa prefere procedimentos em agências físicas.

Palavras-chave: Digital. Idosos. Internet. Mediações. Serviços bancários.

ABSTRACT

In a context of internet popularization, mainly through mobile devices, digital inclusion is an expression linked to democracy using such means. Among the so-called excluded groups, the elderly person is noticed and the problematization follows in the instrumentalized interaction relation that maintains with private companies and the connected devices that circulates. It is worth mentioning the worldwide aging, the same with Brazilian population, as well as the timid finding towards elderly digital literacy - from academic to domestic. Ahead it was believed that it was necessary to look closely at a technological actor who presented considerable proximity to Brazilian society in general. Thus, the financial institution was selected because it represents the one through which a capital company performs its main transactions, constant and obligatory (receipts and payments). It is a type of social actor that has in its history, intimate connection with the technological and communication advances, which involves, today, most of media services. Thus, two social actors with different interests are placed face to face, in order to verify this relationship from the reception. So, as a central **objective**, seeks to understand *the senses produced by the elderly person in digital banking*. Specifically, (1) to verify the relationship between the elderly group of persons investigated and the institution, (2) to identify which devices are most used by the elderly and the banks for this purpose, and (3) to seek to understand which factors the uses that the elderly make of such services and devices. As a **methodological** proposal, the semi-structured interview, applied to the elderly groups, and the direct observation of digital inclusion courses offered to elderly people in the city center of Belém do Pará, Brazil, were selected. The **results** indicate little or no use of banking applications by the elderly person investigated. Among those who use it, delivery and trust are less restricted. Among those who do not use baccalaureate applications, insecurity in processes and in themselves, and the lack of knowledge about digital media in general seem to prevent them from pursuing it. In most, the elderly person prefers procedures in physical agencies. Even if directed to use connected applications and digital devices (ATMs or even smartphones) by banking agents, other factors are among the appropriations of these devices by the elderly person.

Key words: Bank services. Digital. Elderly people. Internet. Mediations.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1. MAPA DO BRASIL COM MARCADORES DE OCORRÊNCIA.....	33
FIGURA 2. MAPA DE PORTUGAL COM MARCADORES DE OCORRÊNCIA.....	34

LISTA DE TABELAS

TABELA 1. TRANSAÇÕES POR CANAIS BANCÁRIOS (EM BILHÕES).....	30
TABELA 2. RELAÇÃO DOS TERMOS UTILIZADOS PARA O ESTADO DA ARTE	32
TABELA 3. ÁREAS DE CONHECIMENTO DOS TRABALHOS EM PORTUGUÊS	35
TABELA 4. ÁREAS DE CONHECIMENTO DOS TRABALHOS EM INGLÊS	35
TABELA 5. MAIORES INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS EM TOTAL DE ATIVOS	51
TABELA 6. CARACTERIZAÇÃO DAS TURMAS	60
TABELA 7. RESPOSTAS AO QUESTIONÁRIO ESTRUTURADO APLICADO AOS PARTICIPANTES DA TURMA DO BÁSICO	60
TABELA 8. RESPOSTAS À PERGUNTA: “EM QUE ANO VOCÊ NASCEU?”	65
TABELA 9. RESPOSTAS A SESSÃO “IDOSOS E AMBIENTE DIGITAL” DO QUESTIONÁRIO ESTRUTURADO. RESPONDENTES: 13.....	66
TABELA 10. PERFIL DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA: CENTRO BOLONHA E UNITERCI	84
TABELA 11. IDOSOS: POSSE DE COMPUTADOR E TELEFONE CELULAR.....	85
TABELA 12. CRONOGRAMA DA PESQUISA.....	106

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
2	CAPÍTULO 1 – AS TECNOLOGIAS DA COMUNICAÇÃO E OS IDOSOS	15
2.1	UM PANORAMA	15
2.1.1	Centralidade midiática	15
2.1.2	O fenômeno comunicacional na virada do século XXI	17
2.1.3	O caso do Brasil	18
2.1.4	Do PC ao Mobile	21
2.2	UMA PROBLEMATIZAÇÃO DA EXCLUSÃO	22
2.2.1	Apropriações assimétricas	22
2.2.2	Idoso e sociedade: o valor da pessoa mais velha e o que diz a legislação brasileira	24
2.2.3	Idosos e exclusão digital	27
2.2.4	Instituição bancária como ator social tecnológico	29
2.3	ESTADO DA ARTE: IDOSOS E INTERNET	31
2.3.1	Apontamentos para um estado da arte	31
2.3.1.1	Características do material	33
2.3.2	Uma exploração dos estudos em português	36
2.3.2.1	Inclusão Digital e Idosos	36
2.3.2.2	Idosos e Telefones Celulares	39
2.3.3	Uma exploração dos estudos em inglês	41
2.3.3.1	Digital Inclusion	41
2.3.3.2	Older People and Mobile Phone	43
3	CAPÍTULO 2 – MÉTODO: UM PERCURSO	48
3.1	INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	48
3.1.1	Observação direta	48
3.1.2	Entrevista estruturada e semiestruturada	49
3.2	PERCURSO METODOLÓGICO	50
3.2.1	<i>Corpus</i> da pesquisa	51
3.2.1.1	As empresas bancárias	51
3.2.1.2	Universidade da Terceira Idade (UNITERCI)	53
3.2.1.3	Centro da Terceira Idade Palacete Bolonha	55
3.3	ESTUDO PILOTO	57
3.3.1	Indo a campo: UNITERCI	57

3.3.2	Primeiros dados	59
3.3.2.1	Características gerais do material.....	60
3.3.2.2	<i>TB: Um trabalho sobre mim</i>	60
3.3.2.3	<i>TA: Curiosidades sobre o Facebook</i>	63
3.3.3	Observações de campo e dos instrumentos de coleta	66
4	CAPÍTULO 3 – UMA ABORDAGEM COMUNICACIONAL INSTRUMENTALIZADA.....	68
4.1	PENSANDO CONSUMO E PODER PELO USO DAS REDES: UMA REPRODUÇÃO DOMINANTE.....	69
4.2	MEDIAÇÃO E MUDIATIZAÇÃO: APROXIMAÇÕES E CAMINHOS DE ANÁLISE DO OBJETO	73
5	CAPÍTULO 4 – Os atores frente à frente: tecnologia e a pessoa idosa	80
5.1	O QUE DIZEM OS BANCOS?	80
5.1.1	Caixa e Bradesco: os agentes tecnológicos	80
5.1.1.1	Digitalização dos serviços e evolução dos dispositivos de comunicação.....	80
5.1.2	Perfil do cliente bancário	83
5.1.2.1	Perfil do cliente bancário	83
5.2	O QUE DIZEM OS IDOSOS?	84
5.2.1	Caracterização geral da amostra e consumo de mídia	84
5.2.2	Sobre os usos e apropriações dos serviços bancários digitais	89
5.3	IDOSOS CONECTADOS: RELAÇÕES, APROPRIAÇÃO DOS DISPOSITIVOS BANCÁRIOS, MEDIAÇÕES E ENFRENTAMENTO	91
5.3.1	Agentes bancários e pessoa idosa: relações de poder.....	92
5.3.2	No entre das apropriações	94
5.3.3	Enfrentamentos: os sentidos produzidos pessoa idosa	99
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	102
7	CRONOGRAMA REALIZADO	106
8	BIBLIOGRAFIA	107
9	APÊNDICE A – Questionário às empresas bancárias	117
10	APÊNDICE B – Questionário aos participantes idosos	119
11	APÊNDICE C – TCLE (Termo de Consentimento Livre e Esclarecido).....	127

12	APÊNDICE D – Sumário ampliado da dissertação	129
-----------	---	------------

1 INTRODUÇÃO

As discussões sobre o mundo digital atravessaram as principais disciplinas cursadas por mim desde a 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 os ditos excluídos, por não fazerem parte de lógicas de comunicação mediada tecnologicamente com tamanha frequência, a partir das pesquisas de consumo de mídia, foi identificado o grupo de pessoas idosas. Assim, este estudo tem foco nas apropriações de serviços digitais e dispositivos pela pessoa idosa, observando a partir da recepção, contudo, complexificada em sua constituição e a constituição dos campos com os quais se relaciona. As tensões, confrontos e enfrentamentos devem ser observados com o objetivo de encontrar as instâncias de mediação na apropriação de tais meios, o que será detalhado adiante.

O envelhecimento é um processo que soma redução de eficiência física e cognitiva, e acomete 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 trava com outras pessoas ou grupos (p. 297).

Atualmente a quantidade de idosos no Brasil ultrapassa a marca dos 19 milhões de indivíduos com mais de 60 anos (IBGE, 2010). Adiante, segundo projeções feitas pelo IBGE, observando apenas o grupo de pessoas de 60 a 69 anos serão mais de 21 milhões de indivíduos, serão ainda mais de 18 milhões de pessoas com 70 anos ou mais, também até 2020 (SALOMÃO, 2011, p. 295). É no contexto de envelhecimento da população brasileira, e paraense, que se pretende pensar os processos comunicativos e a inserção do idoso em tal lógica.

É possível pensar, então, como recorte necessário, 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 aquele ligado ao avanço tecnológico de dispositivos de comunicação e serviços. É 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, coloca-se frente à frente dois os atores: (1) as empresas bancárias como atores sociais tecnológicos, diretamente ligadas à 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 como grupo de menor contato tecnológico em geral, que vem observando o avançar de tais meios, ferramentas e tecnologias de comunicação e informação e que demonstra afinidade diversa e, por vezes, pouco interesse em tal direção. As empresas financeiras selecionadas para este 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 selecionado é 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. O *corpus* da pesquisa está exposto em detalhes no ponto 3.2.1 deste estudo.

Como hipótese de trabalho desta pesquisa, foi considerado que 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 entravamentos diversos quando se levam em consideração os usos e apropriações feitos pela pessoa idosa. Este grupo não nasceu em contato direto com tais meios e demonstra níveis de apropriações diversificadas.

Centralmente, e partir deste contexto, quer-se compreender *quais os sentidos produzidos pela pessoa idosa sobre os meios digitais bancários*. Assim, como objetivo guia quer-se *verificar o que dizem sobre os meios digitais bancários* e, de forma específica, (1) verificar como se dá a relação entre os grupos de pessoas idosas investigados e a instituição, (2) levantar quais os dispositivos mais utilizados pelos idosos e pelos bancos para este fim e (3) buscar 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.

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 à avaliação do Comitê de Ética em Pesquisa, através da Plataforma Brasil. O projeto completo foi aprovado, sem alterações, por atender à legislação brasileira Resolução Nº466/12 do Conselho Nacional de Saúde, onde também é prevista a utilização das informações para fins unicamente acadêmicos e científicos, entre outras considerações acerca da confidencialidade e estigma (Ver Apêndice C - Item 11 – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, o TCLE). A seguir, a estrutura da dissertação é exposta.

A proposta de argumentação desta dissertação inicia-se com um primeiro capítulo que demonstra quais as aproximações que a pessoa idosa brasileira e paraense trava com os meios digitais, conectados ou não, por intermédio das pesquisas de consumo de mídia e de outros suportes de dados como o CETIC¹, e como exclusão digital também se configura um dos fatores da exclusão social na atualidade, caracterizando a problematização centro e guia da presente pesquisa.

No primeiro capítulo deste empreendimento científico está exposto ainda o Estado da Arte relacionado ao horizonte deste trabalho, *grosso modo* idosos e internet, a partir do levantamento bibliográfico de estudos on-line. Aqui, observa-se os caminhos metodológicos e argumentativos tomados por cada trabalho (25 em inglês e 40 em português, entre 2010 e 2017) afim de identificar lacunas e diferentes caminhos que podem ser acionados a partir do presente estudo.

O segundo capítulo desta investigação é de natureza metodológica, em que se esclarece acerca do objeto da pesquisa e como pretende-se ancorá-lo. Propôs-se uma forma de análise que pensasse as relações de poder entre os sujeitos de interesse da presente pesquisa – entre a instância de produção tecnológica comunicacional (empresas bancárias) e a instância da recepção (pessoa idosa) – e as mediações que imbricam tal relação, a partir de uma observação direta das experiências tecnológicas destes sujeitos somada a entrevistas semiestruturadas. Em seguida, descreve-se o estudo piloto realizado, com a aplicação dos questionários propostos com um grupo de idosos e uma primeira avaliação dos instrumentos e dos processos de aproximação. Os conteúdos dos questionários sofreram modificações, o que aparece no apêndice B está em sua formatação final aplicada aos participantes idosos do Centro Bolonha.

O terceiro capítulo possui a natureza teórica onde uma visita às principais contribuições acerca do ambiente digital é feita, além da exposição das teorias através das quais os achados foram analisados. No escopo conceitual, foram considerados

¹ 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).

Manuel Castells (2015) e suas considerações sobre o Poder pelo uso das redes, José Luiz Braga (2011), que traz reflexões sobre a Mídiatização, 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 sobre uma compreensão mais complexa sobre o lugar do 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 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. Assim, *o que dizem os bancos* e *o que dizem os idosos* (Itens 5.1 e 5.2, respectivamente) são itens que trazem os resultados em cada uma das perspectivas. Em seguida, a discussão é vista (Item 5.3), para elucidar 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 à somar e entrelaçar-se com os dados empíricos do fenômeno. O capítulo é seguido pelas considerações finais, cronograma realizado, bibliografia completa e apêndices.

2 CAPÍTULO 1 – AS TECNOLOGIAS DA COMUNICAÇÃO E OS IDOSOS

Neste primeiro capítulo, é trazido o que a literatura indica como mais recente ao falar do avanço dos dispositivos comunicacionais no cotidiano da sociedade global. Fala-se também sobre como o processo foi acelerado, considerando 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 (ver item 2.1). Discute-se ainda sobre como são diversos os níveis de apropriação dos meios digitais, observando a pessoa mais velha que, por não ter nascido nesta lógica da velocidade, apresenta níveis diversos na adoção e usos de tais meios.

É percebido também como 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 se quer explicitar (ver item 2.2).

A seguir, o Estado da Arte (ver item 2.3) é apresentado como forma de obter o quadro de investigação prévia no que concerne ao horizonte da presente investigação. Através deste quadro, 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 à ampliações para este campo de estudos. 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.

2.1 UM PANORAMA

2.1.1 Centralidade midiática

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 presencialidade (em conversações, justamente), seja por outras inserções midiatizadas – 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 viabilizam 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 comunicacional em pleno funcionamento, seus objetivos, processos e pluralidade de tensões (BRAGA, 2011, p. 69).

2.1.2 O fenômeno comunicacional na virada do século XXI

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).

2.1.3 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 estabeleceu 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 ds 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 popularizou 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).

2.1.4 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%.

2.2 UMA PROBLEMATIZAÇÃO DA EXCLUSÃO

2.2.1 Apropriações assimétricas

Aponta-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 apêlo 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 midiatização, 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 midiatizado, 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 midiatização, 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 midiatização” (BONIN, 2016, p. 219).

2.2.2 Idoso e sociedade: o valor da pessoa mais velha e o que diz a legislação 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 também 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 também todo o tipo de atenção aos estudos deste grupo da sociedade, podem ser vistos pelo desenvolvimento das variadas investigações encontradas e expostas no ponto 2.3 do presente trabalho (ver item 2.3: ESTADO DA ARTE).

2.2.3 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 à 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 à internet refletir e trazer problemas outros à autonomia no corpo social como um todo.

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/ou coletivo das diversas sociedades. Ainda assim, mesmo que 61% dos domicílios brasileiros tenham acesso à 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 e por meio de aplicativos 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, um detalhamento sobre o agente financeiro é colocado, identificando-o como um representante do avanço tecnológico. Avanço atualmente

ligado à circulação de bens de consumo tecnológicos, meios digitais conectados à internet, disponíveis por meio de dispositivos móveis.

2.2.4 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, ATM² e Correspondentes³) quanto digital (Internet e Mobile Banking), as instituições financeiras viram um salto

² Sigla em inglês para Automatic Teller Machine, os conhecidos caixas eletrônicos.

³ Casas Lotéricas e Agências dos Correios.

na utilização dos seus serviços. O ano de 2016 foi um ano com 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 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 uma desaceleração nos usos do Internet Banking (sites específicos das instituições bancárias), foram 14,8 bilhões de acessos em 2016, contra 17,7 bilhões em 2015 (ver tabela 1). 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).

Tabela 1. Transações por canais bancários (em bilhões)

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

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

Assim, vê-se a instituição bancária como aquela que acusa 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). Aqui, vale destacar a

técnica acima do humano. Empreendimentos sincronizados à tecnologia e não com a heterogeneidade e a dimensão humana social.

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.

2.3 ESTADO DA ARTE: IDOSOS E INTERNET

Este trecho do capítulo é guiado 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). Neste trecho do presente empreendimento, 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.

2.3.1 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 sócioeconômico 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 que 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 os usos e apropriações da internet, em princípio e de modo geral.

Tabela 2. Relação dos termos utilizados para o Estado da Arte

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

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.

2.3.1.1 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, principalmente, 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% dos estudos em inglês). Todos estes 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). Entrevistas mostrando quantidade significativa de participantes também aparecem em 5 (cinco) dos estudos publicados em inglês (PETROVIC, 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.

Tabela 3. Áreas de conhecimento dos trabalhos em português

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;

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 4. Áreas de conhecimento dos trabalhos em inglês

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.

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 à 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.

2.3.2 Uma exploração dos estudos em português

2.3.2.1 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, através 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)⁴ 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”⁵, faz testes

⁴ Publicado na *Revista Kairós Gerontologia* (2010); que se preocupa com estudos dos fenômenos fisiológicos, psicológicos e sociais relacionados ao envelhecimento humano.

⁵ Instituto de Geriatria e Gerontologia, PUC-RS.

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).

Em Ciência da Informação tem-se o artigo “A utilização da comunicação mediada tecnologicamente pelo cidadão sênior”⁶ (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 à usabilidade e protótipos que 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”⁷ (CAREGNATO, JÚNIOR, *et al.*, 2011), desenvolvido pelo Departamento de Computação da UNEMAT-MT⁸, 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

⁶ Apresentado no XXXIV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Recife, PE (2011).

⁷ Departamento de Comunicação, UNEMAT, Brasil.

⁸ Universidade do Estado de Mato Grosso, Brasil.

convívio social entre os participantes, e melhorando indiretamente os aspectos relativos a saúde” (CAREGNATO, JÚNIOR, *et al.*, 2011, p. 1224).

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 “informativos 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 Sénior⁹, 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 Setúbal¹⁰. Assim, constatou-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, melhoram 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, buscando rapidez e menos custos, a manutenção e/ou reinserção no mercado de trabalho, além

⁹ Instituto de Educação da Universidade de Lisboa, Portugal.

¹⁰ Distrito Administrativo de Portugal, com fronteira Norte ao Distrito de Lisboa.

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.

2.3.2.2 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”¹¹ (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”¹² (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. 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

¹¹ Departamento de Pós-Graduação em Informática da PUC-MG, Brasil.

¹² Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação – ICMC-USP.

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.

2.3.3 Uma exploração dos estudos em inglês

Nesta sessão, 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).

2.3.3.1 Digital Inclusion

O artigo “Older people and the Internet: towards a “system map” of digital exclusion”¹³ (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

¹³ The International Longevity Centre – UK (ILC-UK).

informação e entretenimento”¹⁴ (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”¹⁵ (p. 13).

O estudo “Digital inclusion: An analysis of social disadvantage and the information society”¹⁶ (HELSPER, 2008), analisa empiricamente as evidências que surgem da relação entre desvantagens sociais e a sociedade 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?”¹⁷, 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

¹⁴ 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”.

¹⁵ Trecho original: “this should lead to a shift away from the isolated initiatives that seem to characterise most efforts to increase inclusion”.

¹⁶ Oxford Internet Institute (OII), Department for Communities and Local Government.

¹⁷ Faculty of Communication Arts, Assumption University.

programa de treinamento efetivo, ajustado para adultos mais velhos”¹⁸ (DUMRONGSIRI, p. 92).

2.3.3.2 Older People and Mobile Phone

O estudo “Accessibility to mobile interfaces for older people”¹⁹ (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”²⁰ (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 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”²¹ (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 das 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

¹⁸ Trecho original: “these benefits would be greater in association with an effective computer-training program adjusted to older adults”.

¹⁹ Livre tradução: “Acessibilidade a interfaces móveis pela pessoa mais velha”. Computer Science Department, Universidad Carlos III de Madrid, Spain.

²⁰ Livre tradução: “...eles (idosos) experimentam declínio numa variedade de habilidades (visão, audição, mobilidade e cognição) e isso causa impacto em vários aspectos do cotidiano em suas vidas”.

²¹ Institute of Physics and Engineering in Medicine, UK.

“que a tecnologia de telefones inteligentes fornece a plataforma viável onde se pode performar o monitoramento ativo de longo prazo”²² (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 à 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 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”²³ (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”²⁴ (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

²² Trecho original: “that smartphone technology provides a viable platform on which to perform long-term activity monitoring”.

²³ Trecho original: “...current mobile industry is mainly targeting at younger age groups who switch phones relatively frequently and admire small devices with multifunction”.

²⁴ Department of Computer Science, University of British Columbia.

aprender a usar outras aplicações se eles pudessem utilizá-los com amigos”²⁵ (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 (*smartphones, 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 IBGE²⁶, 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. À época, para o relatório parcial desta dissertação. Com a visualização do quadro que os estudos acima tecem, acreditou-se na consistência do objeto 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 exploradas no presente estudo.

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.

²⁵ Trecho original: “The participants expressed tha they would be motivaded to learn to use other features if they could use them their friends”.

²⁶ Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.

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 resultante da soma de perspectivas de diferentes áreas do conhecimento (RAYMANUT, 2015).

Neste primeiro capítulo propôs-se um panorama sobre o avanço comunicacional, sem a intenção de esgotar olhares ou possibilidades. Não há, também, a pretensão em indicar que a comunicação mediada 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 cheque o usuário mais velho e que apresenta níveis de apropriação da internet ou mesmo de tecnologias móveis desiguais no que se refere à faixa etária mais jovem.

Antes neste capítulo, apresentou-se 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, identificou-se o grupo de pessoas idosas 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.

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, percebeu-se objetivos, métodos utilizados e os principais resultados como forma de compreender como a presente pesquisa pode contribuir e avançar. No próximo capítulo, os caminhos metodológicos serão expostos como forma de esclarecer as linhas de raciocínio que estiveram envoltas no andar da presente pesquisa e que ajudaram a desvendar cada passo.

3 CAPÍTULO 2 – MÉTODO: UM PERCURSO

Esta dissertação se situa na relação dos atos comunicacionais mediados tecnologicamente. Para o presente estudo, 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 dispositivos de comunicação diversos, com o foco neste segundo ator, a instituição bancária. A partir deste contexto, propõe-se observar 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, pretende-se compreender *quais os sentidos produzidos pela pessoa idosa sobre os meios digitais bancários*. Tendo como objetivo geral *verificar o que dizem sobre os meios digitais bancários* e, como desdobramentos específicos, (1) verificar como se dá a relação entre o grupo de pessoas idosas investigado e a instituição bancária, (2) levantar quais os dispositivos mais utilizados pelos idosos e pelos bancos para este fim e (3) buscar compreender quais fatores mediam os usos que os idosos fazem de tais serviços e dispositivos. Adiante, os instrumentos para a coleta de dados são esclarecidos assim como o *corpus* da pesquisa é exposto e justificado.

3.1 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

3.1.1 Observação direta

Para fins desta pesquisa considerou-se importante a observação direta ou assistemática junto aos grupos de pessoas idosas investigados. Assim, acredita-se observar aspectos da realidade em um tipo de situação em que os indivíduos se comportam e se orientam sem ter consciência do quadro geral (BONI e QUARESMA, 2005, p. 71). É neste tipo de observação que obriga o pesquisador a se aproximar o máximo que conseguir da realidade percebida. Assim, “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. Isso resultou nas

observações mais subjetivas e necessárias que podem ser vistas no estudo piloto (ver item 3.3), dados que também serão considerados para a análise dos dados.

Assim, a observação assistemática se mostrou uma 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.

3.1.2 Entrevista estruturada e semiestruturada

Há que se considerar também a incursão direta com os sujeitos idosos e as instituições bancárias. Assim, a entrevista foi percebida como técnica essencial para a produção de dados caros à esta pesquisa. Quer-se aqui a obtenção de dados objetivos e subjetivos como uma forma de obter achados em profundidade diversa. Para tal efeito, a entrevista aberta (apêndice A) e a semiestruturada (apêndice B) 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 considerada na incursão direta a pessoa idosa, para que subjetividades pudessem emergir quanto a sentimentos em relação aos meios digitais como também buscou-se 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 seja feito e a retomada da ocorrência seja o mais fiel possível. Como também o registro das respostas aos questionários através 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, sem alterações, por atender a legislação brasileira Resolução N°466/12 do Conselho Nacional de Saúde, onde também é prevista a utilização das informações para fins unicamente acadêmicos e científicos, entre outras considerações acerca da confidencialidade e estigma (ver apêndice C – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, o TCLE).

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.

3.2 PERCURSO METODOLÓGICO

É neste campo complexo de abordagem do objeto empírico no qual se situa a presente pesquisa. Sem a intenção de esgotar as possibilidades de apreensão do fenômeno de apropriações dos meios digitais bancários pelos idosos, a pesquisa se presta a verificar como é a relação entre estes dois atores, vistos a partir de suas naturezas constitutivas e dispositivos através dos quais trocam.

De um lado, a instituição bancária é escolhida como um agente social que utiliza meios digitais (de caixas eletrônicos a 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 visíveis distanciamentos dos usos de tais meios pela pessoa idosa. Isto posto, o *corpus* da pesquisa é esclarecido a seguir.

3.2.1 *Corpus* da pesquisa

A pesquisa tem um *corpus* definido em duas dimensões, objetivando uma investigação sobre os aspectos de inovação tecnológica de (1) empresas bancárias, e como o processo de digitalização vem afetando os serviços oferecidos, junto à 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 disrupturas 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*.

3.2.1.1 As empresas bancárias

A presente 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).

Tabela 5. Maiores instituições bancárias em total de ativos

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

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, excluem-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 à 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 se percebe 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 (Apêndice A) 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). Três empresas deram retorno no que concerne ao questionário (CEF, Bradesco e Santander) e duas responderam de forma considerada suficiente: CEF e Bradesco. Tais pontuações serão destrinchadas no capítulo posterior

como forma de dar início à exposição dos dados obtidos preliminarmente. 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.

3.2.1.2 Universidade da Terceira Idade (UNITERCI)

A Univeridade da Terceira Idade (UNITERCI) foi identificada a partir do trabalho de 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 à 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. Atualmente, a UNITERCI tem como coordenadora a professora Maria Leonice da Silva de Alencar²⁷.

A UNITERCI declara ter 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, declarou 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.

²⁷ Socióloga, especialista em Envelhecimento e Saúde do Idoso e Mestre em Serviço Social.

Quanto à estruturação atual, a instituição desenvolve atividades em quatro frentes: ‘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 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 coordenadora Leonice, a capacidade operacional da UNITERCI faz com que possam receber 60 idosos a cada ano. Considera-se também os recursos humanos, constituídos de 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 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...

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, afim de falcitar as relações intergeração. 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 ai 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. Assim sendo, horizonte de interesse da presente pesquisa.

3.2.1.3 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 regate 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. À época do mesmo estudo, o Centro na passagem Bolonha e a UNITERCI ofereciam turmas específicas para pessoas idosas, os outros ofereciam turmas mistas (FERNANDES e FERREIRA, 2012, p. 5). Tal 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). Ainda no mesmo estudo foram entrevistadas 58 pessoas frequentadoras de cursos de informática no Centro Bolonha,

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 às mudanças constantes e a dificuldade em acompanhá-las (FERNANDES e FERREIRA, 2012, p. 7).

Considerando o contexto apresentado, define-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. Para a versão final deste trabalho, e adiante, foi decidido pela permanência do estudo piloto com o objetivo de expor os primeiros resultados obtidos por meio desta investigação. Os dados vistos à seguir foram obtidos nas primeiras visitas para aplicação de questionário na Universidade da Terceira Idade (UNITERCI). As informações se assomam aos dados obtidos na incursão de campo que se seguiu com o grupo de pessoas idosas que frequentam o Palacete Bolonha (Ver Capítulo 4).

3.3 ESTUDO PILOTO

3.3.1 Indo a campo: UNITERCI

Após visitas à UNITERCI, entre conversas com instrutores voluntários, bolsistas da graduação em Serviço Social e a coordenação da instituição foram observados os encontros com os estudantes que ingressaram em março de 2017.

No dia 28 de agosto de 2017 uma palestra sobre Inclusão Social foi acompanhada pela pesquisadora, eram aproximadamente 60 pessoas em uma sala do bloco M do Profissional da UFPA. Temas como cidadania, participação política, saúde e acessibilidade foram discutidos. O instrutor, na ocasião, passou informações sobre envelhecer de forma participativa e, em vários momentos, incentivou a postura ativa da pessoa idosa – principalmente, no que concerne à procura por direitos. Quando surgiam dúvidas sobre em quais locais poderiam emitir certos documentos, ou mesmo dúvidas sobre a aposentadoria e as recentes mudanças legais, outros

companheiros de turma levantavam a voz para dar dicas e informações sobre o assunto.

Em geral, o espaço do encontro se torna momento de conversa e desabafo. Assuntos pessoais se misturam e vêm a tona. Ainda sobre participação social e o papel do idoso, resistências foram vistas, *“pra gente conseguir alguma coisa é na força”*. E aqui a mídia televisiva apareceu: *“tem que ir pra televisão, pegar o repórter mais fofoqueiro”*.

Vale ressaltar a forte presença feminina, notou-se a presença de 4 senhores e quem tomava a vez da fala, ao menos neste dia, eram sempre as senhoras. Uma das fundadoras do bairro do Paar, em Belém, levantou, pediu licença e tomou a frente na turma. Diz ela que foi autora de mais de 10 invasões na região onde no final dos anos 1980 o bairro do Paar se formou, foi presa por 15 dias por isso e demonstrou orgulho ao contar. Falou da utilização dos movimentos sociais organizados por políticos quando necessitam e denunciou a desmobilização de tais movimentos por parte do governo municipal. Diz ela que a alienação do idoso é grave, segundo ela, os direitos estariam indo para o ralo desta forma. Quando o instrutor afirmou que é importante que os idosos tenham pensamento crítico ela se manifestou mais uma vez: *“Vocês têm boas ideias, vocês têm boa vontade. Mas a nossa realidade é essa!”* – se referindo à dificuldade de organizar atividades de resistência.

Comentários sobre movimentos sociais também apareceram. No geral, são vistos de forma negativa pelos idosos, que dizem não participar de tais movimentos porque *“os jovens fazem baderna”*. O instrutor tomou a palavra e alertou sobre a possível marginalização proposital dos movimentos sociais por parte de quem tem interesses governamentais. Seguindo a apresentação prevista falou sobre o envelhecimento da população e sobre ter-se mais velhos no futuro. E tudo terminou com uma estudante dizendo *“graças a Deus!”*.

Na mesma ocasião, uma das instrutoras passou informativos sobre o próximo encontro e falou sobre ter grande importância as discussões propostas pela instituição. Uma objeção de alerta veio de um dos participantes: *“têm idosos que não se assumem, não reivindicam seus direitos”, “têm idosos que não se preocupam em tirar a carteira senior, ai ficam fumados lá na frente [do ônibus]”*. A seguir o instrutor que fazia a apresentação anterior disse ser interessante sempre passar informações adiante, conversando com outros idosos e também com jovens sobre estes assuntos. Sobretudo,

disse que devem viver no tempo presente, sem tantas resistências ao que é novo, que devem se propor a atividades diferentes, contemporâneas.

A visita feita a UNITERCI no dia 19 de setembro de 2017 foi insumo para a descrição da instituição no *corpus* da pesquisa (ver item 3.2.1). Na mesma ocasião foi esclarecido que através do Programa de Ensino Tutorial (PET/MEC)²⁸, em uma parceria com estudantes voluntários do curso de Engenharia Elétrica da UFPA, grupos pré-selecionados de idosos participam, sempre no segundo semestre de cada ano, de aulas de inclusão digital – divididas entre básico e avançado. Adiante, foi neste ambiente que os questionários puderam ser testados pela primeira vez, sempre com a autorização dos ministrantes e dos estudantes. Neste momento, os questionários estavam divididos em dois, um de natureza estruturada e outro semiestruturada para aplicação junto aos idosos. Contudo, este formulário se mostrou longo e repetitivo, para ambos pesquisadora e entrevistado. Assim, ao final do estudo piloto as modificações definitivas são justificadas e o apêndice B é o resultado final – questionário que foi aplicado junto aos frequentadores do Palacete Bolonha.

3.3.2 Primeiros dados

Adiante, neste período da incursão as ferramentas e o formato proposto inicialmente foram testados pela primeira vez. Os instrumentos de coleta de dados testados correspondem a dois momentos: (1) aplicação de um questionário estruturado e um (2) questionário semiestruturado, tendo este último a gravação do procedimento em áudio para registro dos transbordamentos dos limites do questionário como suporte.

Foram duas visitas de aclimatação, nas duas turmas observadas - para a identificação do local, do ambiente, dos instrutores e estudantes. As turmas de Inclusão Digital realizam atividades de informática no prédio do Laboratório de Engenharia Elétrica, na UFPA, em Belém. Estão divididas entre turmas de módulos básico e avançado, que aparecerão como TB e TA, respectivamente, neste estudo piloto. A TB acontecia sempre às terças e quintas-feiras, das 9h às 11h, e a TA às quartas e sextas-feiras, das 14h30 às 16h30. Adiante, duas visitas foram programadas para dar início à aplicação dos questionários, nos dias 21 e 22 de novembro de 2017.

Assim, foram registradas 13 (treze) respostas ao questionário estruturado e 3 (três) entrevistas semiestruturadas que serão o insumo do estudo piloto visto aqui,

²⁸ Ver: <http://portal.mec.gov.br/pet>

tendo como objetivos a averiguação e avaliação das próprias ferramentas e técnicas propostas como métodos de levantamento com os sujeitos idosos.

3.3.2.1 Características gerais do material

As turmas são semelhantes quanto aos sujeitos frequentadores: em maioria mulheres, exceto na turma do módulo avançado (TA), com um participante homem. A turma do básico (TB) foi acompanhada quando já concluía suas atividades, haveria mais dois encontros: um para aplicação de um teste final e o último com uma confraternização prevista. Já a TA foi mais adiante, até a sexta-feira, dia 8 de dezembro de 2017.

Tabela 6. Caracterização das turmas

Turma	Estudantes matriculados	Estudantes frequentes	Responderam o questionário	Instrutores (Qt.)	Computadores (de mesa ou notebooks)
Básico (TB)	13	9	3	6	15 (PC)
Avançado (TA)	17	13	10	6	15 (Notebooks)

Fonte: Elaboração própria.

A seguir, a descrição combinada dos resultados obtidos a partir dos questionários junto aos participantes idosos.

3.3.2.2 TB: Um trabalho sobre mim

A visita de observação da terça-feira 21 de novembro de 2017 na TB começou às 8h30, quando as primeiras participantes começaram a chegar. Era necessário alcançar o segundo andar do prédio para chegar à sala de aula, mas foi no banco que antecede a um corredor, já no segundo andar, que duas delas foram abordadas pela pesquisadora. Um dos instrutores chegou no mesmo instante e fez uma introdução oficial, o necessário para que os laços fossem ajustados e certa confiança fosse estabelecida. Ali mesmo os dois questionários foram testados com duas participantes, a terceira foi entrevistada no mesmo dia após a aula, por volta das 10h40. As participantes serão identificadas como P1, P2 e P3 (Tabela 7).

Tabela 7. Respostas ao questionário estruturado aplicado aos participantes da Turma do Básico

Informação solicitada	P1	P2	P3
Sexo	F	F	F
Estado civil	Casada	União estável	-
Ano de nascimento	1954	1954	1952
Cidade onde mora	Belém	Belém	Belém
Escolaridade	Médio incompleto	Médio completo	Médio completo
É aposentada?	Não	Sim	Sim
Tem computador em casa?	Sim	Sim	Sim
Somente você utiliza o computador de casa?	Não utiliza	Sim	Sim
Acessa a internet de outro computador?	Não	Sim	Sim
Tem celular?	Sim	Sim	Sim
Utiliza o celular para acessar a internet?	Não	Sim	Sim
Acha importante utilizar a internet?	Não é importante	Importante	Muito importante

Fonte: Elaboração própria.

As aulas do módulo básico (TB) acontecia às terças e quintas-feiras, entre outubro e novembro de 2017, foram 15 aulas sempre das 9h às 11h. As aulas são acompanhadas por apostilas com temáticas específicas, no módulo básico a internet ainda não é assunto. O interesse primordial gira em torno das funções do computador: ligar, abrir e utilizar programas como Word e Power Point e desligar o aparelho. A TB disponibilizou 15 vagas, 13 foram preenchidas. Os instrutores indicaram a frequência de mais ou menos 9 participantes. No dia desta visita de observação (21 de novembro de 2017) haviam 5 presentes, 3 foram entrevistadas.

O tema da aula foi “Um trabalho sobre mim”, em que as participantes tiveram que elaborar 3 slides no software Power Point sobre si próprias e apresentar ao final, com o auxílio do instrutor durante a apresentação. O primeiro slide deveria ser a capa do trabalho, no segundo deveria conter alguns dados pessoais como nome e ano de nascimento, e o terceiro e último tinha o tema “o que gosto de fazer”. Todas apresentaram os trabalhos.

A participante 1 (P1) foi a terceira a apresentar o trabalho. Mais tímida, ou talvez um pouco retraída, sorriu e disse que era a primeira vez que fazia tal coisa. Antes, durante os questionários, declarou ser casada e ter o ensino médio incompleto. Ainda não se aposentou, o porquê não ficou claro. Tem 63 anos, é casada, dona de casa e não tem renda própria. O marido aposentado é o responsável financeiro da casa. A participante nasceu em Bragança, interior do Pará, e mora em Belém desde 1966. Sentada no banco que antecede a um corredor, ainda antes do início da aula, a apreensão a tomava, costas encostadas no banco e mãos entrelaçadas e inquietas. Ela

disse se informar apenas através da televisão, teve o primeiro contato com computadores durante o curso e só tem um telefone celular por causa do filho, que a presenteou. Não utiliza a internet de forma alguma, e também não vê importância em tal atividade. Neste instante o grupo de perguntas 4 foi deixado em branco. Quando os serviços bancários se tornaram o assunto principal da conversa o receio em dar a entrevista se tornou um bloqueio, “é por isso que eu não queria falar com você”, disse. Ser abordada sobre o assunto parece ter sido uma invasão, mesmo tendo sido alertada no início do entrevista sobre o conteúdo das perguntas. Ela disse do receio que tem quanto a fornecer informações bancárias – dados, senhas, etc. – e que é por isso que o marido e a filha são as pessoas que lidam com estes serviços. Após receber mais algumas informações quanto à pesquisa, respondeu ainda que não confia nos serviços bancários em geral, menos ainda naqueles oferecidos pela internet.

A participante 2 (P2), foi a primeira apresentar o trabalho em sala de aula. Desenvolta, não teve problemas em falar sobre si. Foi professora do ensino público e hoje é aposentada. Aprendeu a utilizar o computador quando era secretária do ensino público, em Belém, onde nasceu e mora. Diz ela que o período de informatização dos serviços escolares, como realizar a matrícula de novos estudantes, a lançou em direção ao ambiente digital. O primeiro contato com a internet foi na mesma época, acha importante utilizar a internet e declarou que utiliza dia sim dia não. Os interesses de pesquisa, quando utiliza a internet, são: receitas diversas e música regional. No geral, disse que utiliza o computador e a internet em busca de conhecimento. No início, pediu ajuda a uma sobrinha, a quem chama de filha, para entender mais sobre o computador e algumas funções, mas hoje se considera independente quanto a isso. Também disse utilizar Facebook e Whatsapp, o que levou ao próximo tópico da conversa sobre telefones celulares. A participante disse ter telefones celulares desde os modelos com antenas e que hoje, mesmo tendo um smartphone e utilizar do aplicativo de mensagens instantâneas Whatsapp prefere fazer ligações convencionais, ouvir a voz do outro. Quando o último grupo de perguntas chegou, sobre os serviços bancários, respondeu de forma segura: prefere realizar transações bancárias através de agências físicas, disse confiar pouco nos serviços bancários oferecidos através da internet, por isso utiliza caixas eletrônicos e, sempre sem a ajuda de terceiros, exceto quando há algum problema e ela se certifique da identidade dos funcionários da agência.

A terceira entrevista, ocorreu após a aula, que foi mais curta neste dia. Eram apenas 5 estudantes presentes e a participante 3 (P3) desta pesquisa piloto foi a terceira a apresentar o “trabalho sobre mim”. Falante e demonstrando segurança falou principalmente sobre o jornal católico que digita e diagrama, um tipo de informativo para igrejas, um missário. Aos 52 anos viu o anúncio sobre a seleção para a UNITERCI e desde então realiza atividades do tipo. A participante fazia o módulo básico mas já havia passado por outras experiências com computadores antes. “Tem que ocupar a cabeça”, disse. Nascida em Igarapé Miri, moram em Belém há quase 30 anos. Hoje, tem 65 anos e é aposentada. Complementa a renda com vendas de produtos da Natura e Jequiti. Canta em igrejas durante as missas e também em casamentos, formaturas e em velórios – estas últimas atividades, de forma remunerada. Tem o próprio computador de mesa em casa, de uso exclusivo, onde mais acessa a internet. Faz a diagramação do jornal católico a maior parte do tempo e diz acessar a internet cerca de 3 vezes por semana. Quanto ao celular, acessa a internet a todo momento quanto utiliza o Whatsapp. No último grupo de perguntas disse preferir agências físicas para realizar transações bancárias, disse ainda não confiar nos serviços bancários oferecidos através da internet, em contraponto declarou ser compradora ativa de produtos em grandes portais citando Americanas.com.

3.3.2.3 TA: Curiosidades sobre o Facebook

O dia seguinte foi diferente, dia 22 de novembro de 2017, a turma do avançado explora as possibilidades da internet. Foi registrada a presença de 6 instrutores e, em relação à duração do módulo chegou a quase 2 meses devido à interferência de feriados às quintas, não havendo aulas em algumas sextas-feiras. No total foram 19 aulas com os seguintes conteúdos: pesquisa no Google, criar e-mail e criar e fazer a manutenção de perfil no Facebook. Na lista de frequência constam 17 inscritos, neste dia 9 eram os presentes. Aqui, o questionário estruturado foi testado com 6 pessoas. Este era o segundo dia de aulas sobre o Facebook, na aula anterior o perfil havia sido criado, assim como as funções dos botões adicionar, curtir, comentar e compartilhar foram temas vistos. Então, era dia de entender sobre como adicionar amigos na rede social digital conectada, mudar ou adicionar foto no perfil e capa e alertas sobre links e vírus.

A partir do fundo da sala, a pesquisadora observava as telas dos computadores ligados. Dúvidas técnicas eram frequentes, os instrutores eram chamados por dificuldades em relação a barra de rolagem, ou mesmo sobre onde digitar o e-mail e a

senha para acessar o Facebook. Distinguir a área de trabalho do navegador também foi dificuldade de algumas participantes, a quantidade de cliques e em quais áreas eram as corretas foram motivos de aflição por parte de algumas delas. Contudo, e em geral, a paciência de ambas as partes era visível: os instrutores atendiam a cada uma com atenção e as estudantes que chamavam por algum auxílio aguardavam o atendimento - algumas já tentavam a sorte clicando em outros lugares e explorando, enquanto outras paravam totalmente qualquer incursão, “tenho medo de fazer errado”, ouviu-se.

Enquanto o instrutor falava, uma delas acompanhava anotando tudo em um papel – sequências, desenhos de ícones e significados tomavam forma por meio das anotações. Em alguns momentos a turma era instigada a dar algum *feed back* aos instrutores, as participantes eram perguntadas sobre dúvidas diferentes das que eles haviam levantado ali, ou mesmo sobre temas que gostarias de falar em relação a internet. Somente o silêncio. Falavam mais quando relatavam algo pessoal, sobre o perigo de correntes, ou links suspeitos e que preferem não abrir.

Entre outras coisas percebeu-se que a publicidade em ambientes digitais conectados parecem ser um problema para a navegação de pessoas idosas. Acediam, se colocam à frente da página de interesse e não mostram claramente o símbolo de fechar, o que gera aflição e alguma frustração. Ao entrar no e-mail, após quase 40 minutos de concentração na tentativa de recuperá-lo, um balão com propaganda de automóvel faz escurecer toda a tela para destacá-lo ao centro.

Participante: “... o que aconteceu professor?”

Instrutor: “É só uma propaganda. A senhora vem aqui no ‘x’ e fecha.”

Participante: “Ah, tá ok.”

Adiante, dois dias depois a mesma turma (TA) recebeu uma visita de observação e o questionário estruturado foi aplicado a mais 4 pessoas, totalizando 10. Desta vez, o único participante do sexo masculino foi visto e abordado. Assim a tabela 8 pode ser formatada e dentre os entrevistados, 90% são mulheres, de todos os participantes apenas uma pessoa não mora em Belém e 80% deles são aposentados – das duas pessoas não aposentadas, uma delas é pensionista e uma das participantes está afastada pela medida compulsória e por isso ainda não recebe aposentadoria. Quanto ao estado civil, 4 dos entrevistados disseram estar solteiros, 2 divorciados, 1

viúvo, 1 pessoa disse estar em uma relação estável, 1 disse estar casado e 1 não respondeu. Quanto à escolaridade, 1 pessoa declarou ter cursado o ensino fundamental sem completar, 1 disse ter o fundamental completo, 6 pessoas declararam ter concluído o ensino médio e 2 tem o ensino superior completo.

Tabela 8. Respostas à pergunta: “Em que ano você nasceu?”

Em que ano você nasceu?
1943
1946
1949
1952
1952
1953
1954
1954
1956
1959

Fonte: Elaboração própria.

Quando perguntados sobre o ano de nascimento, as datas apontam pessoas nascidas entre a década de 1940 e 1950 e que tiveram contato com computadores e a internet ou mesmo com telefones celulares quando adultos. Segundo Costa e Grist (2017), estes usuários de meios digitais são os *Digital Immigrants*, ou imigrantes digitais, que nasceram entre as décadas de 1930 e 1940, estendendo aqui até a década de 1950 como adequação possível junto aos dados obtidos, uma época em que tais meios não existiam ou mesmo ainda eram experimentações embrionárias. No segundo e último bloco de perguntas, informações sobre a posse de computadores, telefones celulares e uso de internet foram os assuntos explorados, além de coletar informações sobre a importância da internet.

Tabela 9. Respostas a sessão “Idosos e Ambiente Digital” do questionário estruturado.
Respondentes: 13

Tem computador em casa?	50% SIM	50% NÃO
Somente você utiliza o computador de casa?	60% NÃO 20% DIVIDE COM CÔNJUGE 20% SIM	-
Acessa a internet de algum outro computador?	90% SIM	10% NÃO
Tem celular?	100% SIM	
Você acessa a internet do celular?	60% SIM	30% NÃO 10% ÀS VEZES
Acha importante utilizar a internet?	50% MUITO IMPORTANTE 30% IMPORTANTE 10% POUCO IMPORTANTE 10% NÃO É IMPORTANTE	

Fonte: Elaboração própria.

3.3.3 Observações de campo e dos instrumentos de coleta

O questionário estruturado com 13 perguntas é de rápida aplicação, ideal para conhecer o universo da amostra e ter dados comparativos com outras amostras futuras e com origem diversa. Chama-se atenção para a pergunta 12: Você utiliza o celular para acessar a internet?. Esta pergunta causou certa confusão, para ambas as partes. Todos os entrevistados que declararam ter telefone celular responderam Não na ocorrência desta pergunta, a pesquisadora deliberadamente marcou Sim pois os entrevistados de pronto respondiam “só uso Whatsapp mesmo”, o que significa utilizar a internet por meio de telefone celular. Assim, foi válida a substituição por uma pergunta sobre quais aplicativos são mais utilizados através do telefone celular, como uma forma de rastrear quais atividades são mais realizadas através deste aparelho.

O questionário semiestruturado, foi dividido em 5 grupos de perguntas, o primeiro grupo corresponde a busca pelo perfil socioeconômico dos grupos investigados, por acreditar também na solicitação de informações sobre filhos, foi alterado neste sentido. Quanto ao grupo de perguntas 2 vale permanecer pois, com ele, tem-se uma noção sobre a preferência em relação aos meios informativos. Já o terceiro grupo de perguntas acreditou-se coerente ser desmembrado em alguns pontos (a pergunta sobre o primeiro contato com o computador de mesa e celular, que estavam em uma mesma questão) e mudar outros pontos de fechados para abertos. O grupo de perguntas 4 pode ser mantido com apenas uma modificação, uma das

perguntas tornar-se aberta. O mesmo ocorreu com uma das perguntas do grupo 5 - sobre os produtos bancários mais acessados através da internet.

Junto ao questionário semiestruturado propôs-se gravar o áudio, o que foi essencial. Os transbordamentos a partir do instrumento foram registrados, obtendo-se melhor aproveitamento das informações que vieram de perguntas fechadas, assim como o registro necessário para o material vindo de perguntas abertas.

Os desafios quanto as aproximações com os sujeitos estudados foram gradativamente sendo vencidos a cada visita, a cada encontro, sempre em sala de aula. O ambiente se tornou propício para pôr em prática as observações e os questionários, em momentos adequados, sem que as aulas fossem prejudicadas e com a autorização dos supervisores e instrutores das turmas. Por ser uma sala de aula, aqueles que ali se faziam presentes se mostravam propensos a falar sobre o assunto, têm curiosidades e dúvidas sobre como os computadores ou mesmo a internet funcionam.

Quanto a devida aproximação e aclimatação a pesquisadora foi apresentada no início da primeira visita em cada uma das turmas, falou sobre a pesquisa e, com a autorização dos participantes, foi possível observá-los a partir do fundo da sala. Mesmo tendo uma visão como a dos alunos, não era a intenção ser parte da turma e sim visualizar as atividades realizadas por eles e como aconteciam a partir da recepção das instruções ministradas.

Assim, após o percurso exploratório desta pesquisa piloto, acreditou-se essencial a unificação dos dois questionários em apenas um questionário semiestruturado com perguntas de natureza aberta e fechada (Apêndice B) para aplicação posterior junto às turmas de inclusão digital em direção à coleta de dados oficial do empreendimento proposto. Os dois eram iguais na parte de construção do perfil sócio-econômico e perguntas objetivas. Por isso, foram considerados um só na aplicação junto aos entrevistados, a partir de então.

4 CAPÍTULO 3 – UMA ABORDAGEM COMUNICACIONAL INSTRUMENTALIZADA

O capítulo 3 desta dissertação está subdividido em 3 grandes partes e propõe uma discussão 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 (ver item 4.1), José Luiz Braga (2011) contribui com reflexões sobre a mudança nos modos como a sociedade interage com a sociedade através dos processos de mídiatização (ver item 4.2) e, Jesús Martín-Barbero (1997) que indica perspectivas mais ampliadas quanto a instância da recepção (ver item 4.3). 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).

Assim, se pretendeu analisar o objeto através deste quadro teórico, destas lentes. 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 de dispositivos tecnológicos 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 igualmente. Pensa-se aqui, em um tipo de comunicação (recursos) utilizada como instrumento central de contato com o público/cliente, tentando compreender tal processo econômico e socialmente com o objetivo de chegar às consequências que atingem o 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.

As reflexões trazidas pela argumentação deste trabalho colocam frente a frente dois atores sociais: (1) a instituição bancária como aquela que coloca em circulação tecnologias de comunicação, cada vez mais avançadas que mesmo que suas interfaces tenham sido facilitadas e simplificadas ainda existe grande impacto na vida de diversos grupos heterogêneos na sociedade brasileira, como, por exemplo, (2) grupo de pessoas idosas, que não nasceram nesta lógica de uso digital e apresentam resistências diversas. O foco da pesquisa e discussão proposta está no âmbito da 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 busca 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 o lugar 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 entrecaminhos das apropriações dos meios digitais bancários pela pessoa idosa, pressões estas mergulhadas no processo central de comunicação midiaticizada atual.

4.1 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 independentemente do local geográfico físico de onde se fala, este lugar 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 têm 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, em nível nacional e mundial. Dispositivos que trazem, em si e consigo, valores da atualidade. Ditando comportamentos adequados ao próprio uso: como, quando e porquê 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).

Esta pesquisa tentou compreender 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 à 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 intenso 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 tem 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 pela 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 “relação social” quando há coerção (p. 58). Há que se ajustar esta afirmação, acredita-se que a coerção é também um tipo de relação social. Relação social e de poder.

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, dependendo 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 tentam alcançar a lógica atual de comunicação mediada tecnologicamente.

4.2 MEDIAÇÃO E MUDIATIZAÇÃO: APROXIMAÇÕES E CAMINHOS DE ANÁLISE DO OBJETO

Sociedade dos meios para uns, sociedade em midiatização 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 midiatização 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 midiatização – 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 midiatização 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 midiatização 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 deve-se 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 dispositivos 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 compreensão do que media os usos dos serviços digitais bancários pela 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 midiatização 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 midiatização 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 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 mediação 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 mediação. 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 analisada 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, os resultados conseguidos a partir da pesquisa de campo, o ir ao mundo empírico, podem ser vistos. Produção e recepção colocados frente à frente, lado a lado, é o que segue (ver item 5.3) dando forma à discussão pretendida em direção às reflexões que estão no horizonte dos objetivos previstos neste trabalho.

5 CAPÍTULO 4 – Os atores frente à frente: tecnologia e a pessoa idosa

Este capítulo de amostragem dos resultados e discussão é dividido em três grandes partes: com a palavra, as instituições investigadas (ver item 5.1), o que dizem os idosos participantes da pesquisa (ver item 5.2) e a discussão que os coloca frente a frente, lado a lado, em relação (ver item 5.3). Neste último subitem do capítulo, as categorias de análise apresentam-se na seguinte ordem: (1) agentes bancários e pessoa idosa: relações de poder, (2) mediações nos usos e 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 (ver Capítulo 3).

5.1 O QUE DIZEM OS BANCOS?

5.1.1 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 (Apêndice A), aplicado entre abril e junho de 2017. Estas foram respondidas 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 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.

5.1.1.1 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*²⁹ nos últimos anos”. 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 24/7³⁰” (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.

²⁹ Relógios inteligentes.

³⁰ Referência ao que, em inglês, significa: 24 por dia, todos os dias da semana.

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

A seguir, as empresas responderam sobre como vêm acionando os clientes quanto à 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).

5.1.2 Perfil do cliente bancário

5.1.2.1 Perfil do cliente bancário

O Bradesco diz atender “praticamente todos os perfis demográficos e sociais” devido a um portfólio bastante variado de produtos. Indica ainda que a estrutura do negócio fosse verificada através do site <https://www.bradescom.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, declara 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 preencheram 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).

5.2 O QUE DIZEM OS IDOSOS?

5.2.1 Caracterização geral da amostra e consumo de mídia

Adiante, pode-se perceber (Tabela 10) 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).

Tabela 10. Perfil dos participantes da pesquisa: Centro Bolonha e UNITERCI

	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

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 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 11). 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 à 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.

Tabela 11. Idosos: posse de computador e telefone celular

	UNITERCI	BOLONHA	
	<i>Você tem computador em casa?</i>		<i>Total</i>
Respondentes	13	21	34
Sim	8	14	
Não	5	7	
	<i>Você possui algum tipo de telefone celular?</i>		
Sim	13	21	
Não	-	-	

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, assim como as menções ao Google e o Messenger do Facebook com uma menção (3 vezes, cada). 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 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 por atualização as levaram 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 a mesma motivação central, “se atualizar” – por algum tipo de pressão advinda de familiares, amigos ou mesmo dos impulsionamentos aqui, também, relacionados ao trabalho. Por ser o aparelho móvel mais popular da última década, o telefone celular também foi comprado por curiosidade (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 essa 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, se quis saber o que levou os participantes a terem 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 à 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 nas respostas da 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 disseram 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 foi ampliado devido à 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).

5.2.2 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 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 a 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 à figura do jovem, confirmada pelas falas que se repetem sobre filhos e netos: “...ele sabe tudo, não é?” (P20).

5.3 IDOSOS CONECTADOS: RELAÇÕES, APROPRIAÇÃO DOS DISPOSITIVOS BANCÁRIOS, MEDIAÇÕES E ENFRENTAMENTO

À caminho da discussão, as categorias de análise serão dispostas, na seguinte ordem: (1) agentes bancários e pessoa idosa: relações de poder, (2) mediações nos usos e apropriações, (3) enfrentamentos: os sentidos produzidos pessoa idosa. Vale perseguir, antes, algum caminho que levou até este ponto.

O material coletado para esta investigação foi ouvido e degravado para que as grandes discussões propostas fossem visualizadas e trazidas à luz. Ficou a cargo das perguntas de natureza aberta do questionário (Apêndice B) os achados mais subjetivos, que vêm ilustrando o subitem anterior. Após este processo, o tensionamento que fez objeto encontrar teoria e teoria fazer observar objeto, foi 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 devem aparecer quando evocados devido semelhanças e diferenças, ainda neste capítulo. Já os caminhos metodológicos foram tecidos a partir do que evocava o objeto; por parte dos agentes bancários foi necessário compreender sobre como lidam com o avanço tecnológico e como levam em consideração a pessoa mais velha, e por parte da pessoa idosa, como

acontece/aconteceu o contato com os meios digitais, de maneira geral, também os bancários e o que está envolto nesta relação de apropriação. Assim, a argumentação da presente investigação chega a este ponto, do colocar frente à frente, lado a lado, em relação, as teorias e objeto complexo.

Este estudo lançou um olhar diferente sobre o uso dos aplicativos bancários pela pessoa idosa, além de buscar compreender o que dizem sobre os meios digitais bancários, um olhar crítico conduziu o observar da relação entre estes dois atores. Como objetivo horizonte deste trabalho tem-se compreender *quais os sentidos produzidos pela pessoa idosa sobre os meios digitais bancários*, resgata-se também os objetivos específicos: (1) verificar como se dá a relação entre o grupo de pessoas idosas investigado e a instituição, (2) levantar quais os dispositivos mais utilizados pelos idosos e pelos bancos para este fim e (3) buscar compreender quais fatores mediam os usos que os idosos fazem de tais serviços e dispositivos. Acredita-se neste quadro lógico como o mais coerente, a partir dos achados e das teorias levantadas dentro do período previsto para este curso, para guiar a discussão que segue. Assim, as três grandes categorias de discussão serão associadas aos objetivos deste trabalho, a começar pelos direcionamentos específicos, concluindo e culminando com o objetivo geral. Segue.

5.3.1 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 (Apêndice A) demonstram forte investimento em direção à 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 conhecida ou mesmo desconhecida para a pessoa idosa. 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).

A presente pesquisa também verificou 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 junta-se ao medo/receio. Isso é reforçado por outras 5 pessoas idosas que durante a entrevista disseram temer essa utilização. A relação impositiva verticalizada, colocada em voga pelas empresas bancárias tem efeitos espalhados que permeiam desde as apropriações de dispositivos móveis pela pessoa idosa aos enfrentamentos emocionais e ativos que estes indivíduos percorrem.

Como já dito, 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, direciona 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 de 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 reflete sobre as tecnologias da comunicação e informação colocadas em circulação pelo ator bancário serem 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 adentrando 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 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. Para dar continuidade aos resgates dos objetivos da presente pesquisa, vale seguir na leitura em que o todo que se quer discutir aparece de maneira ampla, continuada e em relação.

5.3.2 O que media as 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 do número 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 têm 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 um 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. Afirmar-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. Uma figura também 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, algumas 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) quem traz a reflexão sobre midiatização 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 se 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 os envolvem. 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.

5.3.3 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 movimenta 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 companheirismo 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 negação. 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 diversos 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 *smartphone* 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 recentemente, 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 desconfiança. 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, tendo a instituição bancária como mediadora. 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 dois grupos 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.

6 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. Por isso, falou-se em apropriações assimétricas, o valor da pessoa mais velha em sociedade ao longo desta dissertação (ver item 2.2).

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.

O objeto escolhido, grupos de pessoas idosas frequentadoras de cursos de inclusão digital, na cidade de Belém, ditou metodologia e fez pensar em como a centralidade midiática na atualidade se põe. 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 (ver item 2.2.4). 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 situação de risco. O que se quis revelar, por meio da fala dos entrevistados para a pesquisa, é a insegurança com que vivem as pessoas mais velhas quando tentam se encaixar a estes mais recentes processos tecnológicos. Inevitavelmente, pedem ajuda para outras pessoas, para que realizem atividades bancárias – tanto presenciais (nos caixas eletrônicos) quanto 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 lembrar que, a pessoa idosa, participante desta investigação, possui outras problemáticas anteriores que lhe causam dificuldades na apropriação física destes processos. Quanto ao psicológico, é mais suscetível, o conformismo e a resignação são centrais 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 utilizado nesta dissertação, ao ser aplicado, mostrou-se ampliador de possibilidades, proporcionando entender que a pessoa idosa passa por um processo de exclusão social e de processos que considera a pessoa jovem como detentora de todas as habilidades que tem interesse o mercado, o que é refletido em toda sorte de publicidade direcionada ao consumo.

Esta pesquisa não possuiu a intenção de realizar um “tratado” sobre como as empresas bancárias devem se comportar com 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 esta dissertação, 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 *background* 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 Portal de Notícias brasileiro 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.

7 CRONOGRAMA REALIZADO

Cronograma da execução da pesquisa.

Tabela 12. Cronograma da pesquisa

Identificação da etapa	Início	Término
Etapa 1 – Levantamento / dados secundários e teóricos	Mar/2017	Dez/2017
Etapa 2 – Entrevistas com os sujeitos da pesquisa	Jan/2018	Abr/2018
Etapa 3 – Descrição e organização dos dados / categorias de análise	Mai/2018	Jul/2018
Etapa 4 – Análise dos dados	Ago/2018	Nov/2018
Etapa 5 – Exame de qualificação	Ago/2018	Set/2018
Etapa 6 – Escrita + ajustes	Out/2018	Jan/2019
Etapa 7 – Defesa da dissertação (prazo final: março de 2019)	Fev/2019	Mar/2019
Etapa 8 – Últimos ajustes + impressão final	Fev/2019	Mar/2019

Fonte: Elaboração própria.

8 BIBLIOGRAFIA

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. 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: Eduepb, 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.

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 Sénior 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.

9 APÊNDICE A – Questionário às empresas bancárias

QUESTIONÁRIO ESTRUTURADO

Questionário elaborado em direção às empresas financeiras

- 1 – Breve apresentação do direcionamento das questões e sobre o agrupamento das perguntas.
- 2 – Exposição dos dois grupos de perguntas.

Grupo de perguntas 1 (Serviços digitais, Internet, do PC ao telefone móvel):

1. Quando o processo de digitalização teve início e como se deu tal avanço dentro da empresa **NOME DO BANCO**? Quais serviços foram afetados primeiro?
2. Como a chegada da Internet comercial (a partir de 1995) afetou os serviços da empresa?
3. De acordo com o avanço do uso dos computadores pessoais no Brasil, de quais ferramentas de comunicação através da Internet a empresa fez uso, e porquê?
4. Mais especificamente, quando e como o **NOME DO BANCO** começou a utilizar a Internet como meio de contato com o cliente?
5. Nos últimos 10 anos, a popularização e uso do celular (telefones móveis inteligentes ou não, com acesso a Internet) tem crescido exponencialmente no Brasil e no mundo. Assim sendo, quais ferramentas de comunicação vem sendo utilizadas pela empresa na aproximação dos serviços e o cliente, através dos telefones celulares com acesso a Internet?

Grupo de perguntas 2 (Perfil do cliente, hábitos e uso dos serviços através da Internet, ações de comunicação do **NOME DO BANCO**):

6. Qual o perfil do cliente do **NOME DO BANCO**? Considerando as seguintes variantes: sexo, idade, renda e escolaridade. Existe algum documento em que tais dados específicos possam ser encontrados e disponibilizados para tal estudo?
7. Considerando os clientes do **NOME DO BANCO**, **quantos** utilizam os serviços online da empresa? Destes, **quantos utilizam tais serviços através de telefones celulares** com acesso a Internet? É possível termos esta estimativa?
8. Mais especificamente, quantos destes são pessoas **com mais de 50 anos**?
9. Dentro do grupo de pessoas com mais de 50 anos, **quantos** utilizam o telefone celular para acesso a serviços da empresa bancária?
10. Adiante, quais ações a empresa vem realizando em prol da aproximação do público/cliente com a possibilidade de utilização de serviços online, através do celular? E quais as dificuldades mais frequentemente encontradas?

11. Existe algum tipo de ação que a empresa venha realizando em **direção da aproximação do público mais velho** (com idade igual e superior a 50 anos) com os serviços digitais disponibilizados? Caso sim, quais as dificuldades mais frequentes vistas a partir de tais ações?

10 APÊNDICE B – Questionário aos participantes idosos

2/8/2018

Idosos e Internet - pesquisa de mestrado de Camila Simões

Idosos e Internet - pesquisa de mestrado de Camila Simões

Questionário elaborado na tentativa de esclarecer sobre a relação dos idosos com as tecnologias da comunicação conectadas (sites e/ou aplicativos) como parte da pesquisa desenvolvida por Camila Simões, orientada por Walter Lima Junior.

Roteiro de aplicação:

1 – Apresentação da pesquisa.

2 – Apresentação, leitura e assinatura do TCLE (Termo de Consentimento Livre e Esclarecido).

3 – Solicitação de autorização para gravação e exposição dos cinco grupos de perguntas e coleta das informações geradas.

1. Qual o seu nome?

2. Deixe-nos um contato, se for possível. Pode ser e-mail ou número de telefone.

3. Sexo

Marcar apenas uma oval.

Feminino

Masculino

Outro: _____

4. Em que cidade você nasceu?

5. Em qual cidade mora atualmente?

6. Em que bairro você mora?

7. Qual o seu estado civil?

Marcar apenas uma oval.

Solteiro (a)

Casado (a)

Divorciado (a)

Viuvo (a)

Em uma relação estável

Outro: _____

8. Qual a sua idade?

9. Escolaridade*Marcar apenas uma oval.*

- Ensino Fundamental completo
- Ensino Fundamental incompleto
- Ensino Médio completo
- Ensino Médio Incompleto
- Ensino Superior completo
- Ensino Superior incompleto
- Pós-Graduação Mestrado
- Pós-Graduação Doutorado
- Pós-Doutorado
- Outro: _____

10. Área de conhecimento (graduação)

11. Você é aposentado (a)?*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não
- Outro: _____

12. Qual a sua atual ocupação?

13. Qual a sua renda mensal aproximada?

Idosos e meios informativos**14. Através de qual meio você mais procura por informações?***Marque todas que se aplicam.*

- Rádio
- Jornal impresso
- Televisão
- Internet
- Outro: _____

15. Como você prefere receber informativos?

Marcar apenas uma oval.

- Em papel (folder ou flyer)
- Em formatos digitais (aplicativos, sites, listas online)
- Outro: _____

Idosos e o ambiente digital**16. Como foi o seu primeiro contato com a internet?**

17. Através de qual aparelho você mais acessa a internet?

Marque todas que se aplicam.

- Computador
- Telefone celular
- Tablet
- TV/Televisores inteligentes
- Não acessa a internet
- Outro: _____

18. Por que você faz atividades de inclusão digital?

19. Quando e como foi seu primeiro contato com computadores, e hoje?

20. Você tem computador em casa?*Marcar apenas uma oval.*

- Sim (PC)
- Não
- Sim (Notebook)
- Outro: _____

21. Quais as principais atividades que você realiza através do computador?

22. Somente você utiliza o computador em casa?*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não
- Não tem computador em casa
- Outro: _____

23. Você acessa a internet pelo computador de casa?*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não
- Não tem computador em casa
- Outro: _____

24. Você acessa a internet de algum outro computador?*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não
- Outro: _____

25. Quantos dias da semana você utiliza a internet pelo computador, em média?*Marcar apenas uma oval.*

- 1 dia da semana ou menos
- 2 dias por semana
- 3 dias por semana
- 4 dias por semana
- 5 dias por semana
- 6 dias por semana
- 7 dias por semana/todos os dias
- Nunca utiliza a internet pelo computador
- Outro: _____

26. Quando e como foi o seu primeiro contato com telefones celulares, e hoje?

27. Você tem celular?*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não
- Outro: _____

28. O telefone celular é somente seu?*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não, o uso é compartilhado
- Não tenho telefone celular
- Outro: _____

29. Você usa a internet pelo celular?*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não
- Não, ainda estou aprendendo
- Não tenho interesse em usar
- Outro: _____

30. Quais funções ou aplicativos você mais utiliza através do telefone celular?

31. Quantos dias da semana você utiliza a internet pelo celular, em média?

Marcar apenas uma oval.

- 1 dia da semana ou menos
- 2 dias por semana
- 3 dias por semana
- 4 dias por semana
- 5 dias por semana
- 6 dias por semana
- 7 dias por semana/todos os dias
- Nunca utiliza a internet pelo celular
- Outro: _____

32. O quanto você acha importante utilizar a Internet?

Marcar apenas uma oval.

- Muito importante
- Importante
- Pouco importante
- Não é importante
- Não sabe ou não opinou
- Outro: _____

Idosos e os serviços bancários através da internet**33. Você realiza a maioria das suas transações bancárias através das agências físicas ou através da internet?**

Marcar apenas uma oval.

- Mais através das agências físicas
- Mais através da internet (site)
- Mais através da internet (aplicativo)
- É equilibrado
- Não sabe ou não respondeu
- Outro: _____

34. **Quais as principais dificuldades que você encontra ao utilizar serviços bancários através das agências físicas?**

35. **Através de qual aparelho você mais acessa os serviços bancários?**

Marque todas que se aplicam.

- Computador
- Telefone celular
- Caixas eletrônicos
- Tablet
- Outro: _____

36. **Você usa aplicativos bancários?**

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Outro: _____

37. **Você usaria aplicativos bancários?**

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Talvez
- Outro: _____

38. **Você teria uma conta bancária completamente digital (pela internet)?**

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Talvez
- Outro: _____

39. O quanto você confia nos serviços bancários oferecidos através da internet?*Marcar apenas uma oval.*

- Confio
- Confio muito
- Confio pouco
- Não confio
- Não sabe mexer
- Outro: _____

40. Quais serviços ou produtos bancários são mais acessados por você através da internet? Marque até duas alternativas.*Marque todas que se aplicam.*

- Consulta de saldo/extrato
- Transferências bancárias
- Aquisição de empréstimos
- Pagamento de contas
- Aquisição de financiamentos ou consórcios
- Investimentos diversos
- Aquisição de seguros
- Não utilizo a internet para estas finalidades
- Outro: _____

41. Quais as principais dificuldades que você encontra quando utiliza os serviços bancários através da internet (sites e/ou aplicativos)?

11 APÊNDICE C – TCLE (Termo de Consentimento Livre e Esclarecido)



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ

INSTITUTO DE LETRAS E COMUNICAÇÃO

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO COMUNICAÇÃO, CULTURA E
AMAZÔNIA

MESTRADO EM CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O Sr(a) está sendo convidado(a) como voluntário(a) a participar da pesquisa **“IDOSOS E INTERNET: mediações nos usos de serviços bancários digitais”**. Com esta pesquisa pretende-se compreender como vem acontecendo o contato entre a pessoa idosa e a internet, em especial com os serviços bancários digitais. A pesquisa se justifica quando da necessidade de compreender estes processos em direção ao melhoramento dos serviços e reconhecimento da pessoa idosa. Desta forma, entrevistas através de questionário com perguntas de natureza aberta e fechada será utilizado como método principal de investigação.

O presente trabalho prevê risco de gradação mínima considerando que o Sr (a), como participante da pesquisa, já é frequentador (a) de atividades de inclusão digital e o mesmo ambiente será utilizado para a aplicação do questionário. Assim, riscos mínimos previstos dizem respeito a algum desconforto na abordagem ou natureza das perguntas, que têm direcionamento investigativo social havendo um tipo de escrutínio detalhado quanto ao horizonte da presente pesquisa: os acessos a tecnologias da comunicação e informação. Quanto aos benefícios, a pesquisa contribuirá com uma visão ampliada das aproximações e afastamentos que a pessoa idosa trava com a internet através de serviços específicos, prevendo modificá-los em prol da independência do indivíduo idoso.

Para participar deste estudo o Sr(a) não terá nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira. Caso sejam identificados e comprovados danos provenientes desta pesquisa, o Sr.(a) tem assegurado o direito a indenização. O Sr(a) terá o esclarecimento sobre o estudo em qualquer aspecto que desejar e estará livre para participar ou recusar-se a participar. Poderá retirar seu consentimento ou interromper a participação a qualquer momento. A sua participação é voluntária e a recusa em participar não acarretará qualquer penalidade ou modificação na forma em que o Sr(a) é atendido(a). O pesquisador tratará a sua identidade com padrões profissionais de sigilo. Os resultados da pesquisa estarão à sua disposição quando finalizada. Seu nome ou o material que indique sua participação não será liberado sem

a sua permissão. O(A) Sr(a) não será identificado(a) em nenhuma publicação que possa resultar.

Este termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias originais, sendo que uma será arquivada pelo pesquisador responsável e a outra será fornecida ao Sr(a). Os dados e instrumentos utilizados na pesquisa ficarão arquivados com o pesquisador responsável por um período de 5 (cinco) anos, e após esse tempo serão destruídos. Os pesquisadores tratarão a sua identidade com padrões profissionais de sigilo, atendendo a legislação brasileira (Resolução N° 466/12 do Conselho Nacional de Saúde), utilizando as informações somente para os fins acadêmicos e científicos.

Eu, _____, portador do documento de identidade _____ fui informado(a) dos objetivos da pesquisa “**IDOSOS E INTERNET: inclusão digital e reconhecimento por meio de serviços bancários digitais**”, de maneira clara e detalhada e esclareci minhas dúvidas. Sei que a qualquer momento poderei solicitar novas informações e modificar minha decisão de participar se assim o desejar.

Declaro que concordo em participar. Recebi uma via original deste termo de consentimento livre e esclarecido e me foi dada à oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

Local: _____ Data: _____

Assinatura do(a) Participante: _____

Assinatura do(a) Pesquisador(a) Responsável: _____

Nome do Pesquisador Responsável: Camila de Andrade Simões

Endereço: ILC (Instituto de Letras e Comunicação), PPGCom, UFPA.

CEP: 66000-000 / Belém - PA

Tel.: (91) 99315-0305 E-mail: camilasimoescontato@gmail.com

Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos do Instituto de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Pará (CEP-ICS/UFPA)

Endereço: Complexo de Sala de Aula/ICS - Sala 13 - Campus Universitário, nº 01, Guamá.

CEP: 66.075-110 - Belém-Pará.

Tel: 3201-7735 E-mail: cepccs@ufpa.br

12 APÊNDICE D – Sumário ampliado da dissertação

1 INTRODUÇÃO

2 CAPÍTULO 1 - TECNOLOGIAS DA COMUNICAÇÃO E OS IDOSOS

2.1 TECNOLOGIAS DA COMUNICAÇÃO: UM PANORAMA

2.1.1 Centralidade midiática

2.1.2 O fenômeno comunicacional na virada do século XXI

2.1.3 O caso do Brasil

2.1.4 Do PC ao mobile

2.2 UMA PROBLEMATIZAÇÃO DA EXCLUSÃO

2.2.1 Apropriações e assimetrias

2.2.2 Idosos e sociedade: o valor das pessoas mais velhas e o que diz a Lei brasileira

2.2.3 Idosos e exclusão digital

2.2.4 Instituição bancária como ator social tecnológico

A proposta de argumentação deste relatório inicia-se com um primeiro capítulo que pretende demonstrar quais aproximações a pessoa idosa brasileira e paraense vem travando com os meios digitais, conectados ou não, através das pesquisas de consumo de mídia e de outros suportes de dados como o CETIC³¹, e como exclusão digital também se configura um dos fatores da exclusão social na atualidade, caracterizando a problematização centro e guia da presente pesquisa.

No primeiro capítulo deste empreendimento científico está exposto ainda o Estado da Arte relacionado ao horizonte deste trabalho, *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 (25 em inglês e 40 em português, entre 2010 e 2017) afim de identificar lacunas e diferentes caminhos que podem ser acionados a partir do presente estudo.

2.3 ESTADO DA ARTE

2.3.1 Apontamentos para o estado da arte

2.3.2 Uma exploração dos estudos: em português e inglês

Neste ponto, o Estado da Arte é apresentado como forma de obter o quadro de investigação prévia no que concerne ao horizonte da presente investigação. Através deste quadro, pode-se observar que o tratamento que a inclusão digital vem tendo, também internacionamente, leva em consideração o fenômeno da interação entre os

³¹ 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).

meios digitais e a pessoa idosa com afinco. 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.

3 CAPÍTULO 2 - CAMINHOS METODOLÓGICOS

3.1 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

3.1.1 Observação direta

3.1.2 Entrevista estruturada e semiestruturada

O segundo capítulo deste empreendimento é de natureza metodológica, em que se esclarece acerca do objeto da pesquisa e como pretende-se ancorá-lo. Aqui, um entendimento instrumentalizado da comunicação é visto, vale ressaltar que as grandes instituições reproduzem-se através das redes mundialmente e, tentam naturalizar os dispositivos de comunicação de maneira homogeneizadora, colocando em cheque os diversos níveis de uso e apropriação por parte da sociedade. Propõe-se uma forma de análise que pense as relações de poder entre os sujeitos de interesse para a presente pesquisa – entre a instância de produção tecnológica comunicacional (empresas bancárias) e a instância da recepção (pessoa idosa) – e as mediações que imbricam tal relação, a partir de uma observação direta das experiências tecnológicas destes sujeitos somada a entrevistas semiestruturadas. Em seguida, descreve-se o estudo piloto realizado, com a aplicação dos questionários propostos com um grupo de idosos e uma primeira avaliação dos instrumentos e dos processos de aproximação. Os conteúdos dos questionários sofreram modificações, o que aparece no apêndice B está em sua formatação final aplicada aos participantes idosos do Centro Bolonha.

3.2 PERCURSO METODOLÓGICO

3.2.1 *Corpus* da pesquisa

Neste ponto, o percurso percorrido até aqui pode ser verificado. Foram expostos os processos de seleção dos agentes bancários – a começar por selecionar as maiores instituições por total de ativos, cortar e considerar aqueles que administram faixas de renda mais baixas e, por fim, aqueles que responderam ao questionário enviado por e-mail, os mesmos administradores de aposentadorias e, portanto, interessam para a pesquisa por se relacionarem com o público mais velho brasileiro – Bradesco e Caixa Econômica Federal (CEF).

3.3 ESTUDO PILOTO

3.3.1 Indo a campo: UNITERCI

3.3.2 Primeiros dados

3.3.3 Observações de campo, considerações e definições sobre os instrumentos de coleta

O terceiro e último ponto do capítulo 2, traz o estudo piloto feito com estudantes idosos de informática na Universidade da Terceira Idade (UNITERCI) da Universidade Federal do Pará (UFPA). Foram 2 (duas) turmas observadas e 13 (treze) alunos entrevistados, as informações também juntaram-se às coletadas posteriormente no Centro Bolonha e já fazem parte da descrição dos dados obtidos em direção a construção do próximo capítulo.

4 CAPÍTULO 3 - UMA ABORDAGEM COMUNICACIONAL INSTRUMENTALIZADA

4.1 PENSANDO CONSUMO E PODER PELO USO DAS REDES: UMA REPRODUÇÃO DOMINANTE

4.2 MEDIAÇÃO E MEDIATEZADO: APROXIMAÇÕES E CAMINHOS DE ANÁLISE DO OBJETO

O terceiro capítulo tem natureza teórica onde uma visita às principais contribuições acerca do ambiente digital é feita, além da exposição das teorias através das quais pretende-se analisar os achados. Cita-se Manuel Castells (2015), e suas considerações sobre o Poder pelo uso das redes, José Luiz Braga (2011), quem traz reflexões sobre a MEDIATEZADO, 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, as escritos sobre uma compreensão mais complexa do lugar o consumo, de Néstor García Canclini (2010), e também as aceções de dispositivo trazidas por Laan Mendes Barros (2012) e Jairo Ferreira (2007).

5 CAPÍTULO 4 - OS SERVIÇOS BANCÁRIOS DIGITAIS E A PESSOA IDOSA

5.1 O QUE DIZEM OS BANCOS?

5.1.1 Caixa e Bradesco: os agentes tecnológicos

5.1.2 Perfil do cliente bancário

5.2 O QUE DIZEM OS IDOSOS?

5.2.1 Caracterização geral da amostra

5.2.2 Sobre os usos e apropriações dos serviços digitais bancários

5.3 IDOSOS CONECTADOS: RELAÇÕES, APROPRIAÇÃO DOS DISPOSITIVOS BANCÁRIOS, MEDIAÇÕES E ENFRENTAMENTO

5.3.1 Agentes bancários e pessoa idosa: relações de poder

5.3.2 No entre das apropriações

5.3.3 Enfrentamentos: os sentidos produzidos pela pessoa idosa

O quarto capítulo é de natureza analítica e coloca em evidência as categorias de análise observadas, seus entrecruzamentos, o que trazem 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. Assim, *o que dizem os bancos e o*

que dizem os idosos (Itens 5.1 e 5.2, respectivamente) são itens que trazem os resultados em cada uma das perspectivas. Em seguida, a discussão é vista (Item 5.3), para elucidar as categorias de análise e também as reflexões percorridas com o auxílio das teorias sobre o ambiente digital, mediação e poder pelo uso das redes à somar e entrelaçar-se com os dados empíricos do fenômeno. O capítulo é seguido pelas considerações finais, cronograma realizado, bibliografia completa e apêndices.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

7 CRONOGRAMA REALIZADO

8 BIBLIOGRAFIA

9 APÊNDICE A – Questionário às empresas bancárias

10 APÊNDICE B – Questionário aos participantes idosos

11 APÊNDICE C – TCLE (Termo de Consentimento Livre e Esclarecido)

12 APÊNDICE D – Sumário ampliado da dissertação