



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**  
**CENTRO DE HUMANIDADES**  
**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO**  
**CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

**JOSÉ FERNANDES DE ALENCAR FILHO**

**O DOMÍNIO DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS DE INFORMAÇÃO E DE  
COMUNICAÇÃO PELOS IDOSOS EM CAIXAS ELETRÔNICOS DE BANCOS**

**FORTALEZA**

**2019**

JOSÉ FERNANDES DE ALENCAR FILHO

**O DOMÍNIO DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS DE INFORMAÇÃO E DE  
COMUNICAÇÃO PELOS IDOSOS EM CAIXAS ELETRÔNICOS DE BANCOS**

Monografia apresentada ao Curso de Biblioteconomia do Departamento de Ciências da Informação da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para a conclusão da Monografia II do Curso de Biblioteconomia.

Orientador: Prof. Dr. Virginia Bentes Pinto

FORTALEZA

2019

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Universidade Federal do Ceará  
Biblioteca Universitária

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

---

- A353d Alencar Filho, José Fernandes de.  
O domínio das tecnologias digitais de informação e de comunicação pelos idosos em caixas eletrônicos de bancos / José Fernandes de Alencar Filho. – 2019.  
43 f. : il. color.
- Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Centro de Humanidades, Curso de Biblioteconomia, Fortaleza, 2019.  
Orientação: Prof. Dr. Virginia Bentes Pinto.
1. Domínio das Tecnologias Digitais em Caixas Eletrônicas. 2. Terceira idade. 3. Dificuldades no Uso das Tecnologias Digitais. I. Título.

CDD 020

---

JOSÉ FERNANDES DE ALENCAR FILHO

O DOMÍNIO DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS DE INFORMAÇÃO E DE  
COMUNICAÇÃO PELOS IDOSOS EM CAIXA ELETRÔNICOS DE BANCOS

Monografia apresentada ao Curso de Biblioteconomia do Departamento de Ciências da Informação da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para a conclusão da Monografia II do Curso de Biblioteconomia.

Aprovada em: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_.

BANCA EXAMINADORA

---

Prof. Dr. Virginia Bentes Pinto (Orientador)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Prof. Me. Márcio de Assumpção Pereira da Silva  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Prof. Ma. Maria Áurea Montenegro Albuquerque Guerra  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Prof. Dr. Hamilton Rodrigues Tabosa  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

A Deus.

Aos meus pais (In Memoriam), Esposa,  
Filhos e Netos.

## **AGRADECIMENTOS**

A Prof. Dra. Virginia Bentes Pinto, pela excelente orientação.

Aos professores participantes da banca examinadora Professor Me. Márcio de Assumpção Pereira da Silva, Profa. Ma. Maria Áurea Montenegro Albuquerque Guerra e o Prof. Dr. Hamilton Rodrigues Tabosa pelo tempo, pelas valiosas colaborações e sugestões.

Aos professores do Corpo docente do Curso de Biblioteconomia no período de 2016.1 até 2019.2 por suas valiosas aulas, pela contribuição para construção dos saberes dos graduandos, pela transferência de seus conhecimentos, colaborações e sugestões.

Aos colegas da turma de graduandos, pelas reflexões, críticas, companheirismo, parceria e sugestões recebidas.

“A máquina não isola o homem dos grandes problemas da natureza, mas insere-o mais profundamente neles”.

Antoine de Saint-Exupéry

## RESUMO

O presente trabalho decorre de uma pesquisa por amostragem cujo objetivo básico é Investigar as dificuldades que os idosos se confrontam sobre o domínio das tecnologias digitais de informação e de comunicação (TDICS), no uso dos caixas eletrônicos dos bancos e no seu cotidiano. É uma pesquisa exploratória cujo estudo empírico foi realizado em três agências bancárias, sendo duas públicas e uma privada e também com um grupo de idosos que frequenta a Igreja do São João do Tauape, todos localizados em Fortaleza-CE. Para a coleta de dados foi utilizado um questionário, com questões, fechadas, de múltipla escolha e abertas, aplicado diretamente pelo pesquisador. Para a coleta dos dados, foram estabelecidos os seguintes critérios de inclusão: Idosos entre 60 (sessenta), setenta (70) anos e com mais de setenta anos de idade e o período da referida coleta foi de Setembro a Outubro do ano de 2019, com um total de 47 participantes. Os resultados da pesquisa evidenciam que 79% não têm domínio das Tecnologias Digitais de Informação e de Comunicação TDICS e somente 38% afirmaram ter recebido treinamento quando da instalação dos caixas eletrônicos nos bancos. Também, em que concerne a busca por capacitação somente 15% teve essa iniciativa aprendendo com família e 47% Continua utilizando sempre com auxílio dos funcionários dos bancos. Com relação ao uso dos celulares nas transações bancárias a maioria não tem esse hábito, porém, nas redes sociais, tem esse costume. Em conclusão, ficou evidente que não há muita diferença no domínio e uso das TDICS nos caixas eletrônicos e outras transações bancárias no que se refere ao gênero dos pesquisados, contudo os idosos do sexo masculino as utilizam mais por razões profissionais ou por interesses associados à pesquisa, consultas de informação, cultura, lazer, entretenimento e comunicação, entre outros aspectos. Ainda em contextos conclusivos, podemos afirmar que a inclusão do idoso no mundo digital e particularmente no contexto bancário, somente acontecerá se ele conseguir estar interligado com as novas formas de comunicação que exige competências no uso das TDICS. Pois elas se apresentam tão fluidamente na vida de todos os indivíduos, tanto para a comunicação, como também, favorecendo a sua interação com outras pessoas e familiares. Tal fato, certamente que irá refletir na melhoria de sua qualidade de vida, pois, se sentirá com mais autonomia e independência para se movimentar nesse ambiente.

**Palavras-chave:** 1. Domínio das Tecnologias Digitais em Caixas Eletrônicas. 2. Terceira Idade. 3. Dificuldade no Uso das Tecnologias Digitais.

## ABSTRACT

The present work stems from a sample research whose basic objective is to investigate the difficulties faced by the elderly about the domain of digital information and communication technologies (DICTS), the use of bank ATMs and their daily lives. It is an exploratory research whose empirical study was conducted in three bank branches, two public and one private and also with a group of seniors who attend the Church of St. John Tauape, all located in Fortaleza-CE. For data collection, a questionnaire with closed, multiple choice and open questions was applied directly by the researcher. For data collection, the following inclusion criteria were established: Elderly between 60 (sixty), seventy (70) years and over seventy years of age and the period of that collection was from September to October of 2019, with a total of 47 participants. The survey results show that 79% have no domain of Digital Information and Communication Technologies and only 38% said they had received training when installing ATMs in banks. Also, in what concerns the search for qualification, only 15% had this initiative learning with family and 47% It always uses with the help of bank employees. Regarding the use of mobile phones in banking transactions most do not have this habit, but in social networks, has this custom. In conclusion, it was evident that there is not much difference in the domain and use of (DICTS) in ATMs and other banking transactions with respect to the gender of respondents, but older men use them more for professional reasons or for research-related interests, information consultations, culture, leisure, entertainment and communication, among other aspects. Still in conclusive contexts, we can say that the inclusion of the elderly in the digital world and particularly in the banking context, will only happen if he can be interconnected with the new forms of communication that require skills in the use of DICTS. For they present themselves so fluidly in the lives of all individuals, both for communication and for their interaction with other people and families. This fact, certainly will reflect on the improvement of their quality of life, because, will feel more autonomy and independence to move in this environment.

Keywords: 1. Domain of Digital Technologies in ATMs. 2. Seniors 3. Difficult in use of Digital Technologies.

## LISTA DE GRÁFICOS

|           |  |    |
|-----------|--|----|
| Gráfico 1 | Caracterização dos participantes .....               | 28 |
| Gráfico 2 | Domínio das TDICS.....                               | 28 |
| Gráfico 3 | Orientação .....                                     | 30 |
| Gráfico 4 | Tempo dado para leitura e captura de conteúdos ..... | 32 |
| Gráfico 5 | Uso do celular também para outros fins .....         | 34 |

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

|       |   |
|-------|---|
| ABNT  | Associação Brasileira de Normas Técnicas          |
| IBGE  | Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística   |
| MS    | Ministério da Saúde                               |
| NBR   | Norma Brasileira Regulamentar                     |
| OMS   | Organização Mundial da Saúde                      |
| TDIC  | Tecnologia Digital de Informação e de Comunicação |
| UFC   | Universidade Federal do Ceará                     |
| UNATI | Universidade aberta à terceira idade              |
| UNESP | Universidade Estadual Paulista                    |

## SUMÁRIO

|            |   |           |
|------------|---|-----------|
| <b>1</b>   | <b>INTRODUÇÃO</b> .....   | <b>13</b> |
| <b>1.1</b> | <b>Justificativa</b> .....  | <b>14</b> |
| <b>1.2</b> | <b>Objetivos</b> .....  | <b>16</b> |
| <b>1.3</b> | <b>Estrutura do trabalho</b> .....  | <b>17</b> |
| <b>2</b>   | <b>METODOLOGIA</b> .....  | <b>17</b> |
| <b>3</b>   | <b>AS TECNOLOGIAS DIGITAIS DE INFORMAÇÃO E DE</b><br><b>COMUNICAÇÃO (TDICS)</b> ..... | <b>19</b> |
| <b>4</b>   | <b>CONSIDERAÇÕES SOBRE O IDOSO</b> .....  | <b>21</b> |
| <b>4.1</b> | <b>O uso das tecnologias digitais de informação e de comunicação por idosos</b>       | <b>24</b> |
| <b>5</b>   | <b>ESTUDO EMPÍRICO</b> .....  | <b>26</b> |
| <b>6</b>   | <b>RESULTADOS E DISCUSSÕES</b> .....  | <b>27</b> |
| <b>7</b>   | <b>CONCLUSÕES</b> .....   | <b>35</b> |
|            | <b>REFERÊNCIAS</b> .....  | <b>38</b> |
|            | <b>APÊNDICE A – Questionário</b> .....  | <b>41</b> |
|            | <b>APÊNDICE B – Termo de Consentimento informativo</b> .....                          | <b>43</b> |

## 1 INTRODUÇÃO

O grande avanço das Tecnologias Digitais de Informação e de Comunicação (TDICS) é notório e presentes de tal forma que, intrinsecamente, já faz parte da vida das pessoas, tenham elas ou não competências e habilidades para o uso destas ferramentas digitais.

Neste sentido, é perceptível a expansão e difusão da cultura digital em todas as camadas da sociedade, e faz parte do cotidiano de muitos indivíduos. Entretanto, não podemos deixar de perceber que, se de um lado o domínio se detém a uma minoria privilegiada, por outro lado, encontram-se os ditos analfabetos digitais, e em especial aqueles que abordaremos nesta pesquisa: o idoso. A população de idosos, considerável parte da população mundial, viu-se alcançada pelo avanço dessas tecnologias, inclusive, sem se dar conta de sua vertiginosa evolução. As TDICS afetaram seu cotidiano, seja em simples ligação ou na realização de transações comerciais, a exemplo das constantes idas aos bancos para receber a aposentadoria, sacar dinheiro ou fazer pagamentos.

A impressão que se tem é de que essa população ignora a tecnologia, e que demonstra total desinteresse quanto á importância que se deva dar a ela, uma vez que a cultura digital atinge a todas as esferas das camadas da sociedade, afetando e abrangendo a todos indistintamente. De acordo com Levy, (1999, p. 22).

É impossível separar o humano de seu ambiente material, assim como dos signos e das imagens por meio dos quais ele atribui sentido à vida e ao mundo. Da mesma forma, não podemos separar o mundo material – e menos ainda sua parte artificial – das ideias por meio das quais os objetos técnicos são concebidos e utilizados, nem dos humanos que os inventam, produzem e utilizam. Acrescentemos, enfim, que as imagens, as palavras, as construções de linguagem entranham-se nas almas humanas, fornecem meios e razões de viver aos homens e suas instituições, são recicladas por grupos organizados e instrumentalizados, como também por circuitos de comunicação e memórias artificiais. (LEVY, 1999, p.22).

No entanto, uma reflexão se impõe sobre o quão particularmente é importante que o progresso tecnológico ocorra, porém, que seu domínio esteja disponível para todos os usuários finais. Que esse conhecimento seja fundamental não somente do ponto de vista teórico, e, alcançando somente uma parcela da população que já nasceu integrada às tecnologias. É fundamental, também e, principalmente, que ela deva beneficiar a todos, para que qualquer cidadão possa estar apto a compreender e utilizar corretamente os aplicativos que a modernidade engendra, incessantemente no mercado, cuja cobertura se apresenta ainda infinitamente limitada.

Embora com todas essas possibilidades e observando o processo sócio cultural

existente, as TDICS se restringem a uma população letrada, com o domínio do alfabeto, mas também com capacidades cognitivas ágeis, que assimilam conteúdos quase que a velocidade do pensamento. É uma população que tem facilidade para a aprendizagem e absorção dos avanços tecnológicos para os quais foram projetados com diferentes sistemas de inteligências artificiais, ficando assim exclusiva para elas. Nesse contexto se destaca a população de idosos, que mesmo com certas limitações como mostram os resultados da pesquisa por amostragem realizada em 2016. Nela fica evidente que o percentual de idosos que acessa “a internet em relação ao total de internautas era de 24,7%, e saltou para 31,1% em 2017, uma variação de 25,9%” evidenciando que tal percentual ainda é considerado pequeno. SILVA, (2018). Ainda nessa pesquisa, ficou evidente que “O maior crescimento aconteceu entre os idosos, categoria em que 2,3 milhões de pessoas com mais de 60 anos passaram a acessar a internet pela primeira vez em 2017”. Por sua vez, Petersen et al. (2013) corroborando esses resultados, em pesquisas realizadas ficou evidenciado que embora as TDICS tenham atingido os bancos, comércio e da vida moderna, mesmo assim, elas “tem inibido os idosos de desenvolverem ações diárias, obrigando-os, na maioria das vezes, pedir a ajuda de terceiros para cuidar de seus interesses pessoais”.

Observando essa realidade, e fazendo parte da população de idosos, é que desenvolvemos esta pesquisa, em busca de resposta para a seguinte questão: **Quais são as dificuldades encontradas em relação ao domínio das tecnologias digitais de Informação e de comunicação (TDICS) pelos idosos no uso dos caixas eletrônicos dos bancos em seu cotidiano?**

### **1.1 Justificativa**

Justifica-se essa pesquisa, a partir da compreensão de que com o aumento da população idosa, da expectativa da vida humana, da explosão informacional e da expansão das TDICS no mundo, naturalmente, que esses sujeitos, não ficariam de fora dessas realidades. Para tanto, acredita-se que a informação é fundamental para conduzir a criação de conhecimentos e atender às necessidades dos indivíduos idosos, para que possam melhorar a sua qualidade de vida no que tange ao uso dessas TDICS para as suas transações bancárias e como ferramentas de comunicação em seu cotidiano. Conforme Castells, (1999, p. 44) cita, as habilidades e domínio das tecnologias digitais.

Sem dúvida, a habilidade ou inabilidade de as sociedades dominarem a tecnologia e, em especial, aquelas tecnologias que são estrategicamente decisivas em cada período histórico, traça seu destino a ponto de podermos dizer que, embora não determine a evolução histórica e a transformação social, a tecnologia ou (a sua falta) incorpora a capacidade de transformações das sociedades, bem como os usos que as sociedades, sempre em processo, decidem dar a seu potencial tecnológico. (CASTELLS, 1999, p. 44).

No entanto, um dos fatores que mais identifica a sociedade moderna, nos reporta á era da informação, que está culturalmente contextualizada no desenvolvimento das TDICS, cujo domínio se encontra praticamente imprescindível em nossos dias. Entretanto, como já mencionado na introdução, não contempla os idosos, sob a perspectiva da dificuldade do domínio e do conhecimento relativo à aquisição e desenvolvimento das habilidades de uso necessárias o que inclui, inclusive, a terminologia do domínio dessas tecnologias. Assim, a impressão que se tem é de que há de certa forma velada, o esquecimento dessa parte da população que permanece invisível.

Diante desse panorama, com a crescente informatização em todos os setores da vida cotidiana, uma reflexão se faz necessária, sobre como o idoso com letramento ou não, aqueles que não compreendem os códigos do meio digital, (nomenclatura, ícones, as senhas de acesso e todos os processos em busca de informação), reage ante essa realidade. Também se faz necessário refletir se esse quinhão da população se tornar totalmente dependente de alguém para as suas consultas aos caixas eletrônicos dos bancos ou mesmo para outras transações bancárias, com o uso das TDICS.

Outra motivação sobre a relevância desta pesquisa partiu da própria observação empírica do processo progressivo dos avanços tecnológicos, e do quão é importante, garantir o acesso a essas inovações. Isso se faz necessário para que as novidades possam chegar o mais próximo possível de todos de modo que possam utilizá-las de maneira apropriada. É necessário que todos possam vir a aprender como usuário final todo o processo de forma simples e organizada, para que o domínio seja adequado em todos os processos e serviços que se apresentarem nas tarefas rotineiras enfrentadas no dia-a-dia pelos idosos. Então sobre a emergência deste processo Levy (1999, p. 25) cita:

[...] A emergência do ciberespaço acompanha, traduz e favorece uma evolução geral da civilização. Uma técnica é produzida dentro de uma cultura, e uma sociedade encontra-se condicionada por suas técnicas. E digo condicionada, não determinada. Essa diferença é fundamental. [...] Dizer que a técnica condiciona significa dizer que abre algumas possibilidades, que algumas opções culturais ou sociais não poderiam ser pensadas a sério sem sua presença. [...] (LEVY, 1999, p. 25).

No tocante a principal contribuição desta pesquisa para a Biblioteconomia é fundamentar o domínio ou não das TDICS pelos idosos com uma análise de modo a possibilitar estudos críticos da condição do Idoso e das TDICS na era da sociedade da informação. Sociedade que emerge e que nos remete a uma construção social mais voltada para o entendimento e compreensão mútua, sob a perspectiva de produzir e disseminar conhecimento, prospectar e fazer um futuro, de modo a possibilitar a crítica da condição imperativa tecnológica da sociedade da informação em relação ao Idoso.

Neste sentido, o profissional da área de Biblioteconomia, desenvolve atividades em vários campos, se tornando relevante para área, para a sua atuação profissional, tendo em vista, dar uma contribuição mais significativa para o desenvolvimento dos indivíduos na terceira idade, objetivando a independência, a qualidade de vida, a inclusão e a interação social desse público.

A fundamentação teórica para construção desta pesquisa baseou-se em autores que discorrem sobre o tema, escolhidos através de referências dos livros, artigos, teses, os quais subsidiaram conteúdo para o pensamento do autor deste trabalho, muito embora suas colocações ou teorias não componham todos os aspectos que aqui estão registrados.

## **1.2 Objetivos**

Partindo da questão de pesquisa, definimos como objetivo geral: Investigar as dificuldades que os idosos se confrontam no domínio das tecnologias digitais de informação e de comunicação no uso dos caixas eletrônicos dos bancos e no seu cotidiano. Desdobram-se desse os seguintes objetivos específicos:

- a) Identificar as dificuldades de domínio que os idosos se confrontam no uso das TDICS no ambiente dos caixas eletrônicos dos bancos.
- b) Colher impressões sobre a relevância do uso das TDICS para a sua autonomia.
- c) Identificar as estratégias que os idosos buscam para adquirir competências no uso das TDICS,

### 1.3 Estrutura do trabalho

Esta monografia está estruturada em 7 capítulos. No primeiro, enunciamos o cenário da pesquisa, expondo a problemática, a justificativa do trabalho e os objetivos que a serem alcançados. O segundo capítulo é dedicado ao caminhar metodológico adotado neste estudo, sendo evidenciado tipo de pesquisa, as técnicas de coletas de dados a amostragem dos participantes e os loci do estudo empírico.

No capítulo terceiro nos dedicamos às tecnologias digitais de informação e de comunicação como um fenômeno emergente na sociedade contemporânea. O capítulo 4 trouxemos algumas considerações sobre o idosos, abordadas na literatura estudada.

O estudo empírico está exposto no capítulo 5, no qual detalhamos o nosso caminhar de pesquisador durante os vários momentos de idas e vindas para a coleta dos dados empíricos. O Capítulo 6 é dedicado a análise dos dados e discussão dos resultados evidenciando-se os achados da pesquisa conforme as categorias definidas e os objetivos buscados. Finalmente, o capítulo 7 é dedicado às conclusões do trabalho.

## 2 METODOLOGIA

A pesquisa desenvolvida é de caráter exploratório, pois nos possibilitou melhorar nossa compreensão sobre o ato de pesquisar cientificamente e avançar o conhecimento sobre as dificuldades que os idosos enfrentam em relação ao domínio das TDICS nas transações dos caixas eletrônicos e no seu cotidiano.

De acordo com Selltiz et al. (1967, p.63), a pesquisa exploratória, além do objetivo de “proporcionar maior familiaridade com o problema, tendo em vista torná-lo mais explícito [...]”, tem por objetivo principal “aprimorar ideias ou a descoberta de intuições. Na maioria dos casos, essas pesquisas envolvem: levantamento bibliográfico e/ou documental [...]; e análise de exemplos que estimulem a compreensão”. Por sua vez, Theodorson e Theodorson (1970, p.142. Tradução nossa). as pesquisas exploratórias se constituem em estudos preliminares cujo principal objetivo é a familiarização “com um fenômeno que a ser investigado, para que estudos mais consistentes possam ser elaborados com maior compreensão e precisão”. Nessas pesquisas podem se usar qualquer técnica de coletas de dados e “geralmente são feitos com uma pequena amostra” permitindo ao pesquisador “definir seu problema de pesquisa e formular sua hipótese com mais

precisão”. Ademais, lhe “permite escolher as técnicas mais adequadas para sua pesquisa, decidir sobre as questões que mais precisam de ênfase na investigação detalhada e, ainda, pode alertá-lo sobre as potenciais dificuldades enfrentadas na pesquisa”.

Assim, visando avançar nossos conhecimentos sobre a temática do estudo fizemos o levantamento do estado da arte e estudamos a literatura sobre a temática do objeto de estudo visando melhor compreensão e que também dessem maior ênfase sobre as TDICS e seu uso pelos idosos.

A abordagem da pesquisa é quanti-qualitativa também denominada de quali-quantitativa ou mista, pois, tínhamos um pressuposto de que se nos pautássemos somente na qualitativa demandaríamos de muito tempo para a realização do trabalho. Conforme Hernández y Mendoza(2008, *apud* HERNÁNDEZ; FERNÁNDEZ; BAPTISTA, 2010, p. 546), são entendidas como “um conjunto de processos sistemáticos, empíricos e de pesquisa crítica e envolvem a coleta e análise de dados quantitativos e qualitativos [...]” que se integram nas discussões conjuntas dos achados visando se “fazer inferências resultantes de todas as informações coletadas e alcançar uma maior compreensão do fenômeno em estudo. Nessa linha de entendimento, Gatti (2004, p. 4), considera que essas abordagens são complementares pois, os achados numéricos “[...] podem ser muito úteis na compreensão de diversos problemas [...]” e, mais ainda, “a combinação deste tipo de dados com dados oriundos de metodologias qualitativas, podem vir a enriquecer a compreensão de eventos, fatos, processos.” Em outra passagem o autor complementa que “desmistificar representações, preconceitos, “achômetros”, sobre fenômenos educacionais, construídos apenas a partir do senso comum do cotidiano, ou do marketing” Gatti, (2004, p. 26).

A coleta de dados foi feita, por meio de um questionário, com questões fechadas de múltipla escolha e abertas, pois, para que não houvesse dificuldades nas respostas. No entendimento de Gil (1999, p.128), o questionário pode ser definido “como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.”

O questionário foi aplicado pelo pesquisador, junto aos idosos, que se encontravam fora dos bancos, porém, em seu entorno. O período da realização do estudo empírico foi de 02.09.2019 a 18.10.2019. A pesquisa empírica deu-se em duas instituições bancárias públicas e uma privada. Como as respostas foram poucas, resolvemos coletar os dados em outro ambiente. Assim, por termos contatos com o grupo de idosos que frequenta a Igreja do São João do Tauape, aplicamos o questionário. Ademais, ainda aplicamos a

mais dois familiares, pois de tanto falar da pesquisa se interessaram em participar. A pesquisa foi realizada em Fortaleza-Ceará e nossa amostra foi de 47 pessoas.

### **3 AS TECNOLOGIAS DIGITAIS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TDICS)**

A velocidade com que as tecnologias digitais avançam, faz emergir novos paradigmas, impactando até mesmo a sociedade que é alicerçada pelo poder da informação. “O mundo parece estar cada vez mais tecnológico” Kachar, (2010) na mesma proporção em que aumenta também a média de idade de toda a população do planeta.

Desta maneira, as TDICS, as redes de computadores, e em especial a Internet, permitem a comunicação de pessoas quase em tempo real, de, e para qualquer lugar do mundo. Assim, tem transformado o modo de viver de toda a sociedade, trazendo uma nova realidade com o domínio destas tecnologias, levando as pessoas para um entendimento mais amplo da educação pela informação e da consciência de sermos cidadãos partícipes dos conhecimentos inovadores da ciência no mundo.

Neste contexto, Castells (2002) destaca as principais características destes novos paradigmas que visam entender esta nova sociedade, que coexiste com uma relação simbiótica entre a tecnologia digital e a informação, complementando-se uma a outra. Nesse ambiente a informação é a sua matéria prima; onde a capacidade de penetração dos efeitos da nova tecnologia, refere-se ao poder da influência que os meios tecnológicos exercem na vida social, econômica e política da sociedade; onde a lógica de redes, é uma característica predominante deste novo modelo de sociedade, que facilita a interação entre as pessoas; onde existe flexibilidade, referindo-se ao poder de reconfigurar alterar e reorganizar as informações; onde convergem tecnologias específicas para um sistema altamente integrado, refere-se ao contínuo processo de convergências entre os diferentes campos tecnológicos que resulta da sua lógica comum de produção da informação, em que todos os utilizadores podem contribuir, exercendo um papel ativo na produção deste conhecimento.

No entanto, conforme observação própria ao longo dos anos em atividades diárias em vários setores convencionais da sociedade noto, uma crescente informatização, seja em cartões de acesso, senhas para tudo que você for utilizar, senão vejamos: além do trabalho que exige conhecimentos na área de informática, as tecnologias digitais “invadiram” toda a área residencial e estão presentes em todos os eletrônicos e tarefas domésticas. E, em vários acontecimentos em dias e em ocasiões diferentes, comprova-se a

forma como o desenvolvimento científico e tecnológico deu impulso e promoveu de diversas maneiras a exclusão social de grupos que não se orientam pelos mesmos códigos e processos culturais utilizados e tão propalados pelos grupos dominantes desta tecnologia. Embora com todas essas aparentes possibilidades, também se percebe, de modo empírico, que as tecnologias digitais de informação e de comunicação também, são promotoras da exclusão. A esse respeito Sorj (2003, p. 59) afirma que:

A exclusão digital possui forte correlação com as outras formas de desigualdade social, e, em geral, as taxas mais altas de exclusão digital encontram-se nos setores de menor renda. A desigualdade social no campo das comunicações, na sociedade moderna de consumo de massas, não se expressa somente no acesso ao bem material – rádio, telefone, televisão, internet –, mas também na capacidade do usuário de retirar, a partir de sua capacitação intelectual e profissional, o máximo proveito das potencialidades oferecidas por cada instrumento de comunicação e informação. (SORJ, 2003, p.59).

Observa-se ainda, que os avanços tecnológicos quanto mais sofisticados mais onerosos se tornam dificultando o acesso a muitos, particularmente para os idosos aposentados cujos recursos muitas vezes não são suficientes nem mesmo para suprir as suas necessidades, imagine para acompanhar as constantes evoluções tecnológicas, principalmente no tocante a aquisição dos novíssimos aparelhos celulares. E, ao mesmo tempo em que lançam uma novidade, alguns absorvem o conhecimento, mas, mais rapidamente elas passam com a obsolescência. As novidades apresentam-se sempre como uma tendência imprescindível no mercado, alimentadas pelas estratégias de marketing, que promovem vendas/lucro dos comerciantes, mas, gera um consumismo implícito. Tal fato passa a refletir no comportamento tácito dos idosos, por que neles gera um desencanto ante o tecnológico que chega e se vai, flui e, ante esse novo que a modernidade oferta e impõe, ignoram essas tecnologias, tornam-se invisíveis pela sociedade a essas inovações e vice versa.

Contudo, as TDICS, através da internet e, principalmente, com as novidades do sistema World Wide Web, popularmente conhecido por WEB estão trazendo novas formas de se comunicar e de se relacionar. Comunidades e pessoas físicas se interconectam espontaneamente pelas redes sociais, para enviar ou receber informações, no padrão *e-mail*, mensagens ou outras novidades, em tempo mais ou menos real. Nas organizações, sejam públicas, privadas, comerciais ou industriais são oferecidos produtos e serviços que se expandem, e o usuário utiliza de onde estiver, sem demarcar lugar ou espaço, chegando a ser de âmbito global. A esse respeito, Castells, (2009, p. 443) citando o legendário John

Perry Barlow dizia que: “estamos agora criando um espaço no qual o povo do planeta pode ter um novo tipo de relacionamento: quero poder interagir totalmente com a consciência que está tentando se comunicar comigo”.

Desta maneira, o uso da internet e da WEB, a assimilação e a captação dos novos avanços tecnológicos, faz com que a comunicação flua de maneira instantânea e consiga ser disseminada para todos, de forma que possam ter uma vida real virtualizada, em rede eletrônica com comunicações interativas, organizadas espontaneamente, com consciência, mesmo que discorra líquida como um rio, mas que ofereça um contexto novo sobre a forma de comunicar em rede, formando uma unívoca identidade humana.

Sob esta perspectiva, percebe-se a relevância pessoal e social sobre a utilização dessas novidades tecnológicas digitais de informação e de comunicação, como esta se processa por diversos grupos sociais, e em especial, o impacto em relação ao idoso. Como podem afetar na construção de um mundo melhor para todos, podendo vir a ser um instrumento poderoso na construção de benefícios, desde que seja realmente um veículo de acesso irrestrito, para viabilizar sua utilização por todos independentemente dos códigos que utilizem, num processo comunicacional contínuo, construído, negociado e redefinido a todo instante pelos atores envolvidos nas redes sociais e em diversos contextos culturais.

#### **4 CONSIDERAÇÕES SOBRE O IDOSO**

Estamos vivenciando o seguimento que mais cresce mundialmente e conforme dados estatísticos, seguimento representado pelo Idoso, que com um aumento etário surpreendem o mundo. Dados do IBGE apontam que em 2050, 25% da população mundial terá 60 anos ou mais, e conforme estes dados, vão aumentando a expectativa de vida com o passar do tempo, pois, nos países desenvolvidos chega á 87,5 anos para homens e, 92,5 para mulheres IBGE, (2010).

De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS) o número de pessoas com idade superior a 60 anos chegará a 2 bilhões de pessoas até 2050, isso representará um quinto da população mundial. (Jornal da USP atualidades de 07.06.2018).

Segundo dados do Ministério da Saúde (MS), o Brasil, em 2016, tinha a quinta maior população idosa do mundo, e, em 2030, o número de idosos ultrapassará o total de crianças entre zero e 14 anos. (Jornal da USP atualidades de 07.06.2018).

Da mesma forma acontece no Brasil, á projeção em números de anos na média da população brasileira chega em 2050 á faixa de 81,29 anos, se assemelhando a outros

países como China (82,20) e Japão (82,60) sendo que ultrapassará os 22,71% da população total conforme IBGE, (2008).

Assim, a população brasileira aponta para modificação na estrutura etária evidenciando uma inversão e estas mudanças estruturais poderão atingir todos os setores da economia do país, pois, certamente que as demandas relacionadas a saúde serão muito maiores.

O perfil demográfico da população brasileira caminha rapidamente em direção perceptível para ficar cada vez mais envelhecido. Em 2008, para cada grupo de 100 crianças de 0 a 14 anos existiam 24,7 idosos de 65 anos ou mais. Já em 2050, prospecta que o quadro mudará e ficará para cada 100 crianças de 0 a 14 anos existirão 172,7 idosos IBGE, (2008).

Todos esses dados evidenciam que a longevidade da população humana são, projeções muito positivas. Entretanto, também não se pode negar que essas novidades trazem mudanças e vários setores serão afetados e mais estudos e pesquisas são necessários para que a sociedade possa ter conhecimento e prover medidas e planejamentos, contribuindo para que esses indivíduos possam ter melhor qualidade de vida e, portanto, um envelhecimento saudável e ativo.

Os desafios impostos á sociedade é imenso. E, para a terceira idade o mínimo que se pede é que seja capaz de desenvolver habilidades cognitivas com potencialidades e competências para participar, interagir num mundo global que se apresenta altamente competitivo. Para tanto, se faz necessário que se valorize a idade avançada, mas, com vitalidade, com inserção social, com criatividade, com capacidade de compreender, aprender e apreender novos conhecimentos, num processo contínuo ao longo de toda a vida.

Conforme Levy, (1999, p. 157) “pela primeira vez na história da humanidade, a maioria das competências adquiridas por uma pessoa no início de seu percurso profissional estarão obsoletas no fim de sua carreira”. Então, com esse novo paradigma social que a internet, as tecnologias digitais, e a explosão informacional impõem, afeta a todos, pois nas áreas científicas, emerge um mundo desterritorializado sem barreiras de tempo e espaço. É um mundo para que as pessoas se comuniquem, com inúmeras possibilidades de aprender, solucionando este novo paradigma, para ser um cidadão idoso ou não, preparado para uma vida mais ativa socialmente.

Nesta perspectiva, observamos que a percepção humana, é sem dúvida um importante elemento para a análise da psicologia de um ser humano e especialmente o

Idoso, porque ele declina na medida em que os anos avançam na sua vida, pois, cada indivíduo realiza um processo perceptivo único e no Idoso é diferente dos mais jovens, porque sua capacidade intelectual e cognitiva se torna decrescente com o passar do tempo.

Segundo Kachar (2003, p. 34):

A civilização capitalista valoriza a capacidade de produzir e consumir, vendo, pois, a pessoa idosa que está fora do sistema de produção com importância social diminuída. Caracteriza-se o envelhecer como uma fase de inatividade e improdutividade, na qual o indivíduo depende de outro para viver, sendo um “peso” para a família, os parentes e o Estado. (KACHAR, 2003, P.34).

Neste sentido, a percepção humana sob a perspectiva do Idoso, diante de determinadas situações como inovações tecnológicas, não consegue com a mesma velocidade de raciocínio, captar os novos estilos de vida, as novas formas de comunicação e ter acesso à informação, pois toda a sua experiência de pensamento cognitivo, se torna mais lenta, gradual, com redução da lógica, mas com a indução disponíveis, porém em um ritmo diferente daquele que toda a sociedade impõe nesta época da sociedade da informação.

No entanto, como fruto dos avanços da ciência e da tecnologia, a sociedade encontra-se inserida num processo constante de mudança, o que torna possível novas formas revolucionárias de aprendizado, e através da disseminação da informação, exige-se que o idoso dentro de uma nova realidade de vida, tenha habilidades para lidar com a explosão informacional que abrange todos os campos da vida cotidiana, com a informatização dos saberes, que “tornou mais acessíveis, mais horizontais e menos selectivos a produção e o acesso ao conhecimento” conforme Castells, (2002).

Sob o mesmo ponto de vista, Kachar, (2010, p. 4) menciona que dentro desta perspectiva de envelhecimento, se concebe a possibilidade de viver mais tempo atingindo a longevidade, sob um horizonte de realização pessoal, profissional e familiar, sem reproduzir estereótipos nas suas relações, mas se inserindo na vida social atual.

Podemos partir da perspectiva do envelhecimento, no qual ainda estão preservadas condições básicas para a convivência, a produtividade e o consumo de bens e serviços. E destacar o envelhecimento ativo, no qual há condições fundamentais como: saúde; oportunidade de participar integralmente da sociedade; proteção, para que tenha segurança para usufruir da vida dentro das suas restrições; e situações de aprendizagem para que desenvolva novas habilidades e conhecimentos. (KACHAR, 2010, p. 4).

Com esse entendimento, o envelhecimento é um processo complexo e heterogêneo em que, cada um desenvolve um currículo com ‘múltiplos fatores da própria

existência, que por meio da introjeção, vai absorvendo saberes durante todo percurso de vida do Idoso.

#### **4.1 O uso das tecnologias digitais de informação e de comunicação pelos idosos**

Conforme já mencionado em diversas passagens desta monografia, as tecnologias digitais de informação e de comunicação (TDICS) chegaram mesmo sem pedir licença e adentraram na vida das pessoas que, pouco a pouco estão interessadas nessas novidades. O Professor Casemiro Silva Neto reflete que as TDICS são uma “espécie de goma-de-mascar cuja diversidade das cores, formas e sabores concorre para que alguém esteja sempre de boca ocupada com essa nova marca de “chiclets”, mastigando e saboreando a última novidade” SILVA NETO, (2002, p.7). Nessa compreensão, também se encontram as pessoas idosas. Elas sentiram muita necessidade de adentrar a esse novo mundo, inclusive, demandando da sociedade capacitação para tal empreitada. Citamos como exemplo, a Universidade Aberta à Terceira Idade (UNATI), posta em prática pela Universidade Estadual Paulista (UNESP) em seus vários *campi* e visa “possibilitar às pessoas da terceira idade a aquisição de novos conhecimentos e a troca de experiências entre os participantes e a comunidade acadêmica”, a exemplo dos cursos de informática. UNESP, (2011).

Essa iniciativa vem ao encontro de Oliveira, (2001), ao afirmar que “o idoso é capaz de aprender, como também se adaptar às novas condições e exigências da vida”. Apenas deve ser respeitado o seu ritmo individual que, muitas vezes pode evidenciar-se mais lento que na juventude, e um ritmo diferenciado não se identifica com a incapacidade.

No que diz respeito aos Idosos contemporâneos Kachar, (2003) ressalta “os idosos que nasceram e cresceram em uma sociedade em relativa instabilidade, convivem de forma mais conflituosa com a tecnologia, enquanto os mais jovens são introduzidos neste universo desde o nascimento”.

Para Kachar, (2003, p. 5) “é notório o fato de que os idosos que começaram a utilizar as ferramentas tecnológicas nas atividades rotineiras depararam-se, com perceptíveis mudanças em suas vidas”. E, tendo o computador como ferramenta de comunicação e de informação, o mesmo torna-se imprescindível atualmente na vida de todo ser humano. Do mesmo modo que acontece com outra faixa etária da população, os idosos também adotam as novidades tecnológicas digitais. Citamos como exemplo o uso do celular.

[...] com novos formatos, interfaces, recursos, que incluem novas funções, antes delegadas a outros aparelhos como a câmara fotográfica, a filmadora, o videogame, o GPS, o computador para acessar a internet etc. De um meio de comunicação, se tornou de informação, “navegação”, entretenimento, orientação espacial e tantas outras possibilidades quanto o homem criar. (KACHAR, 2003, p. 5).

No entanto, as TDICS se apresentam restrita a uma população letrada, com domínio não somente do alfabeto, porém, também com quem tem a facilidade para apreender todos os avanços tecnológicos para os quais os mesmos foram projetados de acordo com as abordagens das estratégias de marketing do mercado, ficando assim exclusiva para estes, enquanto Idosos que é o foco desta pesquisa, sentem dificuldade no domínio e uso destas tecnologias em seu cotidiano.

Segundo Castells, (1999) as tecnologias determinam a evolução da sociedade transformando-as pelo uso, e, a revolução tecnológica das TDICS deu origem ao informacionalismo e estão sempre em processo de renovação.

A revolução tecnológica deu origem ao informacionalismo, tornando-se assim a base material desta nova sociedade, em que os valores da liberdade individual e da comunicação aberta tornaram-se supremos. As tecnologias assumem um papel de destaque em todos os seguimentos sociais, permitindo o entendimento da nova estrutura social – sociedade em rede – e conseqüentemente, de uma nova economia, na qual a tecnologia da informação é considerada uma ferramenta indispensável na manipulação da informação e construção do conhecimento pelos indivíduos, pois a geração processamento e transmissão de informação torna-se a principal fonte de produtividade e poder (CASTELLS, 1999, p. 21).

Então, conforme Castells, (1999, p. 24) as tecnologias determinam a história, colocam os indivíduos num processo constante de renovação, enquanto que as inabilidades para o domínio destas tecnologias pelo Idoso, tem tido um aumento significativo, pois essa parte da população está na senescência, demanda uma intervenção em diversos âmbitos da sociedade, uma vez que com o envelhecimento, vem o declínio de capacidades como; capacidade regenerativa, funções neurológicas decrescentes, raciocínio mais lento, e a memória que diminui aliada muitas vezes com debilidade física e inabilidades cognitivas.

Desta maneira, a informação aliada á tecnologia na sociedade contemporânea cresce exponencialmente e requer que os idosos apreendam esses conhecimentos. “É direito do Idoso como cidadão, ter amplamente facilitado o seu acesso às novas tecnologias de informação” Lima, (2007, p. 12) e aqui se referem aos celulares, computadores, internet e particularmente o uso de caixas eletrônicos com técnicas de uso complexas perceptível no manuseio com a inteligência artificial.

Segundo Barros, (2004) “as mudanças nas fases da vida são pontuadas como

marcos importante na trajetória de vida de cada um e a sociedade associa esses acontecimentos à ideia de crise”. Complementando, a senilidade é pontuada por expressões estigmatizadas que hoje se contrapõem ao termo terceira idade.

Então, considerando as TDICS e com o pressuposto de que as pessoas da terceira idade se encontram imperceptíveis diante deste desconhecimento, sentem necessidade de se inserirem neste novo contexto que os avanços da tecnologia nos apresentam.

No entanto, existe uma geração de idosos que diante da diversidade das modernidades que o convívio social se apresenta, revelam dificuldades em entender essa nova era de tantos lançamentos tecnológicos. Isso porque eles necessitam de uma nova linguagem para lidar com esta evolução tão abrupta, que se renova constantemente, e até mesmo nas questões mais básicas no cotidiano. Em casa, por exemplo, percebemos, mesmo que de modo empírico que eles têm dificuldade em lidar com o uso dos eletrodomésticos como o micro-ondas, televisão por assinatura, telefones móveis e principalmente no uso dos caixas eletrônicos instalados nas redes bancárias.

Conforme Silverstone, (1999, p.45) “as tecnologias da mídia tanto hardware como software, vem em diferentes formas e tamanhos, agora em rápida mudança e de maneira atordoante”. Assim tornam-se um componente obrigatório para muitos casos, como para o ingresso no mercado de trabalho, tornando o indivíduo mais competitivo com o domínio destas tecnologias, numa sociedade que está caracterizada como a “sociedade do conhecimento e da informação”.

Desta mesma maneira e ainda nas reflexões de Silverstone, (1999, p. 60), fica evidente que “a inclusão digital é vista como um processo de familiarização das pessoas com as tecnologias”. Não há possibilidade de retorno, porque hoje, é uma exigência do mercado em todos os campos de atividades sociais, para o exercício da cidadania, como votar em eleições, obter alguma informação e utilizar serviços básicos governamentais como: previdência, assistência social, saúde e na lida com os serviços bancários.

## **5 ESTUDO EMPÍRICO**

A realização do estudo empírico deu-se no período de 02.09.2019 a 18.10.2019 com idosos do Município de Fortaleza Estado do Ceará. Para a coleta dos dados, estabelecemos os seguintes critérios de inclusão: Idosos entre 60 (sessenta), setenta (70) anos e com mais de setenta anos de idade.

Inicialmente fizemos contatos, presenciais, com alguns gerentes de agências bancárias públicas e privadas. Eles não nos autorizaram, argumentando que poderíamos correr riscos ou sofrer constrangimentos. Diante desse fato, questionamos se poderíamos fazer a coleta do lado de fora das agências, os gerentes nos deixaram livres. Diante disso, fomos a campo para aplicar o questionário fora dos bancos, porém, em seu entorno.

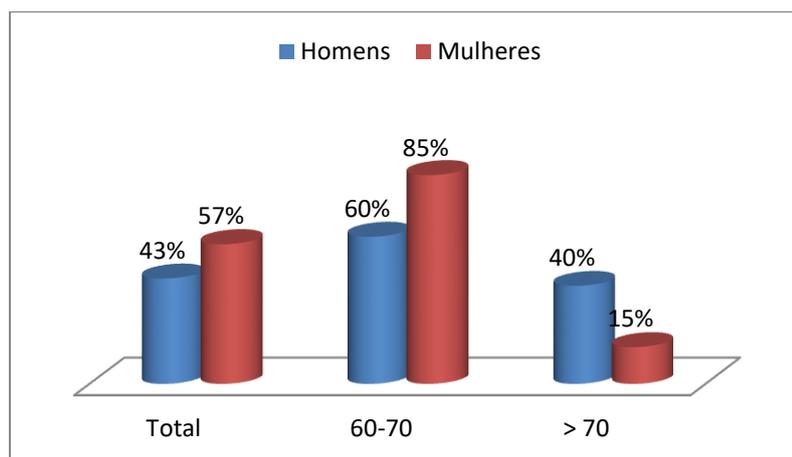
Nos primeiros contatos, já percebemos as dificuldades, pois, nosso linguajar parecia não ser entendido pelas pessoas que “puxávamos” conversa explicando do que se tratava a pesquisa. Em muitos casos, nosso intuito foi infrutífero, pois as pessoas queriam mesmo era conversar e contar suas histórias. Tal fato contribuiu para a demora da coleta.

No entorno dos bancos pesquisados, conseguimos a participação de 23 pessoas. Entendendo que essa amostragem era pouco representativa, resolvemos continuar a pesquisa de campo em outros ambientes e com familiares que têm contas em bancos, mesmo que seja somente para receber a aposentadoria. Nessa nova iniciativa, realizamos a coleta com 2 (dois) familiares, e 22 (vinte e duas) pessoas que frequentam o grupo de idosos da Igreja do São João do Tauape. Sendo assim, a amostragem da pesquisa, constituiu-se de 47 (quarenta e sete) participantes.

## **6 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Para o tratamento dos dados, nos pautamos, naturalmente, nos objetivos específicos e estruturamos nossa análise nas seguintes categorias: Domínio das Tecnologias Digitais de Informação e de Comunicação TDICS; Dificuldades encontradas para o uso das TDICS; Relevância do uso das TDICS para a sua autonomia e independência e Estratégias buscadas pelos idosos para a sua capacitação no uso das TDICS.

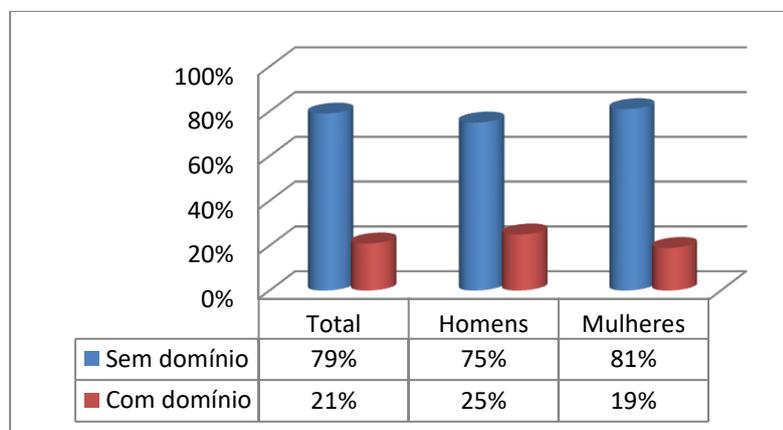
Inicialmente, apresentamos a caracterização dos participantes da pesquisa, sendo que a maioria dos questionados é do sexo feminino (57%) e encontram-se na faixa etária entre 60 e 70 anos com (85%), enquanto que os homens estão em 60%. Os resultados encontram-se no gráfico-1.

**Gráfico-1 – Caracterização dos participantes**

**Fonte: Dados da pesquisa**

Embora não seja o objetivo desse estudo, discutir aspectos antropológicos dos participantes, não podemos deixar de mencionar que os idosos cuja idade é acima de 70 anos representam 26% do total dos indivíduos pesquisados. Ainda que esse percentual seja pouco representativo, em valores reais, consideramos relevante, uma vez que as estatísticas do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE) apontam que a expectativa de vida dos brasileiros, atualmente, gira em torno de 80 anos. Entretanto, considerando que a população da amostra pesquisada se encontra na região nordeste, cuja qualidade de vida ainda é deficitária, é provável que a expectativa de vida não atinja essa idade.

No primeiro caso, questionados sobre se tinham ou não o domínio das TDICS, 79% afirmaram que não, e 21% que disseram sim. Sendo que 81% do total de mulheres, disseram que não dominavam as TDICS, e entre o total dos homens 75% responderam que não tem esse domínio. Vejam-se o gráfico 2.

**Gráfico 2: Domínio das TDICS**

**Fonte: Dados da pesquisa**

Os resultados não surpreenderam no que diz respeito à maioria dos entrevistados que não tem domínio das TDICS. Tal fato reflete na autonomia, comprometendo a sua independência, condição direta para a melhoria na qualidade de vida do indivíduo na terceira idade e corroboram com o pensamento de Sorj (2003) ao tratar da exclusão digital como forma de desigualdade social. Também vem ao encontro de Castells, (1999, p. 44) que aponta serem as habilidades ou não no uso das TDICS questões estratégicas e decisivas que acompanham a evolução histórica do homem nas sociedades. Entretanto, no acompanhamento da evolução científica e tecnológica nesse caso, é de se esperar que as habilidades para seu uso sejam consideradas como uma condição inclusiva. No tocante, ao predomínio das respostas dos homens no uso das TDICS, isso pode ser decorrente de que, conforme as leis previdenciárias vigentes eles possuem um tempo de permanência no trabalho, na ativa, por mais tempo que as mulheres. Portanto, passam muito mais tempo em contato com outras pessoas, com os negócios, com estratégias de marketing, com o trabalho em si. Talvez, por isso tenham mais acesso as TDICS o que certamente, contribui para que possam adquirir mais conhecimento e que o tornam aptos a utilizá-las.

Ainda nesse íterim, buscamos saber se os bancos orientaram ou treinaram os para utilização dos caixas eletrônicos. Desse modo questionamos se os participantes da pesquisa receberam alguma orientação ou treinamento do banco para utilizar os caixas eletrônicos. Isto porque, eu mesmo senti dificuldades quando os caixas dos bancos passaram a ser eletrônicos e nunca recebi qualquer treinamento. Então, cada vez que vou ao banco, fico a observar que as pessoas da terceira idade também se deparam com essa situação. As respostas foram interessantes, pois a maioria 62% nunca recebeu esse treinamento e 38% afirmaram ter recebido. Entre os que afirmaram positivamente questionamos se foi fácil aprender e todos eles disseram que sim.

É importante ressaltar que os caixas eletrônicos são encontrados nos locais já mencionados e também em terminais de ônibus. Lojas de conveniência realizam qualquer transação bancária, exceto depósito que só pode ser feito em uma agência. Então, acreditamos que os idosos necessitam estar capacitados para o novo ambiente que estão se confrontando.

Além das alternativas SIM e NÃO, apresentamos outras em que eles poderiam escolher mais de uma resposta. As respostas foram diversas: 15% afirmam: Aprendi com minha família, 47% Continua utilizando sempre com auxílio. Também colocamos a alternativa “outros” e solicitamos que expressassem qual? Alguns apontaram que “vão para

o atendimento personalizado ou se viram em várias tentativas até conseguir o que precisam.”.

**Gráfico 3: Orientação**

| Orientação dos caixas eletrônicos |  |                  |
|-----------------------------------|--|------------------|
| Teve alguma orientação            | Sim                                    | = 38%            |
|                                   | Não                                    | = 62%            |
| Alternativas                      |  |                  |
| %                                 | Questão                                | Pesquisados      |
| 0%                                | Tive que aprender sozinho              | Nenhuma resposta |
| 15%                               | Aprendi com minha família              | 7 pessoas        |
| 38%                               | Outros                                 | 18 pessoas       |
| 47%                               | Continuo utilizando sempre com auxílio | 22 pessoas       |

**Fonte: Dados da Pesquisa**

É interessante observar que, embora as pessoas da terceira idade contribuam para os lucros dos bancos, ainda assim, a cultura dessas organizações, continua de certa forma, a excluir esse contingente de clientes, do ponto de vista da inclusão digital. Talvez para elas seja mais fácil, ter um “bancário” para orientar essas pessoas do que “perder tempo” em capacitá-las, o que poderia ser pensado como uma boa política de relacionamento, tão em moda no âmbito comercial nesse século.

O terceiro aspecto concernente ao domínio das TDICS refere-se à iniciativa de capacitação no uso das TDICS no âmbito dos caixas eletrônicos. Desse modo perguntamos aos pesquisados, se quando da instalação dessas tecnologias nos bancos, eles fizeram algum curso para entender melhor como utilizá-las. 96% deles afirmaram que nunca fizeram qualquer curso. Essa alta porcentagem nos leva a crer que muitos dos idosos não consideram importante fazer um curso ou ter um treinamento para ter um relacionamento mais frutífero com a tecnologia, com possibilidade de escolha, de mudanças em suas vidas como também na independência da necessidade no uso dos caixas eletrônicos. Esse achado também vem ao encontro da categoria anterior em que 15% aprendeu o uso das TDICS com a família. Esses resultados evidenciam que há certa acomodação, por parte dos idosos, pois não parece haver preocupação por conhecimentos para que lhes

tranquilizassem na hora de utilizar estas ferramentas tecnológicas. Talvez isso decorra do fato de que sozinhos eles possam ter receio e o medo de não saber operar a máquina para resolver tudo que se refere a sua própria vida financeira, que é de grande importância para si. Também, não podemos deixar de chamar a atenção para o fato de que dominando as TDICS, eles podem se sentir incluído nesse mundo tecnológico, porque como já ficaram visíveis no texto, as TDICS fazem parte da vida de todos e, através dela, entre tantas situações já nomeadas, se pode validar a segurança financeira.

#### b) Dificuldades encontradas para no uso das TDICS

No que diz respeito à segunda categoria - dificuldades encontradas para uso das TDICS em caixas eletrônicos de bancos, mais uma vez pontuou-se em quatro subcategorias: **Facilidade de uso do caixa; Avaliação do tempo dado para a leitura e captura de conteúdos da tela; Dificuldade de identificar, nas telas, os serviços oferecidos; Dificuldade para encontrar as letras e números correspondentes às suas senhas nas telas dos caixas;**

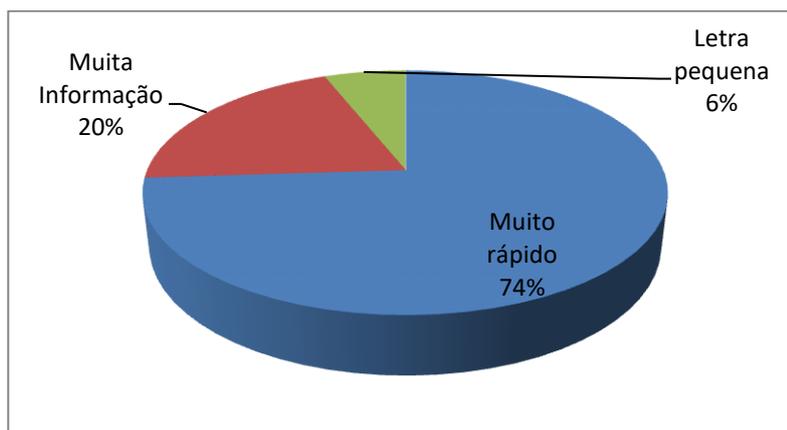
Quanto a primeira subcategoria - **facilidade de uso do caixa** - quando precisa ir ao banco receber a aposentadoria, fazer algum pagamento ou outro serviço qualquer, 60% não tem destreza para utilizar os terminais bancários, enquanto que 40% afirma que sim. Esses achados, nos surpreendem, de certa forma, pois, presumíamos que os idosos vão aos caixas eletrônicos particularmente para receber a sua aposentadoria. Então, se não tem facilidade no uso desses caixas, certamente que pedirão ajuda dos funcionários do banco ou outra pessoa para ajudar. Tal fato pode expor o idoso a certos constrangimentos ou até mesmo trazer risco para ele e para a pessoa que ele pede ajuda. Nas reflexões de Sorj, (2003, p.59) fica evidente que a desigualdade social na sociedade de consumo de massas, não se expressa somente no acesso aos bens materiais, mas reflete na capacidade do usuário conseguir o máximo proveito das potencialidades oferecidas pelas TDICS e pelas mídias de informação e de comunicação.

Ademais, as pessoas que se encontram na terceira idade, no caso desta pesquisa, e particularmente em relação à facilidade de uso do caixa não podem aproveitar toda potencialidade que os caixas lhes oferecem. É bom lembrar que as ferramentas das tecnologias digitais fazem parte da rotina da vida das pessoas, como micro-ondas, máquinas de lavar, e caixas eletrônicos, os quais estão mais vinculados a informatização, e

o idoso precisa aprender e apreender como utilizá-los para seu benefício e para melhoria da sua qualidade de vida. No caso em baila isso é fundamental.

Com relação à segunda subcategoria - **Avaliação do tempo dado para a leitura e captura de conteúdos da tela**. Para tanto, oferecemos um rol de questões em que eles poderiam assinalar mais de uma. A resposta mais assinalada foi “O tempo é muito rápido”, que obteve 74% de indicação. Apresentamos os resultados no gráfico 4.

**Gráfico 4: Tempo dado para a leitura e captura de conteúdos**



**Fonte: Dados da pesquisa**

Esses achados evidenciam que, no desenvolvimento de sistemas de automatização dos produtos e serviços bancários, o aspecto da inclusão de pessoas idosas parece não ter sido levado em consideração. Pois, do ponto de vista da biologia, conforme a pessoa vai avançando na idade, vai se confrontando com certas limitações com relação à rapidez para realizar certas atividades. Logo, seria de bom alvitre que esses aspectos fossem levados em consideração, pois desse modo, essas pessoas poderiam se sentir mais incluídos e, as dificuldades poderiam ser sanadas.

Outro aspecto considerado na pesquisa concerne à subcategoria, **Dificuldade de identificar, nas telas, os serviços oferecidos**, nos deu como resultado que 64% dos senescentes também têm muita dificuldade. Talvez isso ocorra justamente devido ao fato de que aparecem muitas instruções, o que se configura como poluição visual e informacional e, portanto, impossibilita que o idoso possa memorizar as telas ou mesmo de compreender o sentido de um determinado serviço que lhe é ofertado. Porém, até que ponto tais problemas são motivados apenas por confusão casual? Aparentemente é normal em qualquer idoso, muitas vezes a falta de conhecimentos específicos neste caso das tecnologias ou simplesmente por causa da agitação de um dia repleto de atividades.

Ainda sobre as dificuldades, apresentamos a subcategoria - **Dificuldade para encontrar as letras e números correspondentes às suas senhas nas telas dos caixas**. Em nosso cotidiano com o uso dos caixas eletrônicos, observamos que as letras e números relativos às nossas senhas, normalmente se apresentam em agrupamentos de dois. Ao clicarmos elas se embaralham a cada par de símbolos identificados, reorganizando-se para outro toque, e para o próximo toque de três que se apresentam. Somente após esse processo, é que se efetiva a liberação relativa ao serviço que procuramos. Tal procedimento, embora pareça fácil para o jovem, em nossa vivência, consideramos difícil, devido à rapidez com que se apresenta. Assim, perguntamos aos idosos pesquisados se eles sentiam dificuldades em identificar os serviços procurados em meio aos que se apresentam na tela. Obtivemos um total de 64% que responderam afirmativamente a essa indagação, contra 36% que afirmaram, não.

Esses resultados evidenciam, mais uma vez que, embora, o Brasil, já tenha grande contingente de pessoas idosas, na oferta de produtos e serviços relativos ao uso das TDICS pelo cidadão, no caso desse público não há preocupação por parte das organizações contempladas nessa pesquisa.

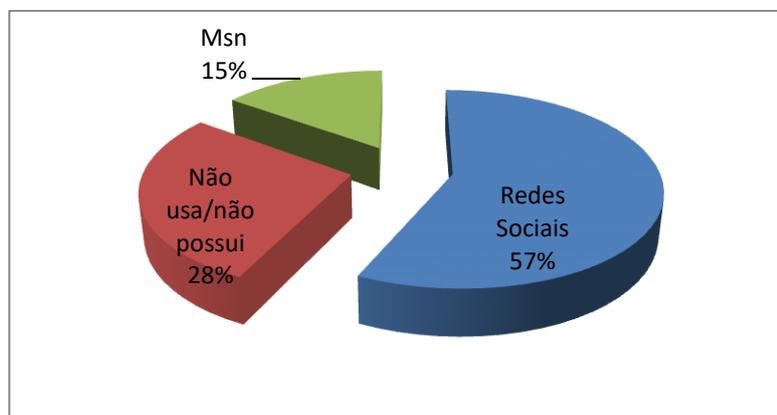
c) Relevância do uso das TDICS para a sua autonomia e independência e Estratégias buscadas pelos idosos para a sua capacitação no uso das TDICS

Na sociedade contemporânea das últimas décadas do século passado e neste século XXI, o uso das TDICS está no cotidiano das pessoas, independentemente de nível sociocultural ou econômico. Citamos como exemplo o celular que parece ser utilizado por todos para qualquer atividade. Assim, perguntamos aos idosos se em suas transações bancárias ou para outros fins eles costumam fazer uso do celular. No primeiro caso, 89% dos entrevistados afirmaram que não usavam o celular para este serviço, sendo que somente 11% utilizam a *internet bank* para efetivar algum serviço. Mais uma vez, fica evidente que os idosos, embora tenham contas nos bancos, ainda assim, não têm domínio suficiente das TDICS para efetuar simples transações e necessitam se deslocar a esses estabelecimentos, inclusive se expondo à violência urbana.

Quando questionados sobre **o uso do celular também para outros fins**, ficou constatado que para mensagens de texto, *e-mail*, redes sociais como *facebook*, *whatsapp*, comunidades virtuais, 57% afirmaram que trocam mensagens através destes recursos, mas

somente estes, porque só tem desenvoltura nesses aspectos, por ser estes aplicativos de acesso e manuseio fácil, e os outros 15% usam o *Msn* e 28% nem celular possuem.

**Gráfico 5: Uso do celular também para outros fins**



**Fonte: Dados da pesquisa**

A última questão do instrumento de coleta de dados foi completamente aberta e resolvemos conversar, informalmente, com os participantes sobre as suas maiores dificuldades no uso dos caixas eletrônicos. Então, lançamos a seguinte questão: Você sabe dizer qual é a sua maior dificuldade no uso dos caixas eletrônicos? Dentre as 47 pessoas questionadas, somente, 6 pessoas responderam a essa questão e as resposta foram livremente anotadas e transcritas conforme a seguir:

- Serviço Inicial: 3 pessoas = 6%
- Se acostumar com os comandos: 2 pessoas = 4%
- Aprender o manuseio dos aplicativos: 1 pessoa = 2%

Os resultados apresentados na amostra estudada evidenciam de alguma forma, uma relação entre a idade, o uso de tecnologias de informação e da comunicação, em particular os caixas eletrônicos de banco, o telefone celular e a internet.

Deste modo, nesta faixa etária de acima de 60 (sessenta) anos, as tecnologias são usadas por alguns com fins de comunicação e interação com familiares e amigos. Constata-se que os homens utilizam mais frequentemente o computador e a internet, porém de modo geral as mulheres quando têm necessidade de alguma informação, recorrem à colaboração de familiares e em particular dos netos.

Entre os idosos do sexo masculino, constata-se um uso mais frequente das tecnologias, muitas vezes advindas por razões profissionais, ou por necessidade e

interesses associados à pesquisa consultam informação, cultura, lazer, entretenimento e comunicação.

Em suma, embora que no conhecimento empírico se pense que os idosos estão incluídos, de maneira geral, ao uso das tecnologias, em se tratando de serviços bancários e particularmente, o uso dos caixas eletrônico, todas as respostas apontam para dificuldades encontradas por eles, mesmo em uma transação simples de sacar dinheiro.

## 7 CONCLUSÕES

A conclusão de uma pesquisa requer um retorno à problemática e aos objetivos a fim de se verificar se a questão de partida foi respondida e se os objetivos foram alcançados. Assim, nosso problema de pesquisa foi quais são as dificuldades encontradas em relação ao domínio das tecnologias digitais de Informação e de comunicação (TDICS) pelos idosos no uso dos caixas eletrônicos dos bancos em seu cotidiano? Os objetivos específicos são: identificar as dificuldades de domínio que os idosos se confrontam no uso das TDICS e no uso dos caixas eletrônicos dos bancos; colher impressões sobre a relevância do uso das TDICS para a sua autonomia; pesquisar com a terceira idade, as dificuldades encontradas e como estas podem prejudicar cada um na utilização das TDICS e identificar as estratégias que os idosos buscam para adquirir competências no uso das TDICS. Esclarecemos que em nossas conclusões tais objetivos não serão tratados individualmente.

Observamos que boa parte dos idosos não teve orientação nem foi treinada para que lhes fosse facilitado o acesso aos serviços essenciais ofertados pelos bancos, em seus caixas eletrônicos para essa população. É importante observar que, o ser humano vive em um cyber mundo que avança vertiginosamente em todos os aspectos e áreas do conhecimento humano, e tal fato atinge de forma impactante a geração pertencente ao grupo da terceira idade. Esta geração que viu nascer à era “internética”, desde os seus primórdios, do tempo do computador gigante até os micros computadores domésticos, mas que sobre seu uso e domínio se acha há anos luz de distância.

A dita terceira geração que já apresenta certa ignorância do mundo cibernético, somam-se a isto, as limitações próprias advindas da idade: lentidão na leitura, dificuldade para assimilar o leque de solicitações que uma tela de caixa eletrônico se lhe apresenta, morosidade de movimentos, incapacidade auditiva entre tantas outras. Tudo isso lhes impossibilita utilizar com eficiência e de forma eficaz esse recurso ofertado que deveria ser

para facilitar a vida, diminuindo tempo e distância. Percebemos na pesquisa que o tempo dado para a leitura e captura de conteúdos para identificação do próximo passo no serviço é muito curto, as letras são pequenas e há muita informação a cada tela. E encontrar as letras ou números para as suas senhas torna-se um constrangimento porque elas se embaralham a cada toque.

Na pesquisa ainda foi possível observar que é de pouco interesse a questão da pretensão de fazer um curso de informática, em benefício próprio, mesmo que se esclarecendo as vantagens que a tecnologia possibilita por meio da educação a distância. Oportunidades tais como: melhoria na autoestima manter-se mais atualizado, encontrar pessoas nas redes sociais, manter contato com amigos e familiares residentes em outros lugares da cidade, do estado e até do país. Com o uso das TDICS tudo muda positivamente na vida das pessoas, principalmente estas da terceira idade, porque a atividade mental e a interação social são estimuladas exaustivamente. E tudo isso só se pode perceber e viver, mergulhando com afinco no mundo tecnológico, e isso se efetiva em cursos e capacitações.

Seria muito interessante, quiçá importante que agências governamentais, bancárias, públicas ou privadas investissem nessa faixa da população, permitindo-lhe amplo e irrestrito acesso à navegação na internet. Infelizmente essas sugestões se perdem não pela falta da iniciativa de mentores para tal fim, mas muito mais pela inercia da população alvo alcançada por esta pesquisa, conforme ficou evidente nos resultados. A dificuldade apontada na pesquisa de que a maioria dos entrevistados não tem domínio das TDICS resulta da falta de autonomia das pessoas idosas que devido a isto poderá não conseguir gerenciar sua própria conta bancária, sem que haja interferência de terceiros, comprometendo a sua independência e autonomia, condição direta da qualidade de vida do indivíduo.

Ainda em contextos conclusivos, podemos afirmar que a inclusão do idoso no mundo digital e particularmente no contexto bancário, somente acontecerá se ele conseguir estar interligado com as novas formas de comunicação que exige competências no uso das TDICS. Pois elas se apresentam tão fluidamente na vida de todos os indivíduos, tanto para a comunicação, como também, favorecendo a sua interação com outras pessoas e familiares. Tal fato, certamente que irá refletir na melhoria de sua qualidade de vida, pois, se sentirá com mais autonomia e independência para se movimentar nesse ambiente.

Finalmente, a realização desta pesquisa, embora tenha trazido muitas dificuldades, nenhuma delas foi maior do que a vontade para ver o seu resultado final. Não podemos deixar de mencionar os vários “Nãos” que recebemos todas as vezes que fomos

às organizações bancárias explicar a nossa pesquisa e solicitar permissão para realizar o estudo empírico dentro desses estabelecimentos. Porém, em nenhum momento esses empecilhos foram maiores do que a minha motivação para a realização desta pesquisa.

## REFERÊNCIAS

BARROS, M. M. L. (2004). **Envelhecimento, cultura e transformações sociais**. In J.L. Pacheco, J. L. Sá, & S. N. Goldman (Orgs), Tempo de envelhecer: percursos e dimensões psicossociais. Rio de Janeiro: Nau editora.

BRASIL, Estatuto do Idoso. (2003). Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm)>

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade**. Rio de Janeiro, RJ: Jorge Zahar, 2003. 243p. ISBN 8571107408 (broch.). Número de chamada: **303.4833 C344g (BCC) (BCH)**

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 11. ed. São Paulo, SP: Paz e Terra, 2008. 698 p. (A era da informação: economia, sociedade e cultura; 1). ISBN 9788577530366 (broch.). Número de chamada: **303.483 C344s 11.ed. (BCH) (BCA)**

GATTI, Bernardete A. Estudos quantitativos em educação. **Educ. Pesqui.** v.30 no.1, p. 1-20, Jan./Apr. 2004

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. (Org.). **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>>. Acesso: em 2 jun. 2018.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GOMES, Vagner Ivan de Alencar; SILVA, Silvana Sousa da; OLIVEIRA, Solange Gomes Toscano de; BARBOSA, Claudia Cristina Oliveira de Lima; BARBOSA NETO, Pedro Alves. Comportamento informacional dos idosos através dos meios de comunicação. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 2, número especial, p. 8-28, out. 2017.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, R.; FERNÁNDEZ COLLADO, C.; BAPTISTA LUCIO, P. Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill Interamericana, 2010.

IBGE. Idoso no mundo. Recuperado em 20 de setembro 2010, em: [http://www.ibge.gov.br/ibgeteen/datas/idoso/idoso no mundo.html](http://www.ibge.gov.br/ibgeteen/datas/idoso/idoso%20no%20mundo.html).

IBGE. "Projeção da população do Brasil população brasileira envelhece em ritmo acelerado". Recuperado em 20 outubro, 2008 em: [http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia\\_imprensa.php?id\\_noticia=1272](http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_imprensa.php?id_noticia=1272).

KACHAR, Vitória. **Terceira Idade & Informática: Aprender revelando potencialidades**. São Paulo: Cortez, 2003.

KACHAR, Vitória. **Inclusão Digital e Terceira Idade**. In: Novas necessidades de Aprendizagem. Barroso, Á.E.S. (Coordenação geral). São Paulo: Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social/ Fundação Padre Anchieta.

KACHAR, Vitória. **A terceira idade e a exploração do espaço virtual da internet**. In: Envelhecimento e Velhice: um guia para a vida. Côrte, B.; Mercadante, E.F. & Arcuri, I.G. (Orgs.). São Paulo: Vetor.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. 2. ed. São Paulo, SP: Editora 34, 2000. 260 p. (Coleção Trans). ISBN 8573261269 (broch.). Número de chamada: **025.14 L65c (BCH) 2. ed. (BCC) (BCSO) (BCA)**

LIMA, M. P. (2000) **Gerontologia educacional: uma nova concepção de velhice**. São Paulo: Editora LTR.

LOLLI, Maria Carolina Gobbi dos Santos; MAIO, Eliane Rose. **USO DA TECNOLOGIA POR IDOSOS: PERFIL, MOTIVAÇÕES, INTERESSES E DIFICULDADES**. **Revista Ecs Educação, Cultura e Sociedade**: Novas Tecnologias na Educação, Mato Grosso/Brasil, v. 5, n. 2, p.211-223, 2015. Jul./dez..

LONDERO, Susana. **INCLUSÃO DIGITAL DE IDOSOS: USANDO AS TECNOLOGIAS DIGITAIS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TDIC) COM A TERCEIRA IDADE**. **Tics Aplicadas à Educação**, Santa Maria, Rs, p.1-16, 11 jul. 2014. Especialização em Tecnologias da Informação e da Comunicação Aplicadas à Educação.

MONTOVANI, Camila Maciel Campolina Alves; MOURA, Maria Aparecida. **Informação, interação e mobilidade**. Inf., Londrina, v. 17, n. 2, p. 55 – 76, maio/ago. 2012. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/ucl/index.php/informação/article/view/13764>>. Acesso em: 2 jun. 2018.

OLIVEIRA, R. C. S. da **Docência para a terceira idade. Olhar do professor**. Ponta Grossa:, Universidade Estadual de Ponta Grossa, 2001, p. 52

PETERSEN, D. A. W.; KALEMPA, V. C.; PYKOSZ, L. C. **Envelhecimento e Inclusão digital**. **Revista Extensão**, v. 10, n. 15, p. 120-128, 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/extensio/article/view/1807-0221.2013v10n15p120>>. doi: <https://doi.org/10.5007/1807-0221.2013v10n15p120>.

SELTIZ, Claire et al. **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. São Paulo: Herder, 1967.

SILVA, Juremir Machado da. **Interfaces: Michel Maffesoli, teórico da Comunicação**. **Revista Famecos**: mídia, cultura, tecnologia, Rio Grande do Sul, v. 25, n. 11, p.1-6. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistafamecos/article/view/3283/0>>. Acesso em: 1 jun. 2004.

SILVA NETO, C. **O importante é ser ciber**. In: CBBDD. Fortaleza: ABC, 2002.

SILVA, Rafael Rodrigues da. **Pesquisa do IBGE revela que aumentou o número de usuários de internet no Brasil.** Disponível em: <https://canaltech.com.br/internet/pesquisa-do-ibge-revela-que-aumentou-o-numero-de-usuarios-de-internet-no-brasil-129545/>. Acesso em 20 dez. 2018

SILVEIRA, Michele Marinho da; ALL, At. Educação e inclusão digital para idosos. **Cinted-ufrgs: Novas Tecnologias na Educação**, Porto Alegre, Rs, v. 8, n. 2, p.1-12, 2010. Julho.

SILVERSTONE, Roger. **Por que estudar a mídia?**. 2. ed. São Paulo: Loyola, 2005. 302 p. ; ISBN 8515024640 (broch.)

SORJ, Bernardo. **brasil@povo.com: a luta contra a desigualdade na Sociedade da Informação.** Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed.; Brasília, DF: Unesco, 2003.

SOUSA, Laiana Ferreira de; FRANÇA, Izabel de Lima. **INCLUSÃO DIGITAL COMO FATOR DE ACESSO A INFORMAÇÃO: Perspectivas para o Letramento Digital.** **Re.saÚd.digi.tec.edu.**, Fortaleza, Ce, v. 2, n. 3, p.20-29, 2017.

TAVARES, Marília Matias Kesting; SOUZA, Samara Tomé Correa de. Os idosos e as barreiras de acesso às novas tecnologias da informação e comunicação. **Cinted-ufrgs: Novas Tecnologias na Educação**, Porto Alegre, Rs, v. 10, n. 1, p.1-7, 2012. Julho.

THEODORSON, G. A.; THEODORSON, A. G. **A modern dictionary of sociology.** London: Methuen, 1970.

UNESP. Universidade Aberta à Terceira Idade (UNATI). Disponível em: <https://www.marilia.unesp.br/#!/unati>. Acesso em 10 de julho de 2019

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária. **Guia de normalização de trabalhos acadêmicos da Universidade Federal do Ceará.** Fortaleza, 2013. Disponível em: <http://www.biblioteca.ufc.br/wp-content/uploads/2015/08/guia-normalizacao-trabalhos-ufc-2013.pdf>>. Acesso em: 2 jun. 018

## APÊNDICE A- QUESTIONÁRIO

Prezado (a) Senhor (a)

Estamos realizando uma pesquisa, visando á conclusão do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará, cujo objetivo geral é: pesquisar o domínio que os idosos têm sobre a utilização das tecnologias digitais de informação e de comunicação no âmbito dos caixas eletrônicos. Asseguramos que suas respostas serão utilizadas somente para os objetivos deste estudo.

Esperando contar com a sua valiosa colaboração agradecemos pela sua atenção dispensada.

Cordialmente,

José Fernandes de Alencar Filho

Identificação do participante: \_\_\_\_\_

1 – Por favor, indique a sua idade.

entre 60 e 70 anos     acima de 70 anos

2 – Você acredita ter domínio no uso das tecnologias digitais de informação e de comunicação

Sim . Favor dar um exemplo de qual usa.

Não. Sempre peço ajuda a alguém quando preciso usar

3 – Quando os caixas eletrônicos foram instalados nos bancos, você teve alguma orientação

para utiliza-los?

Sim. Foi fácil aprender o manuseio?

Não. O que fez?

a) Tive que aprender sozinho

b) Aprendi com minha família

c) Continuo utilizando sempre com auxílio

d) Outro. Qual?

4 – Quando você precisa ir ao banco para receber sua aposentadoria, fazer pagamento ou outro serviço, tem facilidade de usar o caixa eletrônico?

Sim. Quantas vezes você precisaria ser instruído?

Não.

5 – Como você avalia o tempo dado para leitura e captura de conteúdo de cada tela dos Terminais bancários?

a) O tempo é muito rápido?

b) Deveria haver mais tempo entre as operações?

c) A letra é muito pequena?

d) Tem muita informação?

e) A cor da letra atrapalha?

f) Outro. Qual?

6 – Você tem dificuldade de identificar o serviço que você procura em meio aos que se apresentam na tela?

Sim. O que fez?

Não.

7 – Você tem dificuldade no uso dos terminais para encontrar letras e números das senhas oferecidas pela rede bancária?

Sim. Que sugestão daria para melhorar?

Não.

8 – Quando as tecnologias digitais foram instaladas nos bancos, você fez algum curso para melhorar a sua capacidade no uso dessas tecnologias?

Sim. Qual?

Não. Por quê?

9 – Para suas transações bancárias você costuma usar o celular?

Sim. Para que?

Não. Por quê?

10 – Você usa o celular também para:

a) Mensagens de textos

b) Uso do e-mail: Redes sociais: Ex: face book, whatsapp, comunidades virtuais.

c) Outros

d) Não. Por quê?

11 – Você sabe dizer qual é a sua maior dificuldade no uso dos caixas eletrônicos?

## APÊNDICE B- TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMATIVO

O pesquisador José Fernandes de Alencar Filho, aluno regular do curso de Biblioteconomia graduando da Universidade Federal do Ceara UFC, sob orientação da Professora Virginia Bentes Pinto, realizará a investigação sobre o domínio das Tecnologias Digitais de Informação e de Comunicação pelos os idosos, que frequentam e necessitam do uso dos caixas eletrônicos da rede bancária, no período do dia 05/10 a 15/11 do ano de 20019. Os (As) participantes desta pesquisa serão convidados (as) a tomar parte da realização de uma pesquisa de cunho qualitativo estruturada com estudo de caso. As técnicas de coletas empregadas foram observação e entrevista. Os dados desta pesquisa estarão sempre sob sigilo ético. Não serão mencionados nomes de participantes em nenhuma apresentação oral ou trabalho acadêmico que venha a ser publicado. É de responsabilidade do (a) pesquisador (a) a confidencialidade dos dados. A participação não oferece risco ou prejuízo ao participante. Se, a qualquer momento, o(a) participante resolver encerrar sua participação na pesquisa, terá toda a liberdade de fazê-lo, sem que isso lhe acarrete qualquer prejuízo ou constrangimento. O pesquisador compromete-se a esclarecer qualquer dúvida ou questionamento que eventualmente os participantes venham a ter no momento da pesquisa ou posteriormente através do telefone (85) 9703 8072 ou por e-mail – [josealencar1954@gmail.com](mailto:josealencar1954@gmail.com). Após ter sido devidamente informado/a de todos os aspectos desta pesquisa e ter esclarecido todas as dúvidas:

EU \_\_\_\_\_ inscrito sob o nº. de R.G. \_\_\_\_\_

Concordo em participar nesta pesquisa.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do (a) participante

\_\_\_\_\_  
Assinatura do pesquisador

Fortaleza, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019.