

O Uso de Smartphones por Idosos com Baixo Letramento: um estudo exploratório na região metropolitana de Curitiba¹

Marilaine Martins²

Marcio Telles³

Submetido em: data 10/10/2023

Aceito em: data 22/11/2023

RESUMO

O artigo propõe analisar o uso de tecnologias de comunicação móvel por idosos com baixo letramento, articulando a perspectiva folkcomunicação ao identificar os impeditivos e limitações do grupo para acessar informações e a busca por formas alternativas de uso da tecnologia disponível. Tem como objeto de estudo os dados coletados através de entrevistas realizadas com integrantes de grupos de Fortalecimento de Vínculos da Terceira Idade, promovidos pelos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) na Região Metropolitana de Curitiba, PR. A relação do idoso com a internet, assim como a do letramento e do letramento digital são abordadas através de pesquisa bibliográfica. Os dados analisados apontam que o grupo encontra maneiras próprias de se beneficiar da tecnologia, mas pouco usufrui de possibilidades não relacionadas ao lazer e à troca de mensagens instantâneas.

PALAVRAS-CHAVE

Terceira Idade; Comunicação móvel; Folkcomunicação; Letramento; Tecnologia e Cotidiano.

The Use of Smartphones by Elderly People with Low Literacy: an exploratory study in the metropolitan region of Curitiba

¹ Uma primeira versão do artigo foi apresentada no 46º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Intercom.

² Mestranda no Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Linguagens da Universidade Tuiuti do Paraná (UTP). Participante dos grupos de pesquisa: Interações Comunicacionais, Imagens e Culturas Digitais e COMMUNIS - Grupo de Pesquisa em Teoria e Filosofia da Comunicação e dos Meios. Correio eletrônico: mari.mcamargo@gmail.com

³ Doutor em Comunicação e Informação, Professor permanente do Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Linguagens da Universidade Tuiuti do Paraná (UTP), Curitiba, Paraná. Correio eletrônico: tellesjornal@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this paper is to examine the use of mobile communication technologies by elderly people with low literacy, articulating the folk communication perspective by identifying the group's obstacles and limitations in accessing information, as well as the search for alternative ways to use the available technology. The data acquired through interviews with members of groups for Fortalecimento de Vínculos da Terceira Idade (Strengthening Third Age Links), sponsored by the Centros de Referência de Assistência Social (Social Assistance Reference Centers) in the Curitiba Metropolitan Region (Paraná, Brazil), are the subject of the study. Bibliographic research is used to investigate the interaction between the elderly and the Internet, as well as literacy and digital literacy. The data analysis reveals that the group discovers its own methods to benefiting from technology, but makes little use of options other than leisure and instant messaging.

KEY-WORDS

Third Age; Mobile Communication; Folk Communication; Literacy; Technology and Everyday Life.

El uso de teléfonos inteligentes por personas ancianas con bajo nivel de alfabetización: un estudio exploratorio en la región metropolitana de Curitiba

RESUMEN

El artículo tiene como objetivo analizar el uso de las tecnologías de comunicación móvil por personas mayores con bajo nivel de alfabetización, articulando la perspectiva de la folk comunicación mediante la identificación de los impedimentos y limitaciones del grupo en el acceso a la información y la búsqueda de formas alternativas de utilizar la tecnología disponible. El objeto del estudio son los datos recogidos a través de entrevistas con miembros de grupos de Fortalecimiento de Vínculos de la Tercera Edad, promovidos por los Centros de Referencia de Asistencia Social (CRAS) de la Región Metropolitana de Curitiba, PR, Brasil. La relación entre las personas mayores e Internet, así como la alfabetización y la alfabetización digital, se analizan a través de la investigación bibliográfica. Los datos analizados muestran que el grupo encuentra sus propias formas de beneficiarse de la tecnología, pero hace poco uso de las posibilidades no relacionadas con el ocio y la mensajería instantánea.

PALABRAS-CLAVE

Tercera Edad; Comunicación móvil; Comunicación popular; Alfabetización; Tecnología y vida cotidiana.

Introdução

No mundo contemporâneo, a internet desempenha um papel essencial na vida cotidiana das pessoas. No entanto, quando analisamos a distribuição do acesso à rede entre diferentes faixas etárias, surgem disparidades significativas. De acordo com dados da Pesquisa Nacional por Amostragem de Domicílios (PNAD) divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 2022, o grupo de pessoas com 60 anos ou mais apresentou a menor taxa de acesso à internet (PNAD, 2022), embora o período de 2019 a 2021 tenha registrado um notável crescimento no uso da rede por parte dos idosos, com a taxa de utilização aumentando de 44,8% para 57,5%.

Em 2020, a pesquisa “Idosos no Brasil II: Vivências, Desafios e Expectativas na Terceira Idade” (SESC E FUNDAÇÃO PERSEU ABRAMO, 2020) revelou que 81% dos participantes tinham conhecimento do termo “internet”, no entanto, apenas 19% deles faziam uso efetivo da rede. De acordo com o estudo, 72% dos idosos nunca tiveram experiência com aplicativos, e 62% nunca usaram redes sociais.

A mesma pesquisa também destacou que cerca de 40% dos indivíduos com 60 anos ou mais enfrentavam dificuldades relacionadas à leitura e escrita. Esses obstáculos eram frequentemente associados à falta de educação formal, ao analfabetismo ou à incapacidade de aplicar essas habilidades na prática. Segundo o IBGE (2023), em 2022, a taxa de analfabetismo nesse grupo foi de 16% do total, com 9,3% entre a população branca e 23,3% entre a população preta ou parda. O Nordeste concentra a maior proporção de idosos analfabetos (32,5%) e o Sudeste, a menor (8,8%). Do total de brasileiros analfabetos (9,6 milhões de pessoas), 54,1% (aproximadamente 5,2 milhões) pertence à faixa etária de 60 anos ou mais.

Considerando as taxas de acesso à internet pela população idosa e os diferentes níveis de conhecimento e habilidades entre pessoas com 60 anos ou mais, podemos entender que existem diferentes perfis de usuários dentro desse grupo interagindo com as tecnologias de comunicação. Logo, “Apesar de a tecnologia se mostrar promissora para melhorar a vida das pessoas idosas, foi estabelecida uma divisão digital entre os idosos e os mais jovens” (OMS, 2022).

O crescimento da população idosa no estado do Paraná, segundo a agência estadual de notícias do estado tem se apresentado como uma tendência nas últimas décadas. Tendo

registrado um acréscimo de 32% entre os dados do Censo de 2000 e de 2010 e um aumento ainda mais expressivo entre 2010 e 2022, de 47%⁴. O último Censo (IBGE, 2022) registrou 1,9 mil pessoas com 60 anos ou mais vivendo no estado. O fenômeno não reflete apenas uma dinâmica demográfica da região, mas também levanta questões sobre a qualidade de vida e bem-estar dos idosos.

Nesse contexto, estudos recentes têm abordado a relação dos idosos com aplicativos de troca de mensagens instantâneas e o efeito no combate à solidão (VIEIRA & MARTINS, 2022). Eles também têm analisado o comportamento dos idosos em relação ao uso de smartphones (ALGELKORTE, 2018), bem como a interação de usuários de diferentes idades, principalmente aqueles com baixo letramento, nas redes sociais (CONCEIÇÃO & PESSÔA, 2018). Esses estudos têm destacado os desafios e os benefícios da tecnologia na vida dessas pessoas.

Diante desse contexto, este artigo se propõe a realizar uma análise introdutória sobre a experiência de uso da tecnologia móvel com acesso à internet por idosos com baixo letramento. O objetivo é contribuir para o entendimento dos processos comunicacionais presentes nessas conexões, adotando uma abordagem folkcomunicacional. Considera-se a exclusão social vivenciada por essa minoria, bem como os obstáculos e limitações enfrentados pelo grupo para acessar informações (SCHMIDT, 2007) e a busca por formas alternativas de uso da tecnologia disponível.

Optou-se por conduzir uma pesquisa qualitativa (GIL, 2008) e analisar os dados por meio da análise de conteúdo (BARDIN, 2011). A coleta de informações ocorreu com a participação de membros de grupos de Fortalecimento de Vínculos da Terceira Idade, organizados pelos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) na Região Metropolitana Norte de Curitiba⁵. Com o objetivo de obter uma compreensão mais aprofundada do problema de pesquisa, foram realizadas entrevistas individuais semiestruturadas (GIL, 2008) com cinco idosos ao longo do mês de junho de 2023. Durante a fase de observação preliminar, que ocorreu durante os

⁴ < [⁵ Os Centros de Referência de Assistência Social \(CRAS\) são locais públicos, localizados prioritariamente em áreas de maior vulnerabilidade social, onde são oferecidos os serviços da Assistência Social, com o objetivo de garantir acesso às políticas públicas e fortalecer laços familiares e comunitários.](https://www.aen.pr.gov.br/Noticia/Populacao-idosa-do-Parana-quase-dobrou-nos-ultimos-22-anos-aponta-IBGE#:~:text=Atualmente%2C%201%2C9%20milh%C3%A3o%20de,residentes%20nos%20399%20munic%C3%ADpios%20paranaenses.>. Acesso 24 nov. 2023.</p></div><div data-bbox=)

momentos de interação social com os colegas do Grupo de Fortalecimento de Vínculo, e nas entrevistas, puderam-se identificar respostas variadas dos entrevistados em relação à forma como lidavam com dispositivos eletrônicos, abrangendo uma gama de emoções que incluíam satisfação, cautela e frustração.

Na tentativa de maior percepção do objetivo proposto, o artigo aborda a relação do idoso com a internet considerando questões do letramento e alfabetização e da tela enquanto suporte para escrita e leitura; apresenta os procedimentos metodológicos, a análise e discussão dos dados coletados e as considerações finais.

Idosos e a internet no Brasil

No Brasil, o Estatuto do Idoso, implementado em 2003, assegura que o Poder Público deve criar oportunidades para o desenvolvimento educacional da pessoa idosa, inclusão digital e acesso à informação (BRASIL, 2003). Um desses desafios é garantir uma participação mais efetiva dos idosos na sociedade, inclusive nas atividades relacionadas à tecnologia. Apesar do aumento no acesso à internet e no uso de tecnologia pelos idosos a cada ano, eles ainda são o grupo populacional que enfrenta maior exclusão digital (IBGE, 2022).

Segundo Calve (2021), idosos que não tiveram formação educacional durante sua infância e adolescência estão buscando adquirir conhecimentos sobre o uso de dispositivos tecnológicos, como computadores, tablets e smartphones, além de explorar seus aplicativos e softwares correspondentes, na tentativa de aprimorar suas habilidades de comunicação com amigos e familiares e aumentar a capacidade de interação. Embora os aparelhos celulares liderem o ranking de dispositivos mais utilizados pela população brasileira para acessar a internet (IBGE, 2022), a falta de tecnologia com sistemas operacionais de fácil utilização e design com letras e ícones ampliados acaba não beneficiando parte dessa população, que apresenta dificuldade de manuseio de aparelhos (KUSUMOTA, 2022).

A respeito das mudanças tecnológicas e da não adaptação dos idosos às novas formas de comunicação, consumo e convívio social, Karshar (2002) aponta para possibilidades de exclusão social, devido a sensações de instabilidade, medo e insegurança diante das rápidas transformações e constantes mudanças.

Condição socioeconômica, falta de familiaridade e doenças crônicas comuns em idosos são categorizadas por Ferreira e Silva (2013) como fatores que podem ocasionar a não adesão

de parte do grupo às TIC. Eles afirmam: “A falta de um conhecimento prévio sobre noções de informática e sobre a internet faz com que muitos idosos mal consigam entrar na rede e navegar com segurança, pois sofrem com problemas de usabilidade e acessibilidade” (FERREIRA E SILVA, 2013, p.7).

Em países subdesenvolvidos e em desenvolvimento, como os latino-americanos, marcados pela precariedade nas políticas sociais e pelos altos níveis de analfabetismo ao longo da história, as tendências em direção à universalização do acesso à educação visando a redução do número absoluto de analfabetos têm agravado a situação do analfabetismo funcional (TOLEDO, 2009). No Brasil, segundo o Inaf⁶ (2018), 29% dos brasileiros são incapazes de utilizar as habilidades básicas de leitura e escrita de forma eficiente, o que conseqüentemente dificulta sua plena participação na sociedade e no mercado de trabalho.

Diante da modernização das sociedades e do avanço das tecnologias de comunicação, o conceito de alfabetização tem passado por mudanças nas últimas décadas, numa tentativa de compreender para além das habilidades de leitura e escrita, a sua aplicação dentro da complexidade que abrange os contextos comunicacionais. Paulo Freire (1967) possibilita uma maior compreensão da dimensão desse processo ao discorrer sobre a democratização da cultura letrada como uma atuação consciente e cidadã do sujeito que aprende:

[...] é mais do que o simples domínio psicológico e mecânico de técnicas de escrever e de ler. É o domínio dessas técnicas, em termos conscientes. É entender o que se lê e escrever o que se entende. É comunicar-se graficamente. É uma incorporação. Implica, não uma memorização visual e mecânica de sentenças, de palavras, de sílabas, desgarradas de um universo existencial — coisas mortas ou semimortas — mas numa atitude de criação e recriação. Implica numa autoformação de que possa resultar uma postura interferente do homem sobre seu contexto (FREIRE, 1967, p.110).

Também propondo uma compreensão mais ampla, através de autores como Walter Ong, Milman Parry e Jack Goody, Magda Soares (2002) utiliza o termo “letramento” para identificar o estado ou condição dos indivíduos ou grupos sociais capazes de atuar de forma ativa e competente em sociedades letradas. Nessa concepção, a autora estende a discussão para o contexto da cibercultura. O conceito de letramento digital é definido como “(...) certo

⁶ Indicador de Alfabetismo Funcional – métrica que avalia o nível de habilidades em leitura, escrita e interpretação de texto dos indivíduos. Criada pela Ação Educativa e Instituto Paulo Montenegro e aplicada no contexto brasileiro desde 2001.

estado ou condição que adquirem os que se apropriam da nova tecnologia digital e exercem prática de leitura e de escrita na tela, diferente do estado ou condição – do letramento - dos que exercem práticas de leitura e de escrita no papel” (SOARES, 2002, p.151).

Soares (2002) se concentra na análise da mudança do espaço da escrita, da página para a tela, e nos novos mecanismos de produção, reprodução e difusão dos textos eletrônicos. A tela como meio de escrita e leitura oferece diferentes formas de obter informações e promove o surgimento de novos processos cognitivos, tipos de conhecimento e abordagens distintas de leitura e escrita. Isso representa um novo nível de alfabetização, uma condição inovadora para aqueles envolvidos nas práticas de escrita e leitura digital.

Ferrari et al. (2020) propõem ir além do letramento midiático, avançando em direção ao que denominam "educação midiática". Segundo as autoras, a educação midiática consiste em “o conjunto de habilidades para acessar, analisar, criar e participar de maneira crítica e reflexiva do ambiente informacional e midiático em todos os seus formatos – dos impressos aos digitais” (FERRARI ET AL., 2020). Em uma sociedade altamente influenciada pela mídia, ser educado midiaticamente é considerado um pré-requisito para a cidadania e a participação efetiva na sociedade (FERRARI ET AL., 2020). Portanto, a educação midiática é vista como um direito humano fundamental, pois capacita o indivíduo a exercer seu direito à liberdade de expressão, fortalecendo, assim, o ambiente democrático.

O fato é que as mudanças no processo de produção, reprodução e difusão resultam em grandes alterações na forma como o escritor se relaciona com o texto, como o leitor se relaciona com o texto e até mesmo como os seres humanos se relacionam com o conhecimento, dada a temporalidade e a multiplicidade de possibilidades oferecidas pelos hipertextos (LÉVY, 2002).

Procedimentos metodológicos

Para concretizar a pesquisa, foi adotada uma abordagem qualitativa, com pessoas de 60 anos ou mais, moradores da região metropolitana de Curitiba, no Paraná. Inicialmente, foram realizados contatos com associações de moradores e prefeituras para a identificação de Grupos de Convivência voltados para idosos, organizados pelos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) na Região Metropolitana Norte de Curitiba. Após a participação em dois

encontros, foram identificados os participantes com interesse em participar da pesquisa e conduzidas entrevistas de forma semiestruturadas, que foram gravadas diante de autorização.

Quadro 1 – Características dos entrevistados

Entrevistado ⁷	Idade	Gênero	Escolaridade	Estado civil	Principais atividades profissionais já realizadas
Augusta	68	F	5º ano do Ensino Fundamental	Viúva	Dona de casa, auxiliar de produção e diarista
Damares	65	F	1º ano incompleto do Ensino Fundamental	Viúva	Trabalhadora rural e dona de casa
Fátima	71	F	4º ano do Ensino Fundamental	Viúva	Trabalhadora rural e dona de casa
João	64	M	4º ano Incompleto do Ensino Fundamental	Casado	Carpinteiro e pedreiro
Marta	76	F	9º ano do Ensino Fundamental	Casada	Trabalhadora rural e auxiliar de serviços gerais

Fonte: elaboração própria (2023)

Após as entrevistas realizadas, o percurso para a análise dos dados se deu da seguinte forma: pré-análise, exploração do material, tratamento e interpretação dos dados. Organizado e examinado o material, foram identificados os termos recorrentes e conceitos-chaves. A elaboração de índices e indicadores envolveu a seleção de palavras e sentenças que capturam os elementos essenciais do fenômeno investigado. Exemplos incluem a escolha de termos como “não consigo”, “não entendo”, “tenho dificuldade” como índice para o indicador de “dificuldade técnica para utilização de funções específicas que os idosos podem encontrar ao usar os smartphones”.

⁷ Para preservar a identidade dos entrevistados, os nomes foram trocados.

Quadro 2 – Indicadores

Indicadores
Frequência e formas de interações online realizadas pelos idosos;
Expressões emocionais utilizadas pelos idosos ao falar sobre suas interações online
Dificuldade técnica para utilização de funções específicas que os idosos podem encontrar ao usar os smartphones

Fonte: elaboração própria (2023)

Quadro 3 – Identificação das unidades de contexto e registro

Temas	Observação sobre os argumentos
Experiências com tecnologias de comunicação	Relatos sobre como foram as primeiras experiências dos entrevistados com as tecnologias de comunicação e internet
Aprendizado	Sentimentos em relação ao aprendizado, interação com o smartphone, dificuldades, desejos e suporte recebido
Aplicativos	Referências aos aplicativos utilizados, frequência, preferência e formas de uso
Mensagem de áudio X texto	Registros sobre a preferência por áudio para a troca de mensagens e sobre dificuldade de leitura e escrita, além das menções sobre o uso dos emojis e <i>gifs</i>
Ferramentas de busca e principais conteúdos consumidos	Registros sobre como são feitas as buscas por conteúdos nos aplicativos, com as dificuldades e facilidades que cada um encontra no processo, formas alternativas de uso e principais conteúdos que consomem nas plataformas que demonstram maior relação
Pertencimento	Reflexões em torno de como a vida pode ter sido alterada com o uso do smartphone, uso de aplicativos que não são os de redes sociais, solidão, discussões em torno de inclusão e exclusão e comparação do passado com o presente
Preocupação com segurança	Registros relacionados a medo, desconfiança, amizades com desconhecidos, mensagens de desconhecidos, <i>fake news</i> e aplicativos bancários

Fonte: elaboração própria (2023)

O tratamento dos dados após a categorização temática proporcionou uma identificação de padrões e tendências dos entrevistados com relação aos desafios enfrentados, formas de estar na rede e preferências de comunicação. A interpretação das informações se desenvolveu na construção textual crítica argumentativa, que articulando-se com referencial teórico apresenta falas do material de análise.

O conceito de baixo letramento, utilizado para definir o grupo de pesquisa, foi fundamentado na Matriz de Referência para a Medição do Alfabetismo nos Domínios do Letramento e do Numeramento. Essa matriz é empregada pelo Indicador de Alfabetismo Funcional (Inaf) desde 2001 para analisar dados relacionados ao alfabetismo da população brasileira entre 15 e 64 anos (RIBEIRO & FONSECA, 2010). Não foram encontrados indicadores que considerassem pessoas com 64 anos ou mais nesse contexto.

Paradoxos da inclusão

De acordo com Schmidt (2006), o estudo da folkcomunicação busca compreender como grupos à margem dos processos comunicativos hegemônicos estabelecem comunicação, analisando os meios específicos de expressão de ideias e informações dentro de um cenário cultural próprio. Esse processo é influenciado, como tudo, pela digitalização. Em uma sociedade profundamente midiaticizada, na qual diversos processos sociais em diferentes campos e níveis tornam-se indissociáveis e dependentes da mediação tecnológica (COULDRY; HEPP, 2013), há uma crescente dependência das tecnologias e instituições midiáticas. Conforme observado por Selwyn (2008, p. 819), “as TIC são consideradas como elementos integrais [dos] novos modos de ser e desempenham papéis importantes na sustentação do juízo reflexivo e da ação social do indivíduo”.

Contudo, esse centrismo midiático pode resultar no afastamento progressivo da participação social por parte de amplos segmentos da sociedade (JANSSON, 2015). Nesse contexto, discordamos da afirmação de Selwyn (2008, p. 819) feita há quinze anos, na qual declarava que a proficiência em Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) não era “um pré-requisito para sobreviver na sociedade do século XXI”, mas sim “um elemento integral para prosperar na sociedade deste século”. Ao longo desse período, em uma era marcada por “cidades inteligentes”, essa proficiência tornou-se, de fato, essencial.

Urgência evidente em Curitiba e sua região metropolitana, considerada “uma das seis cidades mais inteligentes do mundo”⁸. A capital do estado do Paraná tem implementado, ao longo da última década, projetos de “inclusão” e “cidadania” digital que, ironicamente, ocorrem à revelia de qualquer princípio básico de inclusão ou cidadania. Um exemplo é o sistema de estacionamento da prefeitura, chamado Est@r, com áreas distribuídas por toda a cidade. A utilização e manutenção dessas áreas públicas de estacionamento dependem exclusivamente do uso de dispositivos móveis. Outros programas da prefeitura também adotaram amplamente a digitalização, como o cartão de saúde para acesso aos postos de saúde básica nos bairros. Como resultado, a falta de proficiência em tecnologias torna-se um obstáculo à participação cidadã na “cidade inteligente”.

Jansson (2015) destaca a dependência ritual das mídias, fundamentada no poder sociocultural de rotinas compartilhadas. Para o autor, a posse de certas tecnologias de mídia é percebida como obrigatória em contextos socioculturais específicos, como na comunicação familiar ou, no caso de Curitiba, para a cidadania em uma “cidade inteligente”. Além disso, a dependência ritual influencia as formas de uso da mídia, normalizando conjuntos específicos de práticas como “procedimento padrão”. A ansiedade manifestada por nossos entrevistados em relação aos usos “corretos” e padronizados de tecnologias como o celular e mídias como o WhatsApp demonstra como a dependência ritualística do processo de midiatização atinge até mesmo aqueles à margem desse processo. Conforme observa Jansson (2015), tais formas de comunicação não são impostas institucionalmente, nem são funcionalmente obrigatórias, mas sim adaptações às expectativas sociais e à ordem cultural em constante evolução. Estar à margem desses usos ritualizados pode resultar em colocar os indivíduos à margem também da sociedade.

Durante a aproximação com os entrevistados e outros idosos que não participaram efetivamente da pesquisa, mas frequentam os mesmos locais onde aconteceram as entrevistas, o assunto sobre o uso de smartphones era levantado e, às vezes, recebia resposta direta e rápida a respeito de não possuírem aparelhos celulares com acesso à internet (embora houvesse uma pressão de familiares ou amigos para adquirirem). Nestes casos, a negativa

⁸ Disponível em: < <https://www.curitiba.pr.gov.br/noticias/curitiba-e-eleita-uma-das-seis-cidades-mais-inteligentes-do-mundo/70865>>. Acesso 27 nov. 2023.

estava relacionada a um dos fatores a seguir ou à combinação deles: valor, falta de interesse, medo ou dificuldade em aprender a usar coisas novas. Outra resposta comum à exposição do motivo da conversa era a ligeira aparição de aparelhos smartphones nas mãos dos entrevistados (sempre protegidos pelas mais diversas formas de capas), dando início, algumas vezes, a uma sequência de demonstração de habilidades e de momentos em que os próprios idosos se mostravam frustrados por não conseguirem realizar algumas atividades que, naquele momento, eles tomaram a iniciativa de demonstrar. Na fala dos entrevistados, as frustrações apareceram em vários momentos e estiveram presentes em todas as respostas quando o assunto abordado foi o processo de aprendizagem relacionado às novas tecnologias.

Ao lembrar quando conseguiu adquirir um microcomputador na esperança de que escreveria cartas nele para filhos e amigos, Marta conta que foi difícil e que só aprendeu a ligar e desligar o equipamento. Ela relata: “Uma vez chamei um menino para me dar uma luz pra mim, no computador. [...] Como é que eu ia fazer, como é que não ia? Ele cobrou muito caro. Ficou comigo umas três horas, cobrou 30 reais” (MARTA, 2023). Para Damares, embora hoje seja simples realizar ligações, utilizar o “Whats” e o “Face”, nem sempre foi assim. Ela diz: “Tinha muito medo. Não sabia arrumar, não sabia mudar nada. Se ele desligasse, não sabia ligar ele, foi difícil” (DAMARES, 2023).

Já Augusta revela que comprou o celular atual após insistência dos filhos para que abandonasse o aparelho antigo, mas que não consegue fazer ligações com ele e recorre à irmã, que se mantém com um modelo antigo e empresta quando surge a necessidade de ligar para algum lugar. Ela considera incômodo ter que ficar pedindo ajuda aos filhos para mexer no celular e, assim, acaba usando-o apenas para acessar as redes sociais. No entanto, como não utiliza ferramentas de busca nos aplicativos, seja por texto ou voz, muitas vezes não consegue encontrar conteúdos que gostaria: “Às vezes eu estou ali, olhando o celular, e aparece algo interessante, às vezes eu gravo na cabeça, às vezes eu escrevo no caderno, né? Para deixar ali, para não ficar pedindo toda hora para alguém encontrar a receita para mim, né?” (AUGUSTA, 2023).

Com relação ao uso das redes sociais, além do objetivo de ligação, troca de mensagens instantâneas e consumo de conteúdo, quatro dos entrevistados demonstraram medo de tentar interagir curtindo ou comentando algo nas postagens: “No 'Facebook', eu só olho. Às vezes, eu aperto alguns botões, mas não tenho muita prática. Tenho medo de tentar comentar e receber

algo estranho de volta. Gosto mais do WhatsApp mesmo” (DAMARES, 2023). A resposta diferente foi da única entrevistada com maior escolaridade (9º ano do fundamental): “Eu sempre dou uma resposta, sempre um elogio. Se gostei de alguma coisa, eu dou uma resposta. Não deixo passar em branco” (MARTA, 2023).

Ainda assim, a escolaridade não impediu Marta de ser vítima de golpe, medo comum a todos os entrevistados: “Olha, eu sou bem desconfiada e já caí. Eu caí feio, já tomei prejuízo. Muita coisa que aconteceu ninguém ficou sabendo. É muito, muito perigoso isso” (MARTA, 2023). Embora considere que consiga discernir o que pode ser verdade ou não, outra entrevistada comenta: “Tem coisa ali que aparece, a gente vê que é mentira, né? Mas essas coisas de banco e outras coisas eu não tenho nada no meu celular, dá medo” (AUGUSTA, 2023).

Questionada sobre quais aplicativos faz uso recorrente no aparelho celular, Marta relata:

Uso tudo. Mas esses dias precisei renovar a minha prova de vida, fiz no celular. Eu achei que foi bom demais da conta. Não foi preciso ir lá. Então é muita coisa. Têm as pesquisas. Tenho que tomar um remédio, mas tenho medo de tomar. Vou lá pesquisar. Pra que é aquele remédio? Então, eu acho excelente demais! Não tem como melhorar mais do que isso, tá muito bom (MARTA, 2023).

O entendimento do uso da tecnologia como uma forma de entretenimento e lazer é compartilhado por quatro dos entrevistados, que explicam a importância do acesso digital em suas vidas como uma atividade de diversão e combate à solidão: “É um prazer, às vezes estou em casa, moro sozinha, daí eu ligo o YouTube. Tem aquele outro também, o TikTok. Aí eu fico ali. É uma alegria só” (FÁTIMA, 2023). A preferência pelo aplicativo de troca de mensagens instantâneas é evidenciada por dois dos entrevistados como uma forma de interação. “Eu gosto muito de ficar mandando mensagens e falo com meus filhos até tarde da noite. Não tenho muito o que fazer, então quando estou sozinha, procuro alguém para conversar” (DAMARES, 2023).

Quando questionados sobre como ocorrem as conversas pelo WhatsApp, quatro dos cinco entrevistados responderam que se comunicam exclusivamente usando o aplicativo através do envio e recebimento de mensagens de áudio ou chamadas de vídeo. Dos participantes que mencionaram utilizar apenas o recurso de áudio do aplicativo para a troca de mensagens, três deles também fazem uso do recurso de voz para buscar conteúdos de interesse na plataforma YouTube. “[...] Fui treinando, e hoje, se quiser uma receita, peço no celular. Se

eu quiser conversar com meus filhos, eu mando mensagens, não escrevo, mas mando mensagem. Converso bem” (DAMARES, 2023).

Estudos sobre o comportamento de adultos com baixa alfabetização no ambiente digital apontam para um processo de estigmatização e dependência de amigos ou familiares como facilitadores nos processos de comunicação (PESSÔA & CONCEIÇÃO, 2018). A presença de funcionalidades como o *WhatsApp Voice Message*, que permite o envio e recebimento de mensagens de áudio, bem como ferramentas de reconhecimento de voz para busca de conteúdos, como as disponibilizadas pela plataforma de vídeos YouTube, garante um certo grau de autonomia e acessibilidade.

Ainda assim, a falta de familiaridade com termos específicos e a dificuldade em expressar claramente as necessidades resultam em problemas na formulação de comandos precisos para encontrar os vídeos desejados ao utilizar a ferramenta de reconhecimento de voz para busca de conteúdos no YouTube (a única plataforma além do WhatsApp utilizada por todos os entrevistados). Isso não apenas limita o acesso aos conteúdos desejados, mas também causa frustração: “Meu irmão conseguia encontrar as coisas pelos vídeos que ele via na internet, eu não consigo achar os vídeos. Fico procurando e não acho. Não sei se não falo certo. Às vezes dá certo” (JOÃO, 2023).

Diante das dificuldades, o sentimento predominante entre os entrevistados é de impotência, pois não compreendem a natureza algorítmica da ferramenta responsável por guiar a sua interação com a plataforma via comando de voz. Como nota Santos (2020, p.286),

[...] quando falamos com objetos/seres vivos com os quais não há resposta verbal possível, modulamos a voz, as formas de falar e as expressões de sentimentos [...] Falar é, portanto, sempre falar com um Outro, imaginar um Outro – e esse Outro que irá nos responder de volta não é mais necessariamente humano. Ainda assim, é um Outro ao qual eu atribuo determinadas características, crio expectativas de retorno, prevejo respostas possíveis [...]

Ainda sobre os registros sonoros, a sensação de autenticidade conferida pelos áudios do WhatsApp torna essa mídia uma ferramenta cada vez mais utilizada para a disseminação de *fake news*, conforme apontado por pesquisas recentes (DOURADO, 2022). A estratégia de desinformação se baseia no alcance rápido e exponencial da plataforma, direcionada a públicos que não possuem os recursos necessários para decodificar a mensagem, amplificando assim o seu impacto.

Foi destacada por três dos entrevistados a importância de poder acessar algumas celebrações das igrejas que frequentam, durante o período de isolamento social, via rede social. Para dois deles, foi neste período que aconteceu o primeiro contato direto com o smartphone e com a internet. “Nosso prazer lá em casa é ir para a igreja e na pandemia era no celular que a gente conseguia ver os cultos” (JOÃO, 2023). Como lembra Hjarvards, a influência da mídia sobre a religião possibilitou que “indivíduos se engajem em comunicação e práticas religiosas fora do campo de controle das igrejas” (2012).

Sobre o prazer de ter nas mãos a possibilidade de se informar sobre assuntos de interesse com facilidade, devido à dificuldade em juntar letras, Fátima diz: “Isso é muito legal. Agora mesmo eu ganhei um Pitbull do meu filho. Aí eu estava pesquisando como é que é o Pitbull, que jeito que ele é, se ele é bravo, se é manso. E é o mundo, né? É o mundo” (FÁTIMA, 2023).

Considerações finais

Neste estudo exploratório sobre a relação de idosos com baixo letramento e smartphones emergiram processos complexos envolvendo dificuldades, apropriação e exclusão. Diante das limitações relacionadas à leitura, escrita e compreensão de comandos, esses usuários enfrentam barreiras que vão além do acesso às tecnologias. A ansiedade é um componente expressivo, manifestando-se na insegurança e na preocupação de não saberem utilizar os dispositivos de maneira "correta". Como consequências, mesmo após superadas as dificuldades iniciais, a maioria dos idosos acaba utilizando predominantemente a tecnologia para atividades de interação social e lazer. Em um mundo onde as operações se colocam cada vez mais digitalizadas, tornou-se comum para essas pessoas depender de terceiros para que possam usufruir de direitos básicos, devido à implementação de processos que exigem cadastros ou acessos virtuais.

A utilização da voz e a navegação tátil em substituição a digitação não apenas representam estratégias de adaptação notáveis, mas também a inovação pessoal dentro de um contexto de acesso historicamente limitado aos grandes meios de comunicação de massa. Ao deslizar os dedos pela tela em busca de informações de interesse, se utilizarem das ferramentas de áudio para buscas e trocarem um grande volume de mensagens de áudio, essas

peças não apenas demonstram terem superado dificuldades, mas redefinem normas culturais que os excluam dos processos comunicacionais tradicionais. Assim, a experiência desses idosos não apenas ressalta a importância da inclusão digital, mas também demonstra como a adaptação individual pode catalisar uma mudança mais ampla.

Embora possa parecer simplista afirmar em 2023 que a disseminação da comunicação digital permite que grupos marginalizados se posicionem e divulguem suas produções, rompendo com processos hegemônicos, é interessante observar que a inclusão desses grupos nos processos comunicativos é capaz de ampliar efetivamente a participação cidadã. Conforme destacado por Schmidt (2006), a apropriação tecnológica por determinados grupos contribui para a restauração de relações interpessoais e comunitárias, como foi amplamente relatado por nossos entrevistados.

Durante a realização do estudo, foram enfrentadas barreiras no que diz respeito a poucas referências relacionando o grupo pesquisado ao uso da internet e ao conceito de baixo letramento, dado sua compreensão variável e medição imprecisa. Assim sendo, o conceito de baixo letramento foi utilizado tendo como parâmetro a Matriz de Referência no Inaf, que seleciona enquanto analfabeto funcional pessoas em situação de analfabetismo e em nível de alfabetismo rudimentar (INAF, 2018).

Considerando a crescente transformação tecnológica da sociedade, o processo de democratização das novas tecnologias de comunicação e os índices que indicam maior expectativa de vida dos brasileiros, estudos posteriores podem se interessar em analisar de forma mais ampla essa realidade, considerando características familiares e políticas públicas voltadas para o público em questão. Possíveis análises que abarquem os sujeitos que não se sentem aptos para usufruir das tecnologias de comunicação devido ao baixo letramento também podem auxiliar a compreender melhor possíveis ruídos presentes na comunicação com o grupo.

Referências

ANGELKORTE, Karla Ferreira. **Participação ou Isolamento?** A visão do consumidor de terceira idade sobre os efeitos da utilização de *smartphones*. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas) PUC-Rio, 2018. Disponível em:

<<https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/colecao.php?strSecao=resultado&nrSeq=35747@1> >. Acesso em: 22 abr. 2023.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BRASIL. **Estatuto do Idoso e normas correlatas – Dispositivos Constitucionais Pertinentes Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003**. Disponível em: <<https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/70326/672768.pdf> >. Acesso em: 22 mai. 2023.

CALVE, Tatiane. **Aspectos socioculturais do envelhecimento**. Curitiba: Contentus, 2021.

COULDRY, Nick. HEPP, Andreas. **Conceptualising mediatization: Contexts, traditions, arguments**. *Communication Theory*, v. 23, nº 3, 191–202, 2013.

CONCEIÇÃO, Lorena Silva Eunápio da. PESSÔA, Luís Alexandre Grubits de Paula. A Experiência de Consumidores com Baixo Letramento em Redes Sociais e Comunicadores Instantâneos: um Estudo Exploratório. **Sociedade, Contabilidade e Gestão**, v. 13, nº 3, 2018. Disponível em: <<https://revistas.ufrj.br/index.php/scg/article/view/13521> >. Acesso em: 15 abr. 2023.

DOURADOS, Tatiana Maria Silva Galvão. **Fake news na eleição presidencial de 2018 no Brasil**. Tese (Doutorado em Comunicação e Cultura Contemporâneas) Universidade Federal da Bahia, 2020. Disponível em: <<https://repositorio.ufba.br/handle/ri/31967> >. Acesso em: 08 jul. 2023.

FALEIROS, Vicente de Paula. **A política nacional do idoso em questão: passos e impasses na efetivação da cidadania**. Disponível em: <<https://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/9148> >. Acesso em: 22 jun. 2023.

FERRARI, Ana Cláudia; MACHADO, Daniela; OCHS, Mariana. **Guia da Educação Midiática**. São Paulo: Instituto Palavra Aberta, 2020.

FERREIRA, Aurélio Fernando. SILVA, Valéria Bastos da. Acessibilidade e usabilidade da informação na terceira idade: A recuperação, organização e uso de informação na internet para usuários acima dos 60 anos. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, nº 2, v. 3, 2013. Disponível em: <<https://cip.brapci.inf.br/v/70337> >. Acesso em: 8 jul. 2023.

FPA. **Idosos no Brasil II: Vivências, desafios e expectativas na 3ª idade**. Disponível em: <<https://fpabramo.org.br/publicacoes/pesquisasfpa/> >. Acesso em: 14 jun. 2023.

FREIRE, Paulo. **Educação como prática de liberdade**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1967.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Editora Atlas SA, 2008.

HJARVARD, Stig. **Midiatização: teorizando a mídia como agente de mudança social e cultura**. *Matrizes*, nº 2. 53-91. 2012.

IBGE. **Censo Demográfico 2022**. Disponível em: <<https://sidra.ibge.gov.br/pesquisa/censo-demografico/demografico-2022/universo-populacao-por-idade-e-sexo>>. Acesso em: 29 nov. 2023.

IBGE. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) 2022**. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/17270-pnad-continua.html?edicao=34949>>. Acesso em: 22 mai. 2023.

JANSSON, ANDRÉ. Using Bourdieu in Critical Mediatization Research: Communicational Doxa and Osmotic Pressures in the Field of UN Organizations. *MedieKultur*, [S.1.], v. 58, 13–29, 2015.

KACHAR, Vitória. **Terceira Idade & Informática**. Aprender Revelando Potencialidades. São Paulo: Cortez Editora, 2003.

KUSUMOTA, Luciana. et al. Impacto de mídias sociais digitais na percepção de solidão e no isolamento social em idosos. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, v. 30, p. e3573, 2022.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. Rio de Janeiro: Editora 34, 1999.

OMS. **Relatório Mundial sobre o Idadismo**. Disponível em: <<https://iris.paho.org/handle/10665.2/55872>>. Acesso em: 09 jun. 2023.

RIBEIRO, Vera Masagão. FONSECA, Maria da Conceição Ferreira Reis. Matriz de referência para a medição do alfabetismo nos domínios do letramento e do numeramento. *Estudos Em Avaliação Educacional*, v. 21, nº 45, 147–165, 2010. Disponível em: <<https://alfabetismofuncional.org.br/publicacoes/>>. Acesso em: 20 mai. 2023.

RODRIGUES, Minéria Carvalho. O lazer do idoso: barreiras a superar. *Revista Brasileira de Ciência e Movimento*, v. 10, nº 4, 105–108, 2002. Disponível em: <<https://portalrevistas.ucb.br/index.php/rbcm/article/view/479>>. Acesso em: 16 jun. 2023.

SANTOS, Luiza Carolina dos. **Máquinas que falam (e escutam): as formas de agência e de interação das/com as assistentes pessoais digitais**. Tese (Doutorado em Comunicação) Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2020. Disponível em: <<https://lume.ufrgs.br/handle/10183/220348>>. Acesso em: 05 jul. 2023.

SCHMIDT, Cristina. A reprodutibilidade digital na folkcomunicação: A construção de novas linguagens ou o fim do popular. *Comunicação & Sociedade*, ano 28, nº 47, 2007. Disponível em:

<<https://www.metodista.br/revistas/revistas-ims/index.php/CSO/article/view/733>>. Acesso em: 15 abr. 2023.

SELWYN, Neil. O uso das TIC na educação e a promoção de inclusão social: uma perspectiva crítica do Reino Unido. **Educ. Soc.**, Campinas, vol. 29, nº 104 – Especial, 815-850, out. 2008.

SOARES. Magda. Novas Práticas de Leitura e Escrita: Letramento na Cibercultura. **Revista Educação e Sociedade**. v. 23, nº 81. 143-160, 2002. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/es/a/zG4cBvLkSZfcZnXfZGLzsXb/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 23 mai. 2023.

TOLEDO, Lucinéia Toledo. **Alfabetismo funcional, linguagem e inclusão social**. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/298332201_Alfabetismo_funcional_linguagem_e_inclusao_social>. Acesso em: 01 mai. 2023.

VIEIRA, José Roberto. MARTINS, Júnia. **Chama no zap: efeitos das interações no WhatsApp sobre o sentimento de solidão na vida da pessoa idosa**. Disponível em: <<https://www.portalintercom.org.br/anais/nacional2022/listaGP.php?gp=18>>. Acesso em: 20 abr. 2023.