



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

Eixo temático: Serviço Social, geração e classes sociais

Sub-eixo: Envelhecimento

“IDOSOS ON-LINE”: ENTRE O MEDO E A AUTONOMIA. RELATO DA EXPERIÊNCIA EM UMA AÇÃO DE EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA

ESTELA SALEH DA CUNHA¹
KELLYANE MARIA DE PAULA²

RESUMO

O artigo se estrutura a partir do relato de experiência na ação de extensão universitária denominada “Idosos on-line”, tendo por objetivo analisar os benefícios e as dificuldades encontradas pelos idosos no uso das tecnologias. Os resultados demonstram que as dificuldades estão relacionadas ao medo de manuseá-las e que a participação no projeto auxilia na quebra do medo e no aumento da autonomia.

Palavras-chave: Tecnologias de Informação e Comunicação; Pessoas idosas; Inclusão digital; Extensão universitária.

ABSTRACT

The article is structured from the report of experience in the university extension action called "Online Elderly", aiming to analyze the benefits and difficulties encountered by the elderly in the use of technologies. The results show that the difficulties are related to the fear of handling them and that participation in the project helps to break fear and increase autonomy.

Keywords: Information and Communication Technologies; Elderly People; Digital Inclusion; University Extension.

Introdução

Em um mundo em constante mudanças, onde a tecnologia assume um papel cada vez mais central, surge a necessidade de repensarmos a relação entre o envelhecimento e a era

¹ Universidade Federal de Juiz de Fora

² Universidade Federal de Juiz de Fora



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

digital. Ao longo da história, a humanidade testemunhou muitas transformações na maneira como a sociedade se organiza e se reproduz. Com a expansão do modo de produção capitalista, testemunhamos a evolução histórica que nos levou da era industrial à era tecnológica. Nesse sentido, é preciso que a tecnologia atue como um instrumento de inclusão e não de exclusão, integrando todas as gerações e democratizando o acesso à informação e a integração social.

No entanto, essa era de inovações tecnológicas também expõe disparidades e desafios. Como destacado por Franco e Souza (2015, local. 4) “a busca por meios mais eficazes de interação sempre permeou a sociedade. Com o advento da Internet, o mundo se viu frente a um novo modo de interação, ao mesmo tempo mais rápido, eficaz e também excludente”. Essa exclusão é percebida sobretudo no que diz respeito à inclusão digital dos idosos. Nesse contexto, surge a indagação sobre como os idosos, frequentemente marginalizados, estão inseridos em um mundo impulsionado pela tecnologia, uma vez que a sociedade está cada vez mais dependente dos recursos tecnológicos, e frequentemente esse grupo é percebido como alheio às inovações tecnológicas.

Na sociabilidade capitalista, o envelhecimento é frequentemente visto como um problema. É preciso elucidar que o envelhecimento é um processo multifacetado e complexo, fazendo “a velhice é um fenômeno social, econômico, político, cultural, multifacetado que se engendra nas relações de produção e reprodução do capital”. (Cunha, 2008, local. 14). Desse modo, é importante esclarecer que o processo de envelhecimento ocorre em uma sociedade que supostamente valoriza a força de trabalho avaliada como ágil e útil relacionada à juventude. Quando os sujeitos envelhecem e não são mais capazes de desempenhar tais funções, são frequentemente relegados a uma posição de menor valor, isso porque, as leis e as normas dessa sociedade capitalista têm o poder de determinar o lugar que os velhos ocupam, muitas vezes tratando-os como uma “mercadoria” que não vale mais a pena ser investida.

Dessa forma, surge a proposta do Projeto “Idosos On-line”. O projeto é uma ação extensionista vinculada ao Programa de Extensão “Polo Interdisciplinar de Ensino, Pesquisa e Extensão sobre o Processo de Envelhecimento”, da Universidade Federal de Juiz de Fora. Tal proposta está vinculada à Faculdade de Serviço Social, e é coordenada por uma professora do seu quadro efetivo, sendo desenvolvida por bolsistas dessa graduação. Cabe-nos destacar que este foi um Projeto piloto que nasceu da observação das inúmeras dificuldades e receios quanto às tecnologias por parte dos idosos participantes de outras atividades coordenadas pela mesma equipe no Programa de Extensão. O Projeto tem por objetivo introduzir conceitos básicos sobre o

uso de computadores e smartphones buscando promover a autonomia dos idosos junto a essas “novas tecnologias.”

O que trazemos aqui é o relato da experiência vivenciada nos encontros semanais com os idosos dele participantes. A decisão pela publicização de tal experiência se dá por considerarmos uma forma de evidenciar a importância da denominada “inclusão digital” dos idosos. Defendemos que essa não se resume à mera familiarização com ferramentas tecnológicas. Trata-se de um processo abrangente que visa garantir o acesso equitativo à informação, à comunicação e aos serviços on-line, promovendo autonomia e participação desse grupo na sociedade contemporânea. Em suma, esperamos que este relato se torne um instrumento para reflexões e ações futuras de promoção real de “inclusão digital”, essencialmente, para a promoção do acesso.

Na seção seguinte, será apresentada a metodologia utilizada. Em seguida, será discutido o contexto de intervenção em que o projeto foi desenvolvido, incluindo o processo de ensino-aprendizagem e os procedimentos adotados durante os encontros, com ênfase nas principais dificuldades observadas. Após isso, serão apresentados e refletidos os dados obtidos. Por fim, serão feitas algumas considerações sobre o estudo.

Metodologia:

Com o objetivo de proporcionar uma compreensão direta e imersiva das interações e aprendizados durante as atividades do projeto e de captar suas experiências, desafios e progressos no uso das tecnologias digitais, desenvolvemos um trabalho investigativo, através da “observação participante” junto aos inscritos no Projeto durante os três meses de sua realização. Tal investigação ocorreu nos meses de abril e junho de 2024, durante os encontros semanais com os idosos que tiveram duração de duas horas.

Participaram do Projeto 12 idosos, com idades entre 65 e 78 anos, todos alfabetizados. Para o processo de aprendizagem foram utilizados computadores e celulares nos quais as atividades propostas foram desenvolvidas individualmente. O conteúdo abordado nos encontros perpassou pela identificação dos equipamentos e acessórios, principais funções e comandos, utilização do mouse, digitação e navegação básica na internet, e utilização de redes sociais e aplicativos de mensagens. A técnica de observação participante permitiu uma imersão direta na rotina e nas interações dos idosos durante os encontros, proporcionando uma compreensão

aprofundada das dificuldades e progressos dos participantes. Os dados foram coletados por meio de notas de campo.

Para finalizar essa exposição sobre os procedimentos metodológicos, destacamos seu objetivo mais geral, qual seja: garantir a introdução, o conhecimento, o acesso e o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) pelos idosos, visando a aproximação, participação e inserção no “mundo digital”. O intuito é que os idosos desenvolvam independência no manejo de dispositivos digitais como computadores e celulares/smartphones, melhorando, assim, a capacidade de comunicação e interação com familiares e amigos e, essencialmente, nas demandas da sociedade altamente tecnológica atual.

Contexto da intervenção

O “Polo Interdisciplinar de Ensino, Pesquisa e Extensão sobre o Processo de Envelhecimento”³ é um programa de extensão vinculado à Faculdade de Serviço Social da Universidade Federal de Juiz de Fora, criado em 1991 com o objetivo de promover uma compreensão mais profunda e multifacetada do envelhecimento. Através de uma abordagem interdisciplinar, o “Polo Sobre o Envelhecimento” busca integrar diferentes áreas do conhecimento para abordar as complexas questões relacionadas ao envelhecimento.

Com um foco especial na inclusão social dos idosos, o programa conforme a proposta apresentada na Pró-reitoria de Extensão/UFJF desenvolve uma série de atividades que visam não apenas resgatar o potencial criativo dos participantes, mas também valorizar suas experiências e conhecimentos acumulados ao longo da vida. Isso é feito por meio de atividades, oficinas, palestras e passeios culturais, que não só enriquecem os idosos, mas também contribuem para sua participação ativa na sociedade.

Com uma variedade de projetos e atividades socioeducativas, o programa não apenas transmite conhecimento, mas também busca capacitar os idosos, incentivando-os a explorar e desenvolver seu potencial sociopolítico e cultural. Além disso, o “Polo sobre o envelhecimento” Interdisciplinar é dedicado a resgatar a cidadania dos idosos, enfatizando a importância da autonomia e do reconhecimento de seus direitos. As atividades são cuidadosamente projetadas para atender às necessidades de idosos, bem como de diversos contextos socioeconômicos e

³ Identificaremos o “Polo Interdisciplinar de Ensino, Pesquisa e Extensão sobre o Processo de Envelhecimento” doravante como “Polo sobre o envelhecimento”.

culturais.

Ademais, o programa desempenha um papel crucial na formação acadêmica e profissional, capacitando estudantes e profissionais para lidar com as questões do processo de envelhecimento. Isso inclui a promoção de pesquisas e a produção de trabalhos acadêmicos.

Ao fomentar discussões sobre os aspectos legais e sociais do envelhecimento, o programa também desempenha um papel importante na defesa dos direitos dos idosos.

O processo ensino-aprendizado/procedimentos:

A implementação desse projeto envolveu uma série de etapas, começando pela identificação das necessidades específicas desse grupo. Através da observação participante, foi possível coletar dados que orientaram a criação de atividades adaptadas às habilidades e interesses dos idosos. Os encontros foram planejados para serem interativos e acolhedores, incentivando os participantes a explorarem as ferramentas digitais com confiança.

Durante o primeiro encontro, não apenas o cronograma do projeto foi cuidadosamente apresentado, mas também foram discutidas as expectativas dos idosos, esse processo se mostrou fundamental para compreender as principais dificuldades dos participantes e buscar formas de superá-las. Esse primeiro encontro, propiciou a construção coletiva do conhecimento, onde os idosos puderam expressar suas preferências e contribuir com sugestões para o conteúdo programático. Tal colaboração foi decisiva para a adequação do material didático e das metodologias de ensino, garantindo que o conteúdo fosse relevante e pertinente. A participação ativa dos idosos no processo decisório teve como objetivo conhecer melhor a turma e valorizar suas experiências, buscando integrá-los ao processo de construção dos futuros encontros.

Durante o segundo encontro, observamos uma variedade de níveis de familiaridade dos idosos com o computador: alguns já tinham certo conhecimento, enquanto outros nunca haviam usado um mouse, enfrentando dificuldades iniciais. Essa situação ressaltou a importância de começarmos as atividades com uma introdução detalhada sobre o computador, CPU e mouse. Cabe-nos destacar que cada idoso recebeu durante o processo de aprendizagem, quando necessário, assistência e apoio mais individualizado para sanar suas maiores dificuldades e evitar resistências. Incentivamos constantemente os idosos a tentarem realizar as tarefas por conta própria, repetindo as instruções conforme necessário; e, como já salientado, caso encontrassem



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

dificuldades, realizávamos intervenções para ajudá-los a superar os desafios.

As aulas foram realizadas no Laboratório de Informática do programa de extensão “Polo sobre o envelhecimento”, equipado com computadores com acesso à internet e sistema operacional Windows 7: o aprendizado sobre os celulares/smartphone foram ministrados nos equipamentos dos próprios participantes. Cada encontro era iniciado com uma parte teórica, utilizando o datashow e a apostila, seguida por aulas práticas. Durante todo o processo, a equipe realizava observações para registrar as facilidades e dificuldades enfrentadas pelas participantes, ajustando o conteúdo conforme necessário.

Os temas abordados incluíam os componentes básicos do computador, com foco especial no manuseio do mouse, gestão de pastas (criação, renomeação, cópia, colagem, movimentação, exclusão), e digitação (aprendizado do teclado e utilização do Word). O conteúdo foi apresentado de maneira gradual, respeitando o ritmo dos participantes e suas necessidades individuais. É importante destacar, que cada aula começava com uma revisão do material anterior, garantindo a consolidação dos conhecimentos adquiridos.

Ao longo do processo de ensino-aprendizagem, observou-se um aumento significativo no interesse das participantes. Temas como digitação, incluindo o posicionamento correto dos dedos no teclado e o uso funcional das teclas, word e o aprendizado sobre e-mails, despertaram particular interesse entre os alunos. Nas aulas sobre digitação, o teclado foi inicialmente apresentado de forma teórica, utilizando uma imagem ampliada através de projetor para que todos pudessem acompanhar a explicação sobre sua usabilidade. As funções de cada tecla foram explicadas detalhadamente, permitindo que os participantes compreendessem o layout do teclado antes de iniciarem a prática.

Já com o celular, a aula que gerou mais interação e surpresas foi a que abordou o uso da câmera. Durante essa aula, apresentamos como focar, dar zoom, mudar para o modo retrato e fazer vídeos. Muitos expressaram surpresa ao ver a qualidade das fotos e vídeos que podiam ser capturados com seus dispositivos. Para facilitar a aprendizagem, utilizamos uma abordagem prática onde cada participante teve a oportunidade de manusear o celular e experimentar as funções da câmera em tempo real. A atividade foi estruturada em etapas simples, começando com a abertura da câmera, seguida pela explicação de como ajustar o foco e utilizar o zoom. Demonstramos a mudança para o modo retrato, destacando suas vantagens para fotografar pessoas, e finalizamos com instruções sobre como gravar vídeos. Os idosos foram incentivados a tirar fotos e gravar vídeos de objetos ao redor, de seus colegas e de si mesmos. Muitos ficaram

maravilhados ao perceber que podiam registrar momentos importantes com tanta facilidade e qualidade, o que antes parecia inacessível.

Assim sendo, é preciso destacar que a avaliação contínua do projeto permitiu ajustes e melhorias constantes, assegurando que os objetivos de aprendizado fossem atingidos e que os idosos pudessem se beneficiar plenamente das atividades propostas.

Resultados

Inicialmente, como já destacado, percebemos que alguns idosos apresentavam dificuldades no manuseio do computador, enquanto outros, apesar de possuírem algum conhecimento, demonstravam insegurança. No entanto, com o passar do tempo e o desenvolvimento dos encontros, foi perceptível uma evolução, não só nos conhecimentos sobre os conteúdos ministrados, mas também na confiança e habilidades dos participantes.

A cada aula, notava-se que os participantes se sentiam mais capazes, inclusive resgatando conhecimentos, como enunciado por uma das idosas: “Meu Deus, eu sabia fazer isso, como é bom poder relembrar”. Ao longo dos encontros foi possível perceber como os participantes evoluíram no processo ensino-aprendizado com grandes e importantes avanços na aproximação e uso das tecnologias.

Destacamos entre os muitos relatos positivos quanto a esta experiência feitos de maneira mais enfática no último encontro com o grupo, o depoimento de uma idosa que salientou a importância de um espaço como este especificamente para idosos o que, segundo ela, permite um maior aprendizado, pois, suas experiências anteriores em “cursos de informática” multigeracional, onde a maioria é jovem e “aprende rapidamente”, trazia muitas dificuldades para o seu acompanhamento. Ela ressaltou que, pela primeira vez, conseguiu realmente aprender, sentindo-se à vontade para fazer perguntas e notando que todos se ajudavam mutuamente.

É desta idosa também um importante registro quanto ao reconhecimento das especificidades que envolvem este público específico no que diz respeito às tecnologias, expressa por ela no agradecimento pelo respeito e paciência. Ela relata que os familiares - filhos e netos - acabavam por realizar por ela as atividades que envolviam essas tecnologias, preferindo não ensiná-la como fazer, tirando dela sua autonomia e criando um obstáculo e resistência, por medo, à essas.

Outra observação significativa desse processo e que ilustra a exclusão digital sofrida pelos idosos em sua maioria, é a demonstração de um medo fictício de danificar os equipamentos a partir de um erro de manuseio desses, ou seja, um medo de mexer nos equipamentos. Este medo foi superado ao longo das atividades propostas. Assim, no início, muitos participantes relataram sentir uma insegurança ao usar o computador, preocupados com a possibilidade de causar algum dano ao equipamento. No entanto, com o tempo e através de instruções cuidadosas e paciência, essa insegurança diminuiu. As aulas práticas, onde os idosos eram incentivados a experimentar e explorar sem medo de errar, foram fundamentais para essa superação. Gradualmente, fomos notando que os participantes começaram a se sentir mais confortáveis e confiantes ao utilizar os computadores, percebendo que os erros fazem parte do aprendizado e que, com prática, poderiam dominar as novas habilidades. Essa mudança de comportamentos diante das máquinas/equipamentos não ocorreu rapidamente, foi resultante do aumento da autoconfiança construída e incentivada em cada um dos 12 encontros realizados.

No entanto, é importante destacar que o processo não foi isento de dificuldades. Houve questões estruturais relacionadas à instituição de ensino, onde o projeto foi realizado. A Universidade Federal de Juiz de Fora, assim como diversas outras universidades brasileiras, tem sofrido com a degradação de suas funções de ensino, pesquisa e extensão, uma consequência direta dos cortes orçamentários recentes. As aulas foram impactadas por problemas com equipamentos de hardware e rede, como mouses que não funcionavam, teclados com defeitos e quedas frequentes no serviço de internet. (Batista, *et al.*, 2019)

Ainda assim, acreditamos que contribuímos para que os idosos participantes das atividades propostas tivessem, e/ou soubessem como ter, acesso com equidade à informação, à comunicação e às oportunidades que as tecnologias oferecem ou podem oferecer.

Discussão

O tema do envelhecimento raramente é abordado nas discussões públicas, emergindo geralmente apenas em debates sobre gastos com a previdência e/ou com a saúde, muitas vezes com propostas que visam reduzir os já escassos direitos desse grupo. Essa falta de atenção contribui para a ausência de soluções para inúmeros problemas que permeiam o processo de envelhecimento, incluindo o desafio dos idosos em se adaptarem à era tecnológica. Em uma

época onde a tecnologia é onipresente, desde simples compras até serviços essenciais, é vital desenvolver iniciativas que promovam a inclusão digital dos idosos.

Como destacado por Pelage e Teixeira (2022) a integração com os meios tecnológicos pode capacitar os idosos a enfrentar os desafios da vida moderna, descobrindo os benefícios que ela pode oferecer para sua qualidade de vida, facilitando seu modo de viver, aprender, trabalhar e se comunicar no contexto social. O acesso facilitado a informações, serviços públicos e oportunidades de aprendizado como foram apresentadas ao longo do desenvolvimento do Projeto “Idosos on-line” são apenas alguns dos aspectos positivos que podem resultar desse esforço pela inclusão digital.

Inúmeros outros se manifestam ao longo do processo de aprendizagem e se perpetuam em nas relações cotidianas dos idosos dele participantes, tais como: o acesso a serviços essenciais como agendar consultas médicas, realizar transações bancárias e ingressar em serviços públicos. Além dessas habilidades mais práticas, destaca-se a oportunidade de aprendizado contínuo a partir das plataformas de ensino que oferecem cursos on-line e tutoriais diversos, abrindo, assim, um leque de estímulos cognitivos, inclusive de entretenimento e diversão com o acesso a jogos, músicas, filmes e outros conteúdos na web. Por fim, o cerne dos objetivos do Projeto pode ser resumido na afirmação de que a inclusão digital fomenta a autonomia e a independência dos idosos, permitindo que se mantenham informados, engajados e conectados às múltiplas relações que estruturam a vida social contemporânea da qual também são sujeitos.

Conclusão

Para finalizar a exposição quanto a experiência no Projeto, afirmamos que essa proporcionou inúmeras trocas, aprendizagens e novos desafios tanto para os idosos dele participantes quanto para a equipe responsável pelo seu desenvolvimento demonstrando a sua essencialidade e os efeitos benéficos gerados para todos os envolvidos.

Através de encontros dinâmicos e práticos, foi possível integrar os ensinamentos no cotidiano dos participantes e fortalecer sua confiança para continuarem aprendendo. Aliás, esses demonstraram enorme contentamento no desenrolar do processo ensino-aprendizagem. Salientamos que essa relação dialética do ensino e aprendizagem é evidenciada de forma especial nas atividades desenvolvidas com idosos quando os espaços são ampliados pelas trocas



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

de vivências e experiências bastante amplas que enriquecem o processo e, no caso específico, quebra as barreiras do medo que carregam do novo, na medida em que se reconhecem como portadores de conhecimentos.

Cabe-nos retomar que este foi um Projeto piloto desenvolvido num curto espaço de tempo, com poucos idosos e, especialmente, com uma equipe que, embora tenha se desdobrado para desenvolvê-lo com qualidade, não possui conhecimentos técnicos para tal e nem teve tempo hábil para reflexões mais aprofundadas sobre todas as questões que envolvem o tema complexo da “inclusão digital” que sabemos ser muito mais ampla que o simples efeito prático de ligar um computador ou smartphone. No entanto, acreditamos que o seu desenvolvimento e as descobertas aqui apresentadas podem servir como base para futuras pesquisas e reflexões sobre o tema que irão qualificar os novos encontros e aperfeiçoar os recursos didáticos e pedagógicos.

Afirmamos que, ainda que tenhamos muitos ajustes e reflexões necessárias para o seu aperfeiçoamento, o Projeto atingiu seu objetivo ao reduzir as barreiras relacionadas ao manuseio/uso das tecnologias e, especialmente, ao fomentar nos idosos o desejo de aprofundar o que foi abordado nos encontros e explorar novas possibilidades na área.

Por fim, ressaltamos que à medida que as tecnologias continuam a evoluir, torna-se crucial considerar seu impacto na vida dos idosos e de outros grupos marginalizados. Ao fazer isso, espera-se garantir que a tecnologia seja uma força para a inclusão e o enriquecimento cultural, em vez de representar um obstáculo, garantindo que todos tenham acesso às suas vantagens e benefícios.

Referências

BATISTA, Elienai Bitencourt *et al.* Inclusão Digital como ferramenta ao envelhecimento ativo: um relato de experiência. **Prisma. com**, n. 38, p. 69-81, 2019. Disponível em: <http://aleph.letras.up.pt/index.php/prismacom/article/view/5428/5151>. Acesso em: 29 jun. 2024.

CUNHA, Estela Saléh da. “**Velhices**”: múltiplas faces de um processo socialmente construído. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) - Universidade Federal de Juiz de Fora. 2008.

FRANCO, Juliana Aparecida; SOUZA, Dércia Antunes de. Inclusão digital para pessoas de terceira idade: a importância do acesso à informação. **Simpósio de excelência em gestão e tecnologia**, v. 12, 2015. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos15/13722126.pdf>. Acesso em: 29 jun. 2024.



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

PAULA, Kellyane M. de ; SÁ, Laura B. de; SILVA, Luma H. Relatório Idosos On-line.
Relatório (não publicado). Universidade Federal de Juiz de Fora, 2024.

PELAGES, Rodrigo Gonçalves; TEIXEIRA, Wilhans Lopes. **A tecnologia na terceira idade.**
TCC (Graduação) Instituto Federal do Espírito Santo. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. PROEX. Pró-Reitoria de Extensão. In:
Pró-Reitoria de Extensão. [S. l.], [2023]. Disponível
em:<https://www2.ufjf.br/proex/wp-content/uploads/sites/59/2023/12/Programas-de-extens%C3%A3o-2.pdf>. Acesso em: 15 jun. 2024.