

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS

ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS DE SÃO PAULO

Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC)

As dinâmicas de exclusão digital dos(as) idosos(as) nas políticas sociais contemporâneas

AUTORA: BEATRIZ GOLDENSTEIN SCHAINBERG

ORIENTADOR: FERNANDO BURGOS PIMENTEL DOS SANTOS

São Paulo – SP

2020

As dinâmicas de exclusão digital dos(as) idosos(as) nas políticas sociais contemporâneas

Resumo

[INTRODUÇÃO] Junto com a expansão das TICs, surge a necessidade da população de acompanhar tais mudanças e lutar pelo domínio da tecnologia. O acesso aos recursos informacionais é de extrema importância na luta dos idosos por igualdade, pois desta forma, é possível pesquisar sobre seus direitos, sobre leis, sobre os serviços a eles disponíveis, além de ampliar a rede de contatos, se aproximar de pessoas com interesses parecidos. Buscou-se analisar como as políticas municipais de São Paulo voltadas para idosos lidam com a exclusão digital em relação ao uso de novas tecnologias e entender como alguns idosos lidam com a questão da exclusão digital. [METODOLOGIA] Para isso, foram entrevistados 14 idosos residentes de São Paulo, sendo 7 idosos pertencentes às classes sociais A e B, e outros 7 pertencentes às classes D e E, a partir de entrevistas semiestruturadas, que seguem um modelo informal de diálogo. Também foram realizadas pesquisas no site da Prefeitura do Município de São Paulo, a fim de analisar os serviços destinados à idosos e à inclusão digital, além de uma entrevista estruturada via email com a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia. Duas gestoras públicas com atuação na área também foram entrevistadas. [RESULTADOS] Foi possível perceber que não existe uma preocupação da prefeitura especificamente com a inclusão dos idosos, faltam espaços próprios para essa população se capacitar; há uma grande falha na difusão da informação sobre os serviços disponíveis, uma vez que eles não chegam na população. Em relação aos idosos, lhes falta entender que conhecer sobre tecnologia melhora a qualidade de vida e facilita atividades cotidianas; a diferença de iniciativas e oportunidades entre os idosos de classes mais altas e os de classes mais baixas ficou evidente. [CONCLUSÕES] É preciso se atentar às diferentes características e necessidades dos idosos e criar uma abordagem que se adeque às suas demandas e informar a população sobre quais serviços estão disponíveis. O trabalho contribui para o desenvolvimento de políticas adequadas de inclusão digital para idosos, ao relacionar a atividade da Prefeitura do município de São Paulo, seus efeitos e defeitos, a visão dos próprios idosos sobre o assunto e suas demandas específicas. É de suma importância compreender o papel de idosos e repensar o processo de digitalização dos serviços públicos para transformar a realidade e desigualdade tanto digital, quanto social.

Palavras-chaves

idosos, exclusão digital, tecnologia, políticas públicas

SUMÁRIO

1. Introdução.....	5
2. Revisão Bibliográfica	8
3. Métodos.....	13
4. As políticas públicas para idosos e para inclusão digital no município de São Paulo.16	
4.1. Serviços disponíveis para a pessoa idosa no município de São Paulo.....	16
4.2. Inclusão digital no município de São Paulo	22
5. A exclusão digital de idosos e a visão dos entrevistados	25
5.1. Análise e descrição das entrevistas com idosos	25
5.2. Análise e descrição das entrevistas com as especialistas	29
5.3. A visão da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	32
6. Resultados	37
7. Conclusões	39
8. Referências Bibliográficas	41

1. Introdução

A sociedade vem se tornando cada vez mais informatizada e digitalizada. A utilização das tecnologias da informação e comunicação (TICs) têm transformado a realidade e gerado mudanças sociais, uma vez que penetram e interferem diretamente em diversos setores do cotidiano, em diferentes âmbitos, envolvendo atividades culturais, políticas e sociais, e alterando de maneira significativa a dinâmica das relações, tanto sociais, como de poder. Junto com a expansão das TICs, surge a necessidade da população de acompanhar tais mudanças e lutar pelo domínio da tecnologia, pois sem conhecimento e competência para utilizá-la, o indivíduo acaba sendo excluído não só digitalmente, mas também socialmente. A consequência dessa exclusão é a perda de diversos benefícios, como a expansão dos próprios conhecimentos, vagas no mercado de trabalho, e até mesmo o próprio exercício da cidadania; saber usar a informática e estar inserido no mundo digital se tornou tão importante quanto ser alfabetizado. A exclusão digital representa a desigualdade social, pois, “ela mede a distância relativa do acesso a produtos, serviços e benefícios das novas tecnologias da informação e da comunicação entre diferentes segmentos da população” (Sorj, 2003, p. 62). Ela resulta em consequências sociais, econômicas e culturais da distribuição desigual do acesso às TICs, portanto a universalização do acesso deve servir de instrumento para diminuir os danos sociais que geram desigualdade.

A exclusão digital acontece por causa de diversos fatores além da falta de acesso à equipamentos como computadores: por não ser alfabetizado, por não ser digitalmente alfabetizado, pela falta de conhecimento para utilizar a tecnologia, pela falta de acesso e pela ausência da “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). É importante destacar o analfabetismo digital, caracterizado pela falta de preparo que gera a impossibilidade ou dificuldade de usar um computador para ler, escrever ou realizar tarefas simples. A impossibilidade da utilização da Internet priva algumas pessoas da obtenção de maior conhecimento e troca de informações, fato que geraria enriquecimento cultural, social e econômico (ARAS, 2004).

A exclusão digital têm um grande impacto na sociedade brasileira, portanto, é necessário que haja um retrato definido do problema para que se possa traçar caminhos com o objetivo de promover a inclusão digital e social (SPAGNOLO, 2003). Desta forma, é preciso haver um projeto estratégico de inclusão digital, com o objetivo de integrar, coordenar e fomentar o desenvolvimento e a disseminação dos recursos tecnológicos nos diferentes setores da sociedade. É preciso entender que é necessária uma intervenção maior do que apenas disponibilizar aparatos tecnológicos, pois é preciso incorporar os indivíduos digitalmente excluídos na sociedade, uma vez que a inclusão digital consiste no processo de democratização do acesso às novas tecnologias; a inclusão deve buscar a aproximação das comunidades e o desenvolvimento de mecanismos que deem a possibilidade de que as pessoas busquem por soluções adequadas aos seus problemas e assim, conseguem enriquecer de forma social, cultural e econômica. É de suma importância mostrar à essas pessoas o porquê das tecnologias serem benéficas para o desenvolvimento pessoal e intelectual, e para a resolução de atividades do cotidianas, para que eles desenvolvam interesse em aprender a utilizá-las. Liberato (1996) destaca a importância da educação para aumentar as possibilidades dos indivíduos e da comunidade para que eles atinjam níveis mais amplos de consciência crítica para o exercício da plena cidadania, defendendo seus direitos e conhecendo suas responsabilidades.

A implementação de políticas públicas de inclusão social e digital é necessária para todas as faixas etárias. Entretanto, às gerações mais jovens têm maior interesse e facilidade com a tecnologia do que as mais velhas, desta forma, é necessário haver esforços e focos específicos para incluir digitalmente os idosos. Também é preciso oferecer à população idosa um espaço para que seja possível a construção e o exercício da cidadania, para que possam usufruir dos direitos civis, políticos e sociais conquistados através da Constituição Federal de 1988 e do Estatuto do Idoso. O acesso aos recursos informacionais é de extrema importância na luta dos idosos por igualdade, pois desta forma, é possível pesquisar sobre seus direitos, sobre leis, sobre os serviços a eles disponíveis, além de ampliar a rede de contatos, se aproximar de pessoas com interesses parecidos.

É importante ressaltar que a chegada da pandemia do COVID-19, identificado na China no final de 2019, desencadeou uma necessidade de de alteração em relação aos hábitos do dia a dia. Além de mudanças em relação à higiene pessoal e contato físico, o isolamento social é a recomendação primordial das autoridades de saúde nacionais e internacionais, com

o objetivo de evitar a propagação do coronavírus. A impossibilidade de contato físico impôs a todos uma mudança radical no estilo de vida e trouxe a necessidade da adaptação das tarefas cotidianas, trabalho, contato social, entretenimento etc. Houve, então, um impulso na adesão da tecnologia no dia a dia de todos, a fim de facilitar a realização das tarefas e suprir necessidades de comunicação, a preocupação com amigos e principalmente buscar novos meios para solucionar as atividades diárias como compra de alimentos, remédios entre outros.

Os idosos pertencem ao principal grupo de risco do coronavírus, por esta razão, as medidas de segurança devem ser mais restritas para a população acima dos 60 anos, que vem sofrendo com a solidão, sentimento de impotência e dificuldades em relação às mudanças no cotidiano, principalmente quando se trata da necessidade da utilização da tecnologia. Notícias como "Tecnologia 'convence' idosos a socializarem online e ficam em quarentena", da UOL, publicada no dia 28 de março, ilustram a maior adesão à tecnologia por parte dos idosos durante o período de isolamento social. Mesmo com certa resistência, como é o caso de uma das idosas entrevistadas, que afirma que os aparelhos eletrônicos separam as pessoas e as deixam mais sozinhas, a obrigação de ficar em casa trouxe um estímulo para o aprimoramento das atividades digitais. Uma das aposentadas entrevistadas na notícia diz que agora quer aprender a mexer melhor no celular. "Quero aprender a pedir comida e manter contato com a minha sobrinha que mora na Austrália. Novos horizontes se abrem. A necessidade faz com que a gente saia da mesmice". Outra entrevistada afirma que a necessidade de aprender a mexer com a tecnologia foi positiva não só por causa da conquista de independência, mas também por ter melhorado a relação com a nora, que a auxilia com essas questões, "É legal porque isso nos aproximou. Além dela desenvolver essa independência, a gente se aproxima mais, a gente se ocupa na quarentena. Virou uma atividade ensiná-la a mexer no celular e na TV", relata a nora. Parte da pesquisa foi realizada no período de isolamento social, fato que alterou a relação de toda a sociedade com a tecnologia. Por esta razão, foi considerado necessário apresentar uma contextualização do cenário.

O presente trabalho teve como objetivo analisar como as políticas municipais de São Paulo voltadas para idosos(as) lidam com a exclusão digital em relação ao uso de novas tecnologias. Dentro dos objetivos específicos, buscou-se (i) entender como alguns idosos lidaram com a questão da exclusão digital; (ii) entender como estes idosos estão lidando com a pandemia do COVID-19 e a maior inclusão da tecnologia no dia a dia por causa dela; (iii)

analisar como os diferentes perfis de idosos(as), com distintas características socioeconômicas e geracionais, lidam com as inovações tecnológicas nas políticas sociais municipais; (iv) descrever os principais desafios enfrentados por diferentes perfis de idosos(as) para adaptação às novas tecnologias utilizadas nas políticas sociais; (v) analisar quais os recursos e tipos de auxílio utilizados pelos(as) idosos(as) quando enfrentam alguma situação de dificuldade em relação ao uso de tecnologia.

O relatório foi estruturado em 7 seções, a partir da introdução do tema e uma contextualização do cenário atual. Na revisão bibliográfica, há, inicialmente, um levantamento sobre a exclusão social da população idosa e o preconceito relacionado à falta de autonomia e incapacidade, seguido de uma análise da promoção da independência digital como também inclusão social e da importância da educação nesse processo. A terceira seção tratou da metodologia utilizada nas entrevistas e na pesquisa. Posteriormente, há uma descrição dos serviços disponíveis para a pessoa idosa e das políticas de inclusão digital no município de São Paulo e, em seguida, a análise e descrição das entrevistas com os idosos, com as especialistas e com a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia. Por fim, na sexta seção são apresentados os resultados da pesquisa e na sétima seção, a conclusão e considerações finais.

2. Revisão Bibliográfica

O perfil demográfico mundial tende a mudar nas próximas décadas; segundo a ONU, a população idosa, com idade de 60 anos ou mais, deverá superar a população menor de 14 anos até 2050. Apesar disso, os idosos continuam sofrendo com a exclusão social no cotidiano. A ideia de que a velhice é negativa e que os idosos não têm um papel fundamental na sociedade começa a ser parte do senso comum a partir da Revolução Industrial, por causa do crescimento econômico, cuja importância da produtividade gerou a substituição de trabalhadores por máquinas, visando maior lucro, e dando prioridade a trabalhadores mais jovens e aptos, considerados mais eficientes; como consequência, os idosos acabaram sendo deslocados de suas atividades. A aposentadoria também teve um importância na perda de papel social dos idosos; "aposentadoria é, em sentido real, um eufemismo para o desemprego" (Townsend, 1981, p.10). Machado (2002) explica que na sociedade moderna, onde o lucro é o fator mais importante, os idosos acabam sendo considerados um peso e são discriminados por

não estarem no processo produtivo. O preconceito relacionado à falta de autonomia, incapacidade, degradação física e psicológica também são muito frequentes e resultam em um grau alto de vulnerabilidade dessa população. Por essa razão, é de suma importância promover o desenvolvimento de sua independência e autonomia na vida social, a fim de incluir os idosos socialmente.

A perda da autonomia do idoso já não está mais só no plano físico, visto que diversas atividades, sejam de lazer, de busca de informação ou de direitos, são encontradas em larga escala através internet. A comunicação também acaba sendo uma grande dificuldade dos idosos, uma vez que o contato está cada vez mais digital, via redes sociais, email, e smartphones. Apesar da superação de algumas limitações e obstáculos, a digitalização dos processos acaba resultando no surgimento de novas limitações e na dependência de terceiros para realizar atividades corriqueiras do dia a dia. Tradicionalmente, os idosos dependem de outros para ajudá-los em uma variedade de atividades que eles não se sentem confortáveis ou capazes de agir sozinhos (Helsper, 2009), e com a internet, novidade muitas vezes assustadora para os idosos, não é diferente. A falta de atitude, de experiência ou de habilidades na internet, o tempo insuficiente e a custos muitas vezes afasta ainda mais os idosos da nova era tecnológica (Helsper e Reisdorf, 2013; Lee et al., 2011; Millward, 2003; Morris et al., 2007; Peacock e Künemund, 2007). Helsper (2009) constata, em sua pesquisa no Reino Unido, os motivos pelos quais os idosos não usam internet: 3% alto custo; 7% não tem acesso; 5% estão preocupados com sobrecarga de privacidade e informações, 11% falta de habilidade e 12% dizem "não ser para mim". Ela também notou que mesmo os 73% que usam a internet acreditam que pode ser viciante.

No Brasil, o art 1º. da lei Nº 8.842, de 4 de janeiro de 1994 explicita que "*A política nacional do idoso tem por objetivo assegurar os direitos sociais do idoso, criando condições para promover sua autonomia, integração e participação efetiva na sociedade*". Apesar da importância das normas jurídicas, a questão do respeito ao idoso é mais complexa: "Regras podem ser escritas, impondo-se o seu cumprimento à sociedade e, assim, diminuindo o desconforto natural ou artificial do idoso... Cabe ao sociólogo conceber a proteção, ao jurista equacioná-la normativamente e ao legislador positivá-la, restando aos indivíduos preconizar a observância. Mas não pode o Direito assegurar nada, além disso." (Martinez, 1997, p. 109). É preciso haver uma intervenção do poder público e da sociedade civil organizada que disponibilize meios de integrar os idosos na sociedade e proporcionar oportunidades para que

estes tenham a melhor qualidade de vida possível, ou seja, é necessária uma atenção especial aos idosos na formulação e implementação de políticas públicas exclusivas que atendam as demandas e necessidades específicas dessa população.

Tanto a subsistência do idoso como o acesso a informações básicas e sua qualidade de vida são limitadas pela exclusão digital. O Estatuto do Idoso (Lei 10.741/03) define no artigo 21 quanto à inclusão digital, que "*O Poder Público criará oportunidades de acesso do idoso à educação, adequando currículos, metodologias e material didático aos programas educacionais a ele destinados. Os cursos especiais para idosos incluirão conteúdo relativo às técnicas de comunicação, computação e demais avanços tecnológicos, para sua integração à vida moderna*". O Governo Federal brasileiro trabalha com políticas para pessoas idosas desde os anos 70, porém só em 1994 foi instituída uma política nacional voltada para essa população. "A visibilidade para o segmento idoso terá que ser conquistada por meio da ação política, garantindo dessa forma, o espaço social para o ser que envelhece" (BRUNO, Marta Regina Pastor, 2003, p.74-83); Fernandes (2004) explica que às instituições criadas devem ser orientadas a partir da prevenção da dependência e da integração das pessoas idosas na sociedade.

Quando se trata da promoção da independência, integração e participação efetiva dos idosos na sociedade, não se pode esquecer dos avanços tecnológicos e digitais e dos desafios que essa população enfrenta ao tentar se apropriar deles, uma vez que estão cada vez mais presentes em todas as esferas sociais. Kachar (2001) explica que o perfil dos idosos do século XXI mudou, pois eles se têm se tornado cada vez mais ativos, capazes de produzir e consumir, e de intervir nas mudanças sociais e políticas. Entretanto, a atual geração de idosos tem mostrado dificuldades em entender a linguagem tecnológica e em lidar com os avanços, até na realização de tarefas básicas como, por exemplo, buscar algo na internet (Nogueira et al., 2008), se considerando até mesmo analfabetos diante das novas tecnologias. Segundo Alves (2008), a inclusão digital se caracteriza pela democratização do acesso ao mundo da informática. Ela também é vista como uma forma de inclusão social, uma vez que as tecnologias de informação e comunicação (TIC's) tornam a participação na sociedade possível através de outras vias, e incentivam o desenvolvimento social, cognitivo e afetivo (Passerino; Pasqualotti, 2006), além de integrar o indivíduo na comunidade eletrônica, facilitar o contato com parentes e amigos, disponibilizar um ambiente de troca de idéias e informações, reduzindo o isolamento. Pierre Lévy (1999) acredita que problema do "acesso

para todos" não pode ser reduzido às dimensões tecnológicas e financeiras, mas que as políticas públicas devem oferecer possibilidades para que o cidadão possa participar ativamente dos processos de inteligência coletiva, e assim desenvolver a "autonomia das pessoas ou grupos envolvidos". É preciso capacitar essa população para que entendam a linguagem virtual, os símbolos e comandos, pois sem saber utilizar as ferramentas básicas, é impossível conquistar a independência.

A educação é frequentemente considerada o fator mais importante de uma exclusão digital (Robinson et al., 2003; Van Dijk, 2005). Idosos com alto nível educacional são mais envolvidos com a internet para busca de informação e notícias que aprimoram o conhecimento e cognição. Wilder e Dressman (2006) investigaram o papel da alfabetização tradicional e as habilidades de ler, escrever e entender textos e concluíram que a alfabetização tradicional pode ser considerada um requisito para o desempenho nas habilidades na internet; eles acreditam que a questão da alfabetização é muitas vezes deixada de lado nas discussões sobre exclusão digital. Segundo Santos, Azevedo e Pedro (2013), a alfabetização digital é importante, pois permite o acesso a oportunidades e boas experiências nas áreas social, econômica, política, saúde e cultural e traz benefícios individuais e coletivos. Neri (2003) considera que adultos com alto grau de educação têm maior probabilidade de usar computador e ter acesso à internet. Ao pensar na realidade brasileira, em que cerca de 11,3 milhões de pessoas são analfabetas, e que o indicador para os que têm 60 anos ou mais ultrapassa os 20%, a exclusão digital entre idosos pode ser maior devido à falta de acesso à educação básica no passado, considerando que a maioria da população brasileira era analfabeta até 1950 (Faria, 1991; Goldani, 2004). Pouca escolaridade associada à renda familiar baixa limitam o acesso à internet entre idosos por causa dos altos custos e habilidades necessários para obter banda larga no Brasil. O valor efetivo da informação (conhecimento) depende da capacidade dos usuários de interpretá-la, de um longo processo de socialização e de práticas e treino da capacidade analítica de transformar bits em conhecimento (Sorj, Bernardo; Guedes, Luís Eduardo, 2005), portanto, para combater a exclusão digital é preciso enfrentar a exclusão escolar.

Ao formular políticas públicas, é preciso garantir que as ideias escritas no papel sejam colocadas em prática e funcionem da melhor forma possível. Os problemas relacionados a implementação de políticas públicas se referem a incapacidade de alcançar os objetivos cujo programa se propôs a concluir. Questões relevantes ao se pensar nas políticas públicas

direcionadas à população idosa são: a informação da existência das políticas chega até os idosos? Eles sabem como solicitar o serviço? Ao acessar o site da prefeitura de São Paulo, é possível adquirir todas as informações sobre as políticas públicas, desde como o serviço funciona, como solicitar o serviço (que em diversas situações, podem ser solicitados via internet), quais são os documentos necessários, etc; mas os idosos têm acesso a um computador para buscar essas informações? Sabem eles usar o computador?

As políticas públicas podem e devem aproveitar os avanços tecnológicos para melhorar as condições de vida da população, mas a tentativa de diminuição da exclusão digital deve ter um objetivo maior de encontrar formas de reduzir o impacto negativo das tecnologias em relação a distribuição de riqueza e oportunidades. Ao pensar nas abordagens adequadas para introduzir o idoso no mundo digital, é preciso construir estratégias metodológicas educacionais para prepará-los para conquistar o domínio operacional dos recursos computacionais. “Somente colocar computadores nas mãos das pessoas ou vendê-los a um preço menor não é, definitivamente, inclusão digital. É preciso ensiná-las a utilizá-los em benefício próprio e coletivo” (Rebêlo, 2005, p. 2). É de extrema importância alfabetizar as pessoas idosas na linguagem tecnológica, além de entender as peculiaridades que a educação de idosos e requer, a partir de uma prática pedagógica específica, considerando as características físicas, psicológicas e sociais dessa faixa etária (Kachar, 2001). Para Assumpção e Mori (2006), os programas de inclusão digital devem ser estabelecidos de forma que a tecnologia seja utilizada na melhoria da qualidade de vida das pessoas, e não no aprendizado da informática isoladamente. Os autores reforçam que a inclusão digital deve ser tratada como política pública de caráter universal, e como estratégia para construção e afirmação e consolidação de direitos, pela facilitação do acesso à eles, e que deve ser assumida ativamente pela sociedade, para assim proporcionar o acesso aos equipamentos, linguagens e habilidades necessárias para usufruir das tecnologias de informação e comunicação. Segundo os autores, essas iniciativas podem ser desenvolvidas por indivíduos, empresas, governos, organizações não governamentais, coletivos, movimentos sociais, grupos informais, mas principalmente de maneira co-participativa. Grossi (2008) afirma que para promover a inclusão digital de forma segura, é preciso contar com uma equipe multidisciplinar de pesquisadores e fornecer condições essenciais para que ela seja viável, como disponibilizar o canal de telecomunicação de mais baixo custo, proporcionar treinamento e suporte a ser oferecido ao usuário.

Assumpção e Mori (2006) listam os desafios e dificuldades enfrentadas pelos programas de inclusão digital, sendo eles "(...) a garantia da formação e capacitação de multiplicadores da própria comunidade como forma de se permitir à reconstrução e multiplicação dos conhecimentos tecnológicos de acordo com as demandas locais; garantia de acesso à internet banda larga como forma de difusão dos conhecimentos produzidos localmente, acesso a serviços, trocas de experiências e realização de projetos compartilhados; criação de gestão participativa e democrática dos programas garantindo-se que os destinatários se sintam responsáveis pelos equipamentos, processos e atividades". Para isso, as atividades de inclusão digital devem estar preparadas para atender as especificidades e particularidades da população de maneira contextualizada. Os autores afirmam que para o sucesso e continuidade dos programas de inclusão social, as tecnologias digitais da informação e da comunicação exigem que a educação reveja seu papel se adequando a essas novas tecnologias. Assim a inclusão digital contribui para a inclusão social, pois ela possibilita a apropriação da tecnologia e o desenvolvimento pessoal, estimula a geração de emprego e renda, promove a melhoria da qualidade de vida, proporciona liberdade social e incentiva a construção de uma sociedade ativa, culta e empreendedora (Portal da Cidadania Digital, 2007).

3. Métodos

Depois da análise e aprofundamento teórico, a etapa seguinte do trabalho foi a pesquisa de campo. Devido ao isolamento social, a pesquisa foi unicamente realizada via ligações telefônicas e chamadas de vídeo. Inicialmente, as conversas seriam realizadas a partir de duas fases de entrevistas semiestruturadas, com intervalo de dois meses, a fim de analisar o processo de adaptação às novas tecnologias durante a pandemia do COVID-19, mas após a primeira fase, foi constatado que não seria necessária uma segunda conversa, uma vez que não traria tantas informações complementares ao trabalho. A justificativa para a escolha da adoção de entrevistas semiestruturadas é fundamentada através da existência de um questionário pré definido (Anexo 1), mas que segue um modelo informal de diálogo, que permite uma comparação objetiva dos candidatos e ao mesmo tempo fornece uma abordagem personalizada. As redes de contatos utilizadas foram através das redes pessoais da pesquisadora e do orientador, além de utilizar a técnica da bola de neve, técnica de

amostragem não probabilística em que os indivíduos selecionados para o estudo convidam novos participantes da sua rede de amigos e conhecidos. Desta forma, foi possível contatar idosos(as) em situação de vulnerabilidade socioeconômica e idosos em boas condições financeiras, para efeitos de comparação sobre o uso de tecnologia.

Foram entrevistados(às) 14 idosos que residem na cidade de São Paulo. A fim de analisar a questão a partir de diferentes realidades sociais, foi decidido entrevistar 7 idosos pertencentes às classes sociais A e B, e outros 7 idosos pertencentes às classes D e E, utilizando dos critérios definidos pelo IBGE, que determinam que às classes A e B possuem renda familiar a partir de 10 salários mínimos, sendo denominadas neste trabalho como "classes mais altas", e as classes D e E possuem renda familiar a partir de dois salários mínimos, até 4 salários mínimos, denominadas neste trabalho como "classes mais baixas".

As conversas tiveram como inspiração os trabalhos de Spink (2008), que destacam a importância da postura do pesquisador no cotidiano, inserido como parte do processo. O estudo de natureza exploratória qualitativa fez uso do método descritivo para tratar as informações registradas pelos idosos sobre o tema. O propósito dessa abordagem está pautado em buscar descrever, participar e desta forma, correlacionar, a relação de pessoas, lugares e processos interativos (Godoy, 95), ou seja, o objetivo foi entender os fenômenos a partir da perspectiva dos sujeitos (participantes da situação em estudo).

Perfil dos idosos entrevistados

entrevistado	idade	gênero	atividade	classe social	raça
1	79	F	terapeuta familiar	B	branca
2	83	M	aposentado	A	branco
3	77	F	aposentada	B	branca
4	80	F	proprietária de loja	B	branco
5	68	M	professor	B	branca
6	81	F	pesquisadora	A	branca

7	90	F	aposentada, projetos independentes	B	branca
8	75	F	aposentada, diarista	D	parda
9	70	M	aposentado, mecânico	E	branco
10	77	M	aposentado	D	negro
11	67	F	diarista	E	negra
12	81	F	aposentada	D	branca
13	79	F	aposentada, cozinheira	D	negra
14	68	M	aposentado, manobrista	E	branco

Inicialmente, o planejado era incluir na seção de pesquisa de campo visitas à sedes do Descomplica SP (programa da prefeitura de São Paulo a ser explicado no decorrer do trabalho), filas do INSS, Telecentros e Centro Dia para Idosos, para viabilizar conversas tanto com os idosos que utilizam diretamente os equipamentos e serviços, quanto com os profissionais que ali trabalham. Devido à pandemia do COVID-19, não foi possível realizar as visitas presenciais, gerando uma grande perda para o trabalho como um todo, uma vez que grande parte dos indivíduos entrevistados não conhecem ou não utilizam esses serviços e políticas sociais, dificultando as análises qualitativas e quantitativas das dinâmicas de exclusão digital dos idosos nas políticas públicas municipais.

Como solução, foi decidido entrevistar duas especialistas no tema: Aline Salla Carvalho e Marianna Sampaio, sendo uma burocrata de nível de rua, e a outra, burocrata de médio escalão, respectivamente. Aline é especialista em inclusão digital para a maturidade e se dedica a incluir pessoas com 60 anos e mais no campo da tecnologia; ela trabalhou por cerca de 4 anos no Telecentro localizado no CRECI Anhangabaú e implementou o projeto "Conectando Maturidade", criado por ela mesma. Foi possível contactá-la a partir de uma solicitação via chat do Facebook, para posteriormente, realizar a entrevista. Marianna foi secretária-adjunta da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia de no período de 2017 a

2019; ela pertence a rede de contatos do orientador, além de ser aluna de Mestrado e Doutorado da FGV, portanto o contato foi fácil e rápido. Ambas as entrevistas foram realizadas através de videochamadas que duraram cerca de 45 minutos, guiadas a partir de um questionário pré definido usado para guiar as conversas (Anexo 2), mas que também segue um modelo informal de diálogo, livre para compartilhar experiências e opiniões.

Também foram realizadas pesquisas no site da Prefeitura do Município de São Paulo, a fim de analisar os serviços, encontrar a descrição dos programas e serviços destinados à população idosa, seus objetivos, formas de solicitação e atividades, e também dos programas e serviços destinados à inclusão digital. Foi enviado um questionário estruturado (Anexo 3) via email à Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, com o objetivo de analisar a relação da Secretaria com o tema da exclusão digital dos idosos, assim como a avaliação dos projetos, além de buscar entender como às atividades da Secretaria estão sendo afetadas pela pandemia.

4. As políticas públicas para idosos e para inclusão digital no município de São Paulo

O Estatuto do Idoso (Lei 10.741/03) determina o dever de assegurar “*com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária*”. Para alcançar esses objetivos, são necessárias políticas públicas de diversas áreas diferentes, como saúde, educação, assistência social e transporte, por exemplo. Com relação à inclusão digital, o artigo 21 da Lei determina que o Poder Público deve “criar oportunidades de acesso do idoso à educação, adequando currículos, metodologias e material didático aos programas educacionais a ele destinados” por meio de “cursos especiais para idosos” que “incluirão conteúdo relativo às técnicas de comunicação, computação e demais avanços tecnológicos, para sua integração à vida moderna”.

4.1. Serviços disponíveis para a pessoa idosa no município de São Paulo

Com o objetivo de atender as necessidades da população idosa, o município de São Paulo disponibiliza diversas políticas públicas especificamente para esse público. A seguir, será apresentado um mapeamento das políticas públicas sociais destinadas à idosos no

município de São Paulo e a forma de atendimento ao cidadão em relação a solicitação do serviço.

Nome do serviço	Resumo	Atendimento
Bilhete Único para a Pessoa Idosa	Serviço que permite a isenção de tarifa para utilizar os ônibus, micro-ônibus, metrô (que circulam na grande São Paulo) e trens da CPTM e a utilização de assentos preferenciais disponíveis na parte traseira dos transportes públicos.	Presencial: em postos de atendimento da SPTrans – Específicos ou em Subprefeituras – Atendimento a idosos e Descomplica SP.
ATENDE	Serviço de transporte gratuito, porta a porta, que conduz o cidadão de um ponto específico à sua residência (dentro do município de São Paulo).	Presencial: o passageiro ou responsável deve comparecer a um Posto de Atendimento da SPTRANS ou às Prefeituras Regionais e retirar a Ficha de Avaliação Médica ou imprimi-la na página da Sptrans
ATENDE - em caso de falta	Serviço disponível caso o veículo vai até a residência ou instituição do usuário e ele não comparece para o embarque, o usuário deve encaminhar a justificativa por meio de documento (carta ou e-mail) juntamente com atestado médico ou	Digital: a justificativa será encaminhada para o Serviço Atende via carta, e-mail, fax ou pessoalmente

	comprovante/declaração da instituição	
ATENDE - reclamação da conduta de motorista	Serviço disponível caso haja reclamação da conduta de motorista, é necessário Solicitar o serviço em um dos canais SP156; Preencher o formulário; Acompanhar o protocolo no Portal de Atendimento SP 156 disponível online.	Digital: via email ou mensagem de texto
ATENDE - incluir ou alterar a programação de viagens regulares	Serviço disponível caso haja necessidade de incluir ou alterar a programação de viagens regulares.	Presencial e telefônico
Denúncia de violência e maus tratos de pessoa idosa; Denúncia abuso financeiro e econômico de pessoa idosa; Denúncia de negligência e abandono de pessoa idosa	Serviço responsável por receber, encaminhar e monitorar denúncias de maus tratos, violência psicológica e agressões físicas e verbais contra pessoa idosa com prazo máximo de 30 dias para atendimento.	Digital: Portal de Atendimento SP156; Presencial: Ouvidoria de Direitos Humanos; Descomplica SP e Delegacias Especializadas de Proteção ao Idoso. Telefônico: Disque 100.

<p>Núcleo de Convivência de Idosos - NCI</p>	<p>Serviço de proteção social, convivência e fortalecimento de vínculos aos idosos, especialmente em situação de vulnerabilidade e risco pessoal e social. Oferece atividades socioeducativas planejadas, baseadas nas necessidades, interesses e motivações dos idosos, conduzindo na construção e reconstrução de suas histórias e vivências individuais e coletivas, na família e no território.</p>	<p>Presencial: Centros de Referência da Assistência Social - CRAS e Centros de Referência Especializados da Assistência Social - CREAS e é imediato, não dependendo de documentação específica. Dependendo de cada caso, o CRAS e CREAS informarão os documentos requeridos para o encaminhamento e apoiarão na emissão destes documentos caso necessário.</p>
<p>Centro Dia para Idosos</p>	<p>Serviço destinado à atenção diurna de pessoas idosas em vulnerabilidade social e com grau de dependência, que devido a sua situação necessitam de uma equipe multidisciplinar para prestar serviço de proteção social e de cuidados pessoais, fortalecimento de vínculos, autonomia e inclusão social, por meio de ações de acolhida, escuta, informação e orientação.</p>	<p>Presencial: Centros de Referência da Assistência Social - CRAS e Centros de Referência Especializados da Assistência Social - CREAS e é imediato, não dependendo de documentação específica. Dependendo de cada caso, o CRAS e CREAS informarão os documentos requeridos para o encaminhamento e apoiarão na emissão destes documentos caso necessário.</p>

<p>Instituição de Longa Permanência para Idosos – ILPI</p>	<p>Serviços que oferecem acolhimento para pessoas idosas com 60 anos ou mais, de ambos os sexos, que precisam de maiores cuidados por conta de suas necessidades e graus de dependência, ou que estejam em situação de vulnerabilidade e risco que necessitem de acolhimento.</p>	<p>Presencial: Centros de Referência da Assistência Social - CRAS e Centros de Referência Especializados da Assistência Social - CREAS e é imediato, não dependendo de documentação específica. Dependendo de cada caso, o CRAS e CREAS informarão os documentos requeridos para o encaminhamento e apoiarão na emissão destes documentos caso necessário.</p>
<p>Programa acompanhantes de idosos (PAI)</p>	<p>Serviço de cuidado domiciliar à pessoas idosas em situação de fragilidade clínica, vulnerabilidade social e com insuficiência de suporte familiar/social, em situações em que este tipo de cuidado seja considerado imprescindível pela equipe multiprofissional de saúde. Este pode incluir a prestação dos serviços de profissionais da saúde e acompanhantes de idosos, para apoio e suporte nas Atividades de Vida Diárias (AVD's), além</p>	<p>Presencial: Centros de Referência da Assistência Social - CRAS e Centros de Referência Especializados da Assistência Social - CREAS e é imediato, não dependendo de documentação específica. Dependendo de cada caso, o CRAS e CREAS informarão os documentos requeridos para o encaminhamento e apoiarão na emissão destes documentos caso necessário.</p>

	de suprir outras necessidades de saúde e sociais	
--	--	--

Além das políticas públicas direcionadas à população idosa que necessitam de solicitação de serviço, a Secretaria de Direitos Humanos e Cidadania do município também vem criando diversos outros programas específicos para essa população. Um exemplo é o Polo Cultural da Terceira Idade, que oferece em um espaço de convivência, oficinas socioculturais de diversas áreas com a finalidade de estimular, motivar e sensibilizar a pessoa idosa no fortalecimento e integração social. Outra realização da Secretaria é a Escola de Conselhos que visa estimular, motivar, orientar e capacitar pessoas idosas para o exercício pleno da cidadania através de aulas que abordam temas como as políticas públicas para pessoa idosa, os direitos humanos, o Fundo Municipal do Idoso, o papel do conselheiro e quais são os marcos legais de garantia de direitos da pessoa idosa. Ambas as inscrições podem ser presenciais ou por contato via telefone.

A Secretaria entrega programas que atendem a pessoa idosa diretamente, mas também busca avanços internos, a fim de entregar melhores serviços e resultados à população. A Coordenação de Políticas para Pessoa Idosa busca articular e integrar os projetos e as políticas públicas destinadas à esta faixa etária com os órgãos da administração pública municipal, além de promover a participação ativa do público alvo na estruturação da rede de proteção e defesa dos direitos da pessoa idosa. O programa São Paulo Amigo do Idoso e o Selo Amigo do Idoso, por exemplo, têm como objetivo gerar um processo de mobilização de diversos setores governamentais e da sociedade para desenvolver e garantir espaços adequados a todas as idades, facilitando o acesso a participação social, saúde, educação e segurança. Também estão em atividade o Conselho Municipal do Idoso, que contribui na formulação de políticas públicas para garantir o bem estar e qualidade de vida para a pessoa idosa, promovendo discussões de temas relacionados aos direitos do idoso assegurados na Constituição Federal e o Fundo Municipal do Idoso, que financia projetos complementares ou inovadores às políticas públicas municipais existentes.

4.2. Inclusão digital no município de São Paulo

A Coordenadoria de Convergência Digital, pertencente a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, criada através da Lei 15.764 /2013, tem por objetivo planejar, coordenar, implantar e manter os serviços de conectividade à Internet disponibilizados pelo Município de São Paulo. Sua função é gerir a política municipal de inclusão digital e reorientar suas ações visando a ampliação da sua abrangência e qualificação de seu escopo, a partir de parcerias com universidades, organizações da sociedade civil e com o setor privado, para estimular a criação e implementação de soluções inovadoras voltadas à digitalização dos serviços municipais; Entre as principais ações da Coordenadoria estão o Descomplica SP, o SP156 e os Telecentros, descritos a seguir.

A Política de Atendimento ao Cidadão da Prefeitura de São Paulo estabelece, por meio da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, condutas e padrões de qualidade nos serviços ofertados pela prefeitura. Estabelecida a partir do decreto 58.426/18, ela visa garantir o acompanhamento dos serviços municipais com maior eficiência e serve de apoio para a população digitalmente excluída, por ser um espaço de auxílio à questões relacionados à acessibilidade, priorização dos canais eletrônicos de atendimento, necessidade de capacitação e treinamento técnico constante dos servidores públicos. Um dos 12 princípios da política é "Acessibilidade e Inclusão Digital: Acessibilidade arquitetônica, digital e comunicacional; Fomentar a familiarização do cidadão com a oferta digital de serviços públicos e com as oportunidades trazidas pelo meio digital." É interessante ressaltar que todos os sites da prefeitura possuem o Selo de Acessibilidade Digital, que "certifica portais eletrônicos que cumprem com critérios de acessibilidade estabelecidos nacional e internacionalmente".

Além do site oficial (<http://www.capital.sp.gov.br/>), a Prefeitura do município de São Paulo possui um portal de atendimento online. O Portal SP156, disponível via internet, aplicativo de smartphone e telefone, disponibiliza opções de atendimento via chat online e número para contato telefônico. De acordo com o site da Prefeitura, o portal foi construído a partir de pesquisas sobre usabilidade, para que o cidadão encontre a informação que deseja da melhor forma, de um jeito fácil e intuitivo, e acessível, para incluir cidadãos com deficiências ou dificuldades na utilização dos serviços e informações disponibilizados pela Prefeitura na internet. A Carta de Serviços, guia que orienta a população sobre todas as informações

necessárias para solicitar serviços, também é encontrada no Portal, assim como a possibilidade de resolver pendências, acessar cerca de 300 serviços de diversas secretarias e órgãos e acompanhar as solicitações. Desde 2019 mais de 100 serviços públicos digitalizados e, segundo Jorge Gustavo Pinna Rodrigues, atual responsável pela Coordenadoria, “A tendência é um crescimento acelerado desse tipo de acesso aos serviços. A cultura do atendimento digital foi sendo incorporada à gestão pública. Você economiza tempo e reduz gastos para o cidadão e para a Prefeitura, além de aumentar os níveis de transparência e de satisfação”. O coordenador afirma que o processo de digitalização de um serviço público leva em torno de seis meses, e que durante o período de isolamento social (considerado o período de 23 de março a 26 de maio de 2020), houveram mais de 155.000 solicitações de serviços em canais digitais do SP156, tanto no site, quanto no aplicativo. Em comparação ao ano anterior, de janeiro a março, as solicitações através meios digitais somaram mais de 107.000 solicitações. A média mensal aumentou de 54 mil para 78 mil solicitações.

No portal também é possível acessar o serviço do projeto Descomplica SP, inspirado no programa Poupatempo. O Descomplica SP tem um padrão de atendimento ao cidadão mais ágil, integrado e descentralizado. Segundo o site da prefeitura, o programa visa "promover e incentivar projetos que inovem no atendimento, formar e valorizar os servidores que atendem a população, criar espaços voltados ao acolhimento do cidadão e suas demandas e focar sempre na satisfação de quem utiliza o serviço. Descomplicar. Padronizar. Inovar". O serviço conta com o atendimento lado a lado, em que o funcionário e o cidadão ficam de frente para a tela do computador acompanhando o processo e resultados e buscando soluções juntos, trazendo transparência, conhecimento sobre os processos e humanização do atendimento. O projeto piloto lançado em março de 2018 já realizou mais de 500 mil atendimentos na capital e possui um índice de satisfação de 99% pelos cidadãos.

No portal do Descomplica SP, a Secretaria apresenta a informação de os perfis de cidadãos que mais procuram as unidades e serviços: Idosos, Jovens e Estudantes, PCD – Pessoa Com Deficiência e Trabalhadores e Empreendedores. Partindo dessa observação, o site disponibiliza o serviço do "Descomplica pra mim", um "caminho direto" para quem se encaixa nesses perfis, apresentando botões de redirecionamento para os serviços mais solicitados de cada um. Para os idosos, o levantamento dos serviços mais solicitados pelas pessoas idosas são: Bilhete Único Idoso (1ª via, 2ª via, apresentação de justificativa após bloqueio por reconhecimento facial, correção de dado cadastral e alteração de nome; Cartão

de estacionamento; Carteira de transporte interestadual; Atendimento especializado em Direitos Humanos – denúncias, orientações, etc; Cadastro Único, para benefícios sociais diversos; Casa de Mediação – para resolução de conflitos de forma extrajudicial e Isenção de IPTU.

Com relação às necessidades da pandemia, a equipe do Descomplica SP, orientada pelas determinações do Governo do Estado e da Prefeitura de São Paulo, adotou novas práticas para garantir a segurança da população e dos profissionais, direcionadas por um Protocolo de Atendimento, norteado por 5 princípios: distanciamento social, higiene pessoal, limpeza e higienização de ambientes, comunicação e monitoramento das condições de saúde. As unidades funcionam de 10h às 16h e o atendimento deve ser marcado antecipadamente através do sistema de agendamento. Há também disponível, o Descomplica Digital, onde é possível solicitar qualquer serviço público online com o auxílio de um atendente.

Os Telecentros fazem parte da política de inclusão digital da Prefeitura de São Paulo desde 1997. Eles são equipamentos públicos da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia que têm o objetivo de promover o desenvolvimento humano, econômico e social por meio do uso da linguagem digital como elemento básico para o exercício da cidadania. Com 131 sedes, são disponibilizados computadores com internet e agentes presentes para auxiliar, capacitar e incentivar os usuários a explorar a internet, assim como atividades de capacitação com cursos, palestras e oficinas sobre ferramentas digitais, programação e empreendedorismo, atendimento e orientação aos usuários e usuárias dos equipamentos. Algumas unidades possuem características próprias e especificidades, portanto o programa reúne diversos serviços que atendem públicos específicos como infantojuvenil, idosos, pessoas em situação de rua, imigrantes, pessoas com deficiência e adultos, como é o caso do Telecentro que pertence ao CRECI Anhangabaú (Centro de Referência da Cidadania do Idoso). Atendendo aos princípios da Política de Atendimento ao Cidadão, os Telecentros visam trazer orientações aos cidadãos de acordo com a necessidade específica. Com o objetivo de facilitar o acesso do cidadão a serviços, a ferramentas digitais e entretenimento online e reduzir a necessidade de sair de casa devido a pandemia, o Telecentro começou o projeto "Telecentro Explica" que disponibiliza, nas redes sociais da Secretaria e no site da Prefeitura, uma série de mini tutoriais explicativos sobre o uso de aplicativos, tanto da Prefeitura de São Paulo, quanto de outras esferas de governo e aplicativos de terceiros.

Exemplos de vídeos disponíveis são "Aplicativo SP156", "Aplicativo Coronavírus SUS", "Como usar o WhatsApp", entre outros.

A Coordenadoria de Convergência Digital não possui nenhuma política unicamente destinada a inclusão digital da população da terceira idade, porém, existem nos Telecentros atividades voltadas para esse público, como cursos de informática para terceira idade, redes sociais, introdução à informática, aplicativos de celular. O CRECI Anhangabaú possui uma unidade do Telecentro específica para o público 60+, que conta com diversos cursos e a presença de especialistas em Inovação e Tecnológica e inclusão digital da maturidade, dispostos a explicar e auxiliar a população nas questões tecnológicas. Outros cinco Telecentros comuns também oferecem algumas atividades direcionadas à idosos, como cursos de informática para terceira idade, redes sociais, introdução à informática, aplicativos de celular.

5. A exclusão digital de idosos e a visão dos entrevistados

5.1. Análise e descrição das entrevistas com idosos

A partir da entrevista com os idosos, foi possível constatar que todos têm um certo interesse pela tecnologia digital. Dos 14 entrevistados, todos afirmaram usar tecnologia no dia a dia, seja para resolver pendências, se comunicar com a família e amigos e até mesmo para continuar exercendo sua profissão. Dentre os idosos de classes mais baixas, todos afirmam ter smartphone com redes sociais, mas apenas uma das entrevistadas possui computador; dentre os idosos de classes mais altas, todos possuem, além do smartphone, um tablet ou computador, apesar de afirmarem ter maior habilidade, segurança e conforto ao usar o smartphone.

A principal atividade digital dos idosos de classes mais baixas é a utilização das redes sociais para a comunicação, com a justificativa da facilidade de aproximação entre parentes que estão distantes; uma das entrevistadas ressalta que só conseguiu se aproximar da irmã, que mora na Bahia, por causa da possibilidade de enviar e receber áudios: "A gente até tentava falar por mensagem, mas eu tinha que ficar pedindo pro meu filho me ajudar a escrever e ler as mensagens e ele não tinha muita paciência. Agora que eu sei mandar áudio, a gente pode conversar todos os dias, contar as novidades...". Já os idosos de classes altas se

mostraram adeptos do uso do celular para diferentes atividades além das redes sociais: fazem pesquisas, buscam contatos profissionais, escrevem textos, usam aplicativos, fazem compras, etc.

Devido à pandemia, o uso da tecnologia aumentou entre os idosos de classes mais altas. Apesar de três dos entrevistados dizerem que já utilizavam muita tecnologia, os outros quatro consideram que o momento serviu de incentivo ao conhecimento digital. Quatro dos sete entrevistados adquiriram novos computadores ou smartphones durante o período de isolamento social, com a justificativa de que passaram a utilizar mais as redes sociais, assistir lives e fazerem compras, por exemplo; alguns também passaram a trabalhar através de computadores, para escrever e ler textos, fazer pesquisas e até mesmo lecionar aulas via videochamada, difícil adaptação após 40 anos de aulas presenciais. Dentre os idosos de classes mais baixas, nenhum dos entrevistados adquiriu novos aparelhos e apenas dois afirmaram estarem usando mais internet durante o período de isolamento social, e para fins de comunicação exclusivamente.

Em relação às atividades cotidianas, como compras de mercado e farmácia e pendências bancárias, foi possível perceber diferentes sentimentos entre os idosos. Dentre os idosos de classes mais altas, cinco entrevistados disseram conseguir resolver tais pendências de forma virtual, via aplicativo ou site, sendo que dois deles afirmaram já utilizar tais meios digitais antes da pandemia. Outros dois entrevistados disseram que têm medo de usar a internet para atividades que envolvem dinheiro, como compras e transações bancárias, e por isso acabam recorrendo aos filhos e/ou netos, que resolvem as questões de forma virtual, como por exemplo, pagamento de contas, ou presencial, como fazer as compras da feira e entregar em suas casas. Já os idosos de classes mais baixas afirmaram frequentar mercados, farmácias e lotéricas em horários restritos (normalmente na parte da manhã) ou então pedem para que seus filhos e netos resolvam essas questões para eles.

Quando questionados sobre as expectativas da pandemia em relação ao uso de internet, as respostas entre as classes foram muito diferentes. Apesar de todos demonstrarem medo e preocupação com a situação, os idosos de classes altas em geral viram o momento como oportunidade de se aventurar e de se aproximar de amigos e parentes que estão distantes, devido a nova moda das videochamadas; uma das entrevistadas chegou a falar que considera a situação uma oportunidade de vida "Já vivi de tudo, mas nunca tinha vivido um isolamento social assim, e faltava uma experiência como essa. Tenho tempo para refletir

sobre a vida, amizades, tenho lido vários livros e assistido a várias lives, a gente não pode parar de aprender nunca!". Outro entrevistado disse têm sentido muito medo, mas percebe que está evoluindo "É tudo muito novo né? Mas esse medo não me impediu de encarar a situação e pedir socorro quando preciso. Assim eu vou aprendendo, não quero ser superado pelo tempo". Num geral, os entrevistados sentem que não têm naturalidade, mas que conseguem "se virar", pedindo ajuda para parentes mais jovens e até mesmo técnicos em informática e professores. Duas entrevistadas se mostraram muito envolvidas com a tecnologia, por causa de suas profissões, e ambas afirmaram ajudar outros amigos com as dificuldades. Outros dois entrevistados comentaram que já fizeram aulas particulares de informática e por isso conseguem entender a linguagem digital e se dão bem com o mundo digital. Por outro lado, os idosos de classes mais baixas demonstraram uma preocupação muito maior em de fato sobreviver e ter comida na mesa, do que em se adaptar as tecnologias: "Fui pego de surpresa, fui demitido por causa da pandemia... Mas na cabeça da gente isso tudo vai passar logo, a gente vai seguindo às adaptações, dando uns gritos pra pedir ajuda pro filho e vivendo um dia de cada vez". Outra entrevistada conta que logo antes da pandemia, seu celular havia quebrado "Se espatifou no chão e eu fiquei sem. Não tenho como comprar outro, ainda mais agora... As vezes até tento ler algumas notícias pelo 'note' da minha filha pra passar o tempo, mas ela que coloca pra mim, eu não sei mexer com essas coisas não".

Ao serem abordados sobre o tópico de políticas públicas, nenhum idoso de classe alta sequer sabia do que se tratava. Após uma breve explicação sobre o tema, a maioria das respostas seguem na linha da fala de uma das entrevistadas, "não utilizo nenhuma, não dependo do governo para sobreviver ", com exceção 2 idosos, que comentaram ser usuários do SUS em algumas ocasiões, sendo que um deles conta que fez a solicitação via internet; quando questionada sobre o processo, ela assume que quem fez o agendamento foi sua filha, "Já tinha dias que tava reclamando de uma dor no joelho, mas eu sou teimosa sabe? não queria ir no médico. Aí ela ficou brava e marcou a consulta na UBS aqui perto de casa pra mim, disse que agora eu não podia mais fugir". Entre os idosos de classes mais baixas, as respostas variaram entre o Bilhete Único para a Pessoa Idosa, CadÚnico e atendimento (médico e odontológico) no SUS. Uma idosa comentou ter "ouvido falar" do CRECI, "Uma amiga me contou de uma aula de dança que ela fez lá, e que têm várias atividades... mas eu não tenho nem corpo nem tempo pra isso". Lhes foi perguntado como se informam sobre os

serviços da prefeitura e às respostas variaram entre "não me informo", "conheço porque todo mundo conhece" e "através do jornal". Apenas duas entrevistadas que pertencem às classes mais altas se mostraram interessadas em saber sobre os serviços públicos e ambas pesquisam em jornais, via televisão e internet. Uma delas diz já ter frequentado o portal da Prefeitura por curiosidade, mas achou o site complicado.

Outra importante pergunta foi se os idosos têm interesse em se engajar com as inovações tecnológicas. Entre os idosos de classes mais altas, quatro idosos acreditam que já tiveram um grande avanço extraordinário com a tecnologia e querem continuar aprendendo, com a justificativa de que a internet instiga o conhecimento e para se mantenham atualizados; é interessante ressaltar, como citado anteriormente, que dois deles até fizeram aulas particulares de informática. Os outros três afirmaram que até gostam, se interessam e usam a internet esporadicamente, mas que "não têm mais cabeça nem idade para estudar coisas novas". Entre os idosos de classes mais baixas, a falta de interesse, oportunidade e força de vontade são desanimadores. Quatro entrevistados sentem preguiça de ter que aprender uma nova linguagem, e afirmam não "terem tempo para isso". Dois entrevistados disseram que, apesar do interesse, lhes faltam recursos e ajuda para de fato se engajar. Uma das entrevistadas conta que antes de aprender a usar a internet, ela precisa aprender a ler e escrever direito: "Foi o que eu te disse antes, o 'zap' é muito bom pra mim porque eu consigo mandar mensagem de voz, mas é complicado quando mandam mensagem e eu não consigo ler, fico com vergonha de pedir pra falar por áudio".

Uma das últimas perguntas foi "O que os governos poderiam fazer para ajudar você a resolver esses problemas com tecnologia (cursos, ajuda presencial, etc)?" As respostas dos idosos de classes mais altas variaram entre: "têm muita coisa que os governos fazem que a gente não têm acesso, então melhorar o acesso à informação"; "têm que melhorar não só na comunicação, mas criar grupos de estudos, atividades para ajudar, capacitar as pessoas"; "podiam fazer cursos de tecnologia nas escolas públicas, incentivar, para diminuir a desigualdade social"; "têm que começar a partir da melhoria da educação a longo prazo" e "poder podia, mas eles não têm vontade". Nenhum deles conhece, ou sequer ouviu falar, sobre os serviços da prefeitura, como os telecentros o descomplica, nem suas versões digitais. Já alguns idosos de classes mais baixas até conhecem alguns serviços, mas não sabem como acessá-lo ou lhes falta vontade, que foi possível perceber através de falas como "eu sei que cursos o governo dá, mas tenho um pouco de preguiça"; "uma amiga me contou que tinha

umas video aulas, mas não eu não direito como me inscrever nem onde achar". Outros comentários interessantes que abordam a questão além da capacitação são: "acho esses cursos aí interessantes, mas acho que precisa mais do que só o curso, por exemplo, disponibilizar os computadores"; "precisa dar mais acesso a internet, computadores, disponibilizar os aparelhos de maneiras mais fáceis, mais baratas e até de graça, já que é algo tão fundamental na vida das pessoas".

5.2. Análise e descrição das entrevistas com as especialistas

Há cerca de 4 anos, Aline Salla Carvalho, especialista em inclusão digital para a maturidade, se dedica a incluir pessoas com 60 anos e mais no campo da tecnologia. Com objetivos de ensinar a terceira idade a utilizar as informações digitais a fim de familiarizá las ao mundo tecnológico, ela criou o projeto "Conectando Maturidade", implantado no CRECI, atendendo cerca de 50 idosos interessados em aprender informática por dia. O projeto propõe facilitar e oferecer a todos os idosos a oportunidade de se relacionarem com aparelhos digitais, via computadores e smartphones, com a orientação de um especialista em Inovação e Tecnologia, além da preocupação em ensinar os idosos sobre segurança digital, pois ela percebe que essa população é mais suscetível a cair em golpes.

Aline explica que muitos idosos se sentem desamparados por não terem um espaço próprio para eles, pois não se sentem confortáveis ao aprender do lados de jovens que muitas vezes, aprendem mais rápido, além de não gostarem de ser categorizados unicamente como "velhos". Aline se diz "fã" do CRECI, por ser um espaço pensado em prol do bem estar da terceira idade. "Eles se sentem excluídos por acharem que a tecnologia é dos jovens, por não ser da época deles; mas eles estão vivendo agora, então essa também é a época deles".

Lhe foi questionado se a população que frequenta o CRECI pertence, majoritariamente, a classes sociais baixas, e sua resposta foi que não: "Atendia desde morador de rua, até idosos de classes mais altas. Quando eles perdem os companheiros e começam a se sentir solitários, o CRECI acaba sendo um refúgio, por ser um lugar onde eles encontram outras pessoas da mesma idade, convivem, conversam e participam das diversas outras atividades disponíveis ali, como dança, teatro, capoeira etc". Também foi perguntado a maneira com que a informação sobre o serviço chega até os idosos. Aline acredita que essa que esse é um grande desafio, a fonte de divulgação mais efetiva é via boca a boca, entre os

próprios usuários. O serviço é aberto a toda população da região metropolitana de São Paulo, então ele acaba sendo um ponto de encontro de amigos que moram em diferentes regiões.

Além de trabalhar dando aulas no Telecentro do CRECI, Aline também ensina tecnologia para a terceira idade através de aulas particulares. Lhe foi questionado qual a maior diferença entre os idosos pertencentes às classes altas e baixas em relação às dificuldades com a tecnologia digital, e sua resposta é que nesse aspecto, não existem diferenças: "Não importa o quão estudada a pessoa é, quando há dificuldades nessa área, elas são muito semelhantes. A única diferença real entre os dois perfis é na qualidade dos aparelhos que cada um possui, mas isso não implica no aprendizado".

Segundo ela, capacitar os idosos em relação às tecnologias digitais traz inúmeros benefícios: eles se mantêm ativos, empoderados e independentes, estimulando funções cognitivas para a saúde mental, contribuindo para eliminar a solidão e a depressão causada pelo isolamento social. "A felicidade que sentem quando usam o computador pela primeira vez, ao verem um amigo ou fotos da família no Facebook, quando aprendem a fazer vídeo chamada no WhatsApp, a assistir a um vídeo no YouTube - especialmente de um(a) artista ou cantor(a) de sua época - e a pesquisar assuntos do seu interesse no Google é indescritível". Ademais, a inclusão digital amplia a comunicação pessoal/profissional e compartilhamento de conhecimento, com o envio de e-mails, SMS, mensagens simultâneas; possibilita pesquisas de viagens; Google Maps; colabora para a diminuição da desigualdade digital; contribui para o debate mais amplo sobre a exclusão digital de pessoas mais velhas/ link com a roda de declarações; estimula a capacidade cognitiva com as atividades digitais voltadas para percepção, atenção, associação, memória, raciocínio, juízo, imaginação, pensamento e linguagem; oferece fontes de informações para educação pessoal.

A entrevistada Marianna Sampaio, secretária-adjunta da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia de no período de 2017 a 2019, explica que na perspectiva da SMIT, a não há uma preocupação exclusivamente direcionada à população idosa, pois o objetivo é criar políticas de inclusão digital aderentes à toda a população. "A grande preocupação é não excluir ninguém". Ela conta que em sua gestão, o Portal do SP156 foi refeito a partir de protótipos e testes com a população, com uma atenção às populações digitalmente excluídas, que relatavam quais era suas queixas em relação às dificuldades. A avaliação a partir da conversa com os beneficiários retrata de fato quais são os principais problemas a serem resolvidos e possibilita a análise qualitativa dos serviços, além de fazer a população se sentir

ouvida; a SMIT presa pelo contato lado a lado com o cidadão, seja no atendimento do serviço, seja na avaliação das políticas públicas. Marianna afirma que portal não é esteticamente bonito, mas é funcional, "O antigo portal era lindo, mas era muito complicado, nem eu o utilizava quando queria buscar algum serviço da prefeitura, imagina os cidadãos com maior dificuldade?". Ele foi reprogramado no final de 2018, a partir da lógica de botões, onde é fácil encontrar os serviços mais demandados, ou então ser redirecionado para o atendimento desejado. Ela cita como referência o portal do governo do Reino Unido (<https://www.gov.uk>), que apesar de não ser tão atraente, funciona como o Google, em que é possível pesquisar qualquer serviço do país. A ex-secretária adjunta afirma que o maior desafio no processo de reprogramação do site foi a burocracia com relação aos outros entes envolvidos, uma vez que para ser aprovada, precisa passar pelo aval de diversos setores, como a equipe do prefeito, da área de comunicação; houve dificuldades em relação à concordância dos entes envolvidos ao colocar a estética abaixo da funcionalidade.

Muitos técnicos almejam transformar o atendimento ao cidadão exclusivamente para o sistema digital, mas Marianna defende a importância do canal do SP156 via telefone, que recebe cerca de 30 mil ligações por dia. Ela afirma que não se pode excluir o atendimento presencial e via telefone, pois parte da população necessita de atendimento personalizado e/ou não têm acesso aos meios digitais. Ao fazer *benchmark* com governos europeus, a expectativa era de que estes estivessem num processo de extinção dos serviços presenciais, mas para a surpresa dos membros da Secretaria, nenhum país o fez, com a justificativa de que as pessoas gostam de ir até as praças de serviços. Marianna explica que o serviço presencial também é de suma importância, pois pode ser a porta de entrada para a atenção aos idosos em outros âmbitos: "No atendimento presencial é possível notar outros problemas a serem resolvidos, por exemplo, que uma idosa está sofrendo maus tratos. Parte da função do burocrata de nível de rua é a de educar o usuário sobre o seus direitos, quais os serviços estão disponíveis e direcioná-lo."

Com relação às políticas de inclusão digital exclusivamente direcionada à idosos, Marianna cita a existência de telecentros capacitados para atender as demandas dessa população: "Precisamos ensinar a população a mexer no celular, WhatsApp, usar aplicativo de banco... São coisas que a gente naturaliza mas não são de fato naturais. Além disso, muitos idosos se sentem solitários e utilizam dessas visitas para suprir sua carência". Ela afirma que os usuários idosos possuem três reações típicas em relação aos serviços nas sedes do

Descomplica: o cidadão não quer saber se existe serviço online ou não quer aprender e vai ser excluída para sempre; o cidadão que vai até a sede, aprende a usar e não volta mais, por ter atingido a independência; e o cidadão que sempre vai utilizar a sede para realizar seus serviços, pela falta de segurança e suporte de fazer sozinho em casa. Mesmo com as diferentes reações, o estado não pode deixar de atender ninguém, portanto deve oferecer serviços para todos.

Quando questionada sobre a forma com que a informação sobre todos os serviços, sejam os próprios serviços da SMIT, sejam os diversos outros serviços disponíveis no site do SP156, chega aos idosos, Marianna afirma que esse é o grande desafio, pois não existe uma centralização: "Eu tinha a responsabilidade de divulgar os serviços da minha secretária, mas como trabalhamos com todos os serviços, é preciso fazer com que as outras secretarias divulguem, seja no ônibus, no posto de saúde, etc, o canal do 156 e a possibilidade de atendimento digital através dele. Também precisamos de um contato direto com as outras secretarias, pois muitas vezes não nos informam sobre os novos serviços, isso faz com que o portal seja desatualizado".

5.3. A visão da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia

A primeira pergunta enviada à Secretaria foi "Como as políticas sociais voltadas para idosos(as) lidam com a exclusão digital em relação ao uso de novas tecnologias?". Sua resposta foi que o Descomplica SP, a cargo da Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP), é uma das frentes de implementação da Política de Atendimento ao Cidadão da Prefeitura de São Paulo. Entre os princípios do programa estão a necessidade de inclusão digital, a transparência na prestação de serviços e o governo único para cidadão único. Nesse último destaque, vale ressaltar o fato de que o Descomplica SP vê o cidadão de forma personalizada respeitando alcances e dificuldades diferentes. Nesse sentido, as unidades do Descomplica SP criaram a cesta de serviços voltados para idosos, ou seja, o idoso que vai até a unidade é incentivado a realizar o maior número de serviços possíveis.

No aspecto de inclusão, as unidades do programa contam com o Descomplica Digital. Esse espaço conta com parque tecnológico próprio e funcionários capacitados para realizar e explicar qualquer serviço público que esteja disponível na internet. O cidadão

apresenta sua demanda e o funcionário ajuda de acordo com seu grau de conhecimento, ou seja, é possível o autoatendimento, o atendimento assistido ou o atendimento convencional. É incentivada a evolução da curva de aprendizado quanto a uso e acesso à internet, obtendo-se assim maior grau de inclusão e inserção digital, além de pontos de apoio a quem não tem acesso à internet em suas residências. O Descomplica SP também oferece cursos para inclusão digital voltados a idosos.

Os equipamentos do Telecentro, responsabilidade da Coordenadoria de Inclusão Digital (CID), também possuem diversas atividades e cursos voltados à inclusão digital de idosos e ao uso de ferramentas para cultura, finanças e comunicação, entre outros. Como demonstram os casos acima, é essencial que as novas tecnologias sejam incorporadas nas ações de atendimento e prestação de serviços pela Prefeitura de São Paulo. No entanto, essas tecnologias não podem substituir por completo a utilização de outros canais, como o telefônico e presencial. Dessa maneira, ao mesmo tempo que a Política de Atendimento incentiva que os idosos sejam incluídos no uso de novas tecnologias, como elucidado o caso de sucesso do Descomplica Digital, também é necessário que o telefone 156, por exemplo, contenha todas as informações possíveis sobre os serviços prestados pela Prefeitura, além da manutenção das unidades presenciais de atendimento nas Subprefeituras, Descomplicas e outros órgãos. Assim é garantido que essa população seja atendida independente das dificuldades de acesso tecnológico.

O enfrentamento à exclusão digital entre públicos diversos é um desafio já considerado no planejamento e na execução de implantação de programas como o Descomplica SP. O contexto da pandemia aumentou a importância da assistência aos idosos, uma vez que houve aumento da digitalização de serviços, muitas vezes como único canal para solicitação. Nesse sentido, o papel das unidades do Descomplica SP é fundamental para que não haja uma nova divisão de classe entre os informatizados e não informatizados, evitando assim a imposição digital. A exclusão digital dos idosos uma questão a ser enfrentada nas ações de disponibilização de informações e meios para solicitação de serviços. Por isso a preocupação em manter os canais virtuais, telefônicos e presenciais atualizados e prontos para atender as especificidades dessa população. De toda forma, essa é uma questão que envolve uma ação coordenada com demais órgãos e secretarias.

A Secretaria entrou em contato, por meio da Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Modernização em Serviços Públicos (CASP), com a Coordenação de Políticas para a população Idosa da Secretaria de Direitos Humanos e Cidadania (SMHDC), e fizeram uma videoconferência com a coordenadora, Sandra Regina Gomes, para tratar das particularidades do atendimento a essa população. Com transmissão pública, os profissionais de atendimento e cidadãos e cidadãs puderam tirar dúvidas. Vale destacar a iniciativa para desmistificar alguns pontos de vista no atendimento, preparando os servidores que atendem a população idosa cotidianamente. Nessa oportunidade, foi ressaltada a necessidade de disponibilizar, além dos meios digitais e com o mesmo padrão de qualidade, outros canais que não os virtuais a essa população.

Quando questionado se a SMIT acredita que por causa dos serviços como Descomplica SP, SP156 e os Telecentros, os idosos têm uma melhor qualidade de vida, a resposta foi que a implantação das unidades do Descomplica SP levou para as pontas da cidade um leque de serviços que antes só existiam no centro. Serviços como solicitação de bilhete único de idoso, ingresso em programas sociais (BPC/CADÚnico) e acolhimento de Direitos Humanos para pessoas em situação de vulnerabilidade, entre outros, passam a ser prestados perto da casa das pessoas, facilitando o acesso. Eles justificam que isso gera economia de tempo e dinheiro, além dos ganhos de eficiência dos serviços e da satisfação entre as pessoas atendidas. É ressaltado que há diversidade de opções e de canais para solicitação de serviços e resolução de demandas da população idosa. Ao garantir uma estrutura e preparo das unidades de atendimento locais, fornecendo suporte às unidades de atendimento das Subprefeituras e criando novas unidades do Descomplica SP, a Secretaria faz com que a Prefeitura se aproxime do cidadão idoso. Além disso, ao garantir que os canais telefônico e virtual contenham as informações sobre os serviços e sejam aptos para solicitações de muitos deles, é possível que tempo de deslocamento e desgaste da população idosa sejam evitados.

De acordo com a SMIT, a aceitação por parte dos idosos com relação às inovações tecnológicas nas políticas sociais é grande. As unidades do Descomplica SP levam serviços para perto do cidadão e atuam diretamente na inclusão digital para os casos de acesso exclusivo no meio eletrônico. A equipe da CASP mantém diálogo com o setor de políticas para a população idosa da SMDHC e incorporou no desenvolvimento da Política de Atendimento às noções de aceitação e de interesse da população idosa em se apropriar das

inovações tecnológicas. É evidente que esse diagnóstico não pode ser uniformizado, mas a percepção é de que a introdução às novas tecnologias é algo bem aceito e desejado pela população idosa, desde que os demais canais continuem disponíveis e atualizados.

Foi perguntado como a Secretaria faz a informação sobre os serviços chegar na população. A resposta foi que um dos meios fundamentais para fazer a informação sobre os serviços chegar à população são os canais SP156. O portal SP156 contém a Carta de Serviços, que reúne, em linguagem simples, informações importantes e com linguagem acessível sobre todos os serviços municipais, totalizando cerca de 1.100 serviços. Eles também garantem que essas informações estejam disponíveis pelo canal telefônico 156, um meio mais acessível para uma população que pode enfrentar barreiras tecnológicas. Além disso, as unidades do Descomplica SP e das demais Praças de Atendimento (subprefeituras, por exemplo) visam garantir a difusão presencial das mesmas informações e a própria solicitação desses serviços, sendo que no caso do Descomplica SP temos no mesmo local a possibilidade de solicitar várias demandas e de variadas etapas, evitando a confusão e um excessivo deslocamento do cidadão. Estão incluídas campanhas e ações de Comunicação Social em todas as áreas da Secretaria.

A partir dos resultados dos serviços, os principais desafios enfrentados pelos idosos(as) para adaptação às novas tecnologias utilizadas nas políticas sociais envolvem garantia da inclusão digital, democratização do acesso à internet e não realizar a imposição digital — evitar restringir o serviço apenas ao meio digital.

No roteiro, também houveram questões relacionadas à pandemia do COVID-19. Lhes foi questionado qual o impacto desses serviços na pandemia e a resposta foi que a pandemia trouxe impactos na oferta de alguns serviços e no atendimento presencial, uma vez que muitas unidades de atendimento passaram a restringir seu escopo de ação, evitando a formação de aglomerações. Sendo assim, a Secretaria buscou impulsionar os canais telefônicos e virtuais para garantir que a população não ficasse sem sua demanda solucionada. Por isso, após o início da pandemia, foram digitalizados 55 serviços até o mês de setembro e houve um aumento importante no volume de ligações, refletindo essa adaptação da Secretaria frente ao cenário atual. A preocupação da Coordenação de Atendimento ao Cidadão e Modernização dos Serviços Públicos (CASP) e da Secretaria como um todo é garantir que cada vez mais serviços sejam digitalizados, buscando uma simplificação e agilidade do atendimento ao cidadão, mas tudo isso sem suprimir os demais

canais. Assim, a digitalização de serviços amplia os canais para solicitar os serviços, mas entendemos que são fundamentais a permanência e a melhoria constante dos canais presencial e telefônico.

Também foi perguntado se a utilização das políticas públicas desenvolvidas pela secretaria (Descomplica SP, SP156, Telecentro) aumentou com a pandemia. As unidades do Descomplica SP ficaram fechadas seguindo Decreto Municipal sobre distanciamento social entre final de março e junho. Assim que houve a autorização para retomada da prestação de serviços as unidades abriram observando o solicitado, ou seja, atendimentos mediante agendamento, 30% da capacidade e protocolos sanitários. Sendo assim a demanda é dimensionada de acordo com as capacidades individuais. A SMIT explica que não foi observada uma procura maior do que a apresentada antes da pandemia. A utilização do SP156 aumentou de forma significativa a partir do mês de maio de 2020, contudo, também a partir desse período, foram digitalizados 55 serviços. A partir do momento em que essa digitalização foi influenciada pelo contexto geral da pandemia, é possível dizer que esta também influenciou de modo indireto o aumento no volume de utilização dos canais SP156. Em relação aos telecentros, com atendimento suspenso na quarentena, as unidades começaram a retomar o serviço em grupos a partir de julho. As regras seguem determinações da Portaria nº 707/2020, assinada pelo prefeito, que determina até 35% de capacidade. Além disso, são permitidos apenas usos essenciais para trabalho e/ou fins profissionais, é obrigatório usar máscaras e há controle de distanciamento e higienização nas unidades. Os horários para uso devem ser previamente agendados na Central SP156 ou nos contatos das próprias unidades. A percepção das equipes é de que o principal desafio enfrentado pelos idosos para o acesso aos serviços da Prefeitura neste momento de pandemia seja a necessidade de realizar agendamentos de serviços presenciais de forma online. Nas unidades do Descomplica SP não existe a suspensão de um serviço para o idoso caso ele seja digitalizado. Com o Descomplica Digital, dúvidas e solicitações todos os serviços digitalizados devem ser atendidas nesse espaço, respeitando os graus de conhecimento do idoso: auto atendimento, atendimento assistido ou atendimento convencional. Eles afirmam que não existe adaptação a ser feita, uma vez que os princípios de inclusão digital, uma vez que a democratização de acesso à internet e cesta de serviços personalizados a idosos sempre existiram. O exercício é continuar incentivando o uso do espaço para que o cidadão não seja privado de realizar um serviço em caso de alguma dificuldade. Os espaços do Descomplica

Digital estão aptos a ajudar a Prefeitura a melhorar a usabilidade dos serviços de acordo com a experiência de atendimento gerada nas pontas.

Como relação ao agendamento virtual das visitas às unidades do Descomplica SP durante a pandemia, a SMIT afirma que os agendamentos do Descomplica SP podem ser feitos de forma virtual, inclusive dentro das unidades, com apoio do Descomplica Digital, ou por meio da central telefônica SP156. Não existem relatos de reclamação quanto aos agendamentos, uma vez que existem canais diversificados e apoio direto aos que apresentam dificuldades ou que não possuem internet ou equipamentos.

6. Resultados

A partir da revisão bibliográfica, da análise dos serviços disponíveis para a pessoa idosa no município de São Paulo e a visão da inclusão digital no município de São Paulo e fundamentada através da análise das entrevistas com idosos, com as especialistas e com a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, foi possível perceber que às políticas sociais do município de São Paulo voltadas para idosos lidam com a exclusão digital de uma forma pouco eficiente.

O interesse pela inclusão tecnológica é claro entre os idosos. Com das entrevistas, foi possível perceber que todos consideram a tecnologia algo muito positivo, enriquecedor e que lhes traz maior bem estar; entretanto, os idosos de classes sociais mais altas demonstraram ter maior acesso à inclusão. Isso acontece, pois possuem mais tempo livre para atividades de seu interesse, além de que o acesso a equipamentos de melhor qualidade somado a iniciativa própria de, por exemplo, contratar professores particulares, facilita o processo de inclusão digital. Os idosos de classes mais baixas demonstraram ter preocupações maiores do que se inserir no mundo digital; apesar de se interessarem, a falta de tempo e acesso, somada ao pensamento de que conseguem, porque estão, sobreviver sem a tecnologia. Lhes falta a consciência de que conhecer sobre tecnologia melhora a qualidade de vida, facilita e acelera diversos processos que lhes toma tempo, como de por exemplo, utilizar o caixa eletrônico para fazer um depósito ao invés de ir até o caixa, pegar filas e pedir para alguém atende-lo; algo que antes lhes toma muito poderia ser feito em minutos.

É necessário dar oportunidade e incentivo, principalmente para aqueles que têm menos acesso e conhecimento, de se capacitar para utilizar novas tecnologias de forma

acessível e inclusiva. Apesar do sucesso do telecentro exclusivo para o público 60+, pertencente ao CRECI Anhangabaú, que conta com diversos cursos de informática e com o auxílio de especialistas em Inovação e Tecnológica e inclusão digital da maturidade, esse é o único equipamento exclusivo para esse público. Embora esteja localizado no centro da cidade e ser aberto para todos os cidadãos idosos do município, não é levado em consideração o fato de que há uma dificuldade de locomoção por parte desse público alvo. Visto que há uma certa falta de vontade e incentivo entre os idosos, principalmente os pertencentes a classes sociais mais baixas, para aprender conteúdos novos, e com maior medo e resistência em relação à tecnologia, que muitas vezes requer um processo longo de alfabetização digital, a inexistência de equipamentos de acesso mais fácil contribui para a exclusão digital dos idosos. Se a falta de iniciativa pessoal já é forte o suficiente para mantê-los distantes da inclusão digital, a necessidade de deslocamento gera uma perda ainda maior.

Tendo em vista as entrevistas com Marianna Sampaio e com a Secretaria, ficou claro que não existe uma preocupação específica do órgão com a inclusão dos idosos. Como apresentado na revisão bibliográfica, a exclusão digital dos idosos envolve questões específicas, como uma forma de ação e metodologia de ensino diferente dos outros públicos excluídos. Além disso, muitos idosos têm vergonha de aprender tecnologia no mesmo ambiente que os mais jovens, não se sentem confortáveis e não tiram proveito de oportunidades pela insegurança. Quando estão em turmas compostas exclusivamente pela terceira idade, existe uma identificação pessoal; a discriminação etária não existe, e todos estão "no mesmo barco". Somado a isso, uma abordagem específica, pensada e direcionada para atingir esse público, traz mais conforto e segurança. Dividir turma com pessoas parecidas, que possuem as mesmas dificuldades, e assistir o progresso delas de perto, ilustram a possibilidade de avanço tecnológico para os mais velhos; desta forma, eles se sentem incentivados e mais dispostos a deixar os medos de lado e tentar aprender sobre tecnologia.

Um grande problema em relação às políticas sociais de inclusão digital do município são que elas não chegam na população. Os idosos de classes sociais mais altas não conheciam nenhuma política pública nem reconheciam que são beneficiários de várias e a opinião de vários segue a linha do senso comum de que "o governo não faz nada pela população"; pelo fato de que a informação sobre os serviços não é bem divulgada, os cidadãos se tornam alienados de seus direitos e distantes dos serviços públicos. Entretanto, foi possível perceber que mesmo se soubessem quais serviços o governo oferece, não os utilizaria por causa da

burocracia e dificuldade de acesso. Para quem tem uma condição financeira boa, é mais cômodo e eficiente resolver suas demandas de forma privada. Contratar um professor de informática que vai em casa, com atenção exclusiva e conforto gera um bem estar muito maior do que ir até o centro da cidade, num centro de idosos, dividindo espaço e atenção com diversas outras pessoas. Os idosos de classes mais baixas valorizam certos programas do governo, mas não têm conhecimento sobre muitos outros e por essa razão acabando sofrendo ainda mais desigualdade. A SMIT afirma que faz a divulgação dos serviços através do portal SP156, que contém a Carta de Serviços, com linguagem simples e acessível, informações importantes sobre todos os serviços municipais, do canal telefônico 156 e através da difusão presencial das mesmas informações nos equipamentos como os Descomplica SP, entretanto, ficou claro que não existe uma estratégia específica para convidar os cidadãos da terceira idade a solicitarem os serviços e de fato fomentar a inclusão digital estrutural. Com essas opções, a informação só é acessada através da iniciativa do idoso de olhar o portal virtual, ligar no portal telefônico ou visitar presencialmente o equipamento. Assim, quem não conhece um pouco sobre os serviços fica excluído de todos os outros. A SMIT explica que foi criada uma cesta de serviços nas sedes do Descomplica SP e que o idoso que vai até a unidade é incentivado a realizar o maior número de serviços possíveis. Essa iniciativa de incentivar a realização de atividades e capacitação é de suma importância para o real aprendizado e autonomia digital. O problema é que, apesar de haverem serviços nos Descomplica, os idosos nem sabem que esse equipamento existe, portanto, a inclusão é direcionada à quem têm interesse, e não a população idosa como um todo, que muitas vezes até têm vontade, mas não sabe como nem onde buscar o serviço.

7. Conclusões

O presente trabalho buscou entender como as políticas sociais voltadas para idosos(as) levam em consideração a heterogeneidade desse público em relação ao uso de novas tecnologias. Foi possível concluir, a partir das análises apresentadas no decorrer da pesquisa, que as políticas sociais ignoram a existência de diferentes características entre os idosos e, além disso, desconsideram as necessidades específicas desses cidadãos. A Prefeitura não possui uma abordagem desenhada para incluir tecnologicamente os idosos, mas para a população digitalmente excluída como um todo. Não há uma preocupação necessidades dos

idosos, como uma metodologia de ensino própria para esse público que, diferente dos jovens que já nasceram numa era digital, precisa de uma nova alfabetização para conseguir se adaptar as tecnologias e de uma didática e paciência diferente dos outros. Dentre as diferentes características entre os idosos, não são levadas em consideração questões como a dificuldade de locomoção, falta de acesso à aparelhos (computador, smartphone, etc.), pouco acesso à internet, falta de interesse, pouco tempo livre e exclusão social.

É importante pensar na questão da falta de interesse, uma vez que é preciso mostrar para os idosos quais os benefícios da adesão da tecnologia nas atividades cotidianas. O Estado deve rever a forma de divulgação dos serviços e quais são as vantagens de participar desses serviços, pois grande parte dos idosos é excluído por não achar que existem formas de inclusão digital de qualidade através de políticas públicas. O CRECI é um exemplo vivo de excelência em inclusão digital para a terceira idade, mas a falta de outras sedes próprias para esse público acentuam a desigualdade, principalmente ao pensar que quem mora na periferia, ou seja, a população em maior situação de vulnerabilidade, não têm disponibilidade de ir até o centro para se capacitar, sobretudo, em relação a algo que não é incentivado. As conseqüências da exclusão social acentuam a desigualdade tecnológica e o acesso ao conhecimento, aumentando o abismo entre ricos e pobres. Por isso Spagnolo (2003) destaca a importância de uma política pública por parte dos governos, principalmente nos países subdesenvolvidos, visando diminuir a desigualdade existente entre os que têm acesso e os que não possuem acesso aos recursos da sociedade tecnológica.

Este trabalho contribui com o conhecimento teórico sobre gestão de políticas públicas de inclusão digital, ao relacionar a atividade da Prefeitura do município de São Paulo, seus efeitos e defeitos, a visão dos próprios idosos sobre o assunto e suas demandas específicas, em prol do desenvolvimento de políticas adequadas de inclusão digital para idosos. É de suma importância compreender o papel de idosos e repensar o processo de digitalização dos serviços públicos para transformar a realidade e desigualdade tanto digital, quanto social.

Tendo em vista o cenário de pandemia, a pesquisa foi afetada por diferentes limitações. A impossibilidade de contato presencial com os idosos entrevistados e com os equipamentos e seus usuários resultou na insuficiência de informações e avaliações das políticas sociais de inclusão digital. A pequena amostra de entrevistados não representa a totalidade. Seria interessante visitar comunidades e entender a demanda dos idosos de diferentes regiões da cidade.

Importantes questionamentos a serem explorados a fim de complementar a agenda desta pesquisa são a ineficaz estratégia de difusão da informação sobre políticas sociais como um todo, e mais especificamente, relacionadas à inclusão digital, o abandono do Estado e a falta de estímulo em prol do desenvolvimento pessoal e as necessidades específicas dos diferentes perfis digitalmente excluídos. Ademais, o estudo das políticas de inclusão digital em diferentes municípios, estados e até mesmo na União, são de extrema importância para entender a questão de forma mais profunda.

8. Referências Bibliográficas

ALEXANDER J. A. M. van Deursen & Jan A. G. M. van Dijk (2015) Toward a Multifaceted Model of Internet Access for Understanding Digital Divides: An Empirical Investigation, *The Information Society*, 31:5, 379-391

ASSUMPÇÃO, R.; MORI, C. Inclusão digital: discursos, práticas e um longo caminho a percorrer. 2006.

BRUNO, Marta Regina Pastor. Cidadania não tem idade. In. *Revista serviço Social & Sociedade*. São Paulo, Ed Cortez. Setembro de 2003. P. 74-83.

Caroline Apple: Tecnologia "convence" idosos a socializarem online e ficarem em quarentena. Uol, 2020. Disponível em <<https://www.uol.com.br/tilt/noticias/redacao/2020/03/28/tecnologia-convence-idosos-a-socializarem-online-e-ficarem-em-quarentena.htm?cmpid=copiaecola>>. Acesso em 07 de abril de 2020

FARIA JUNIOR, A.G. (1991). *Idosos e atividades físicas*. Rio de Janeiro: Ed. da Uerj.

FERNANDES, A. (2004). Quando a vida é longa...os impactos sociais do aumento da longevidade. In: Quaresma, M. L. (Org.). *O sentido das idades da vida. Interrogar a solidão e a dependência*. Lisboa, Portugal: CESDET, 13-36.

GROSSI, M.G. R. Estudo das características de software e implementação de um software livre para o sistema de gerenciamento de bibliotecas universitárias federais brasileiras. 2008. 253f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação, 2008.

HELSPER, E. (2009). *The ageing internet: digital choice and exclusion among the elderly*, *Working with Older People*, Vol.13 Iss 4 pp. 28 – 33

KACHAR, Vitória. A terceira idade e o computador: interação e transformações significativas. *A Terceira Idade*, São Paulo, v. 11, n. 19, p. 5-21, 2000.

KACHAR, Vitória. *A Terceira Idade e o Computador: Interação e Produção no Ambiente Educacional Interdisciplinar*. São Paulo: PUC/SP, 2001. 206p. Tese de Doutorado em Educação.

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

LÉVY, Pierre. *Cibercultura*. tradução de Carlos Irineu da Costa. São Paulo: 34, 1999. p. 238.

LIMA, Izáira Thalita da Silva; NOGUEIRA, Samara Sibelli de Queiroz; BURGOS, Taciana de Lima (2008). *Inclusão do Idoso no Mundo Digital: Realidade Mossoroense e Cenário Brasileiro*. – Natal, Rio Grande do Norte. P. 9-10

MARTINEZ, Wladimir Novaes. *Direito dos Idosos*. São Paulo: LTr, 1997. p. 109.

NERI, A. L. (Org.). (2003). *Qualidade de vida na idade madura* (5a ed.). Campinas: Papiru

NOGUEIRA, N. P. et al. *Inclusão Digital do Idoso*. In: XIX SIMPÓSIO BRASILEIRO DE INFORMÁTICA NA EDUCAÇÃO, 20, 2008, Fortaleza. Anais. Fortaleza: Núcleo de projeto em tecnologia da informação/Universidade Estadual do Ceará, 2008.

PASSERINO, L. M.; PASQUALOTTI, P. R. A inclusão digital como prática social: uma visão sócio-histórica da apropriação tecnológica em idosos. In: PORTELLA, M. R.; PASQUALOTTI, A., GAGLIETTI, M. (Orgs.). *Envelhecimento Humano: Saberes e Fazeres*. Passo Fundo: Universidade de Passo Fundo, 2006, p. 246-260.

PRIEGER, J. E. (2013). The broadband digital divide and the economic benefits of mobile broadband for rural areas. *Telecommunications Policy*, 37(2013), 483–502.

REBÊLO, P. *Inclusão digital: o que é e a quem se destina*. Reportagem publicada em 12/05/2005.

SANTOS, R., Azevedo, J., & Pedro, L. (2013). Digital divide in higher education students' digital literacy. In

SILVER. *Technology with a human touch*. Disponível em: <<http://mb.cision.com/Public/5810/9382211/8e7de4a223640b92.pdf>>.

SORJ, Bernardo and GUEDES, Luís Eduardo. Exclusão digital: problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas. *Novos estud. - CEBRAP* [online]. 2005, n.72, pp.101-117

SORJ, Bernardo (2003). *A luta contra a desigualdade na sociedade da informação*

Spagnolo, G. (2003). Ações Concretas de Inclusão Digital.

TOWNSEND, P. (1981). The Structured Dependency of the Elderly: A Creation of Social Policy in the Twentieth Century. *Ageing and Society*, 1(1), 5-28.

Van Deursen, Alexander J.A.M., Helsper, Ellen, Eynon, Rebecca and van Dijk, Jan A.G.M (2017) The compoundness and sequentiality of digital inequality. *International Journal of Communication*, 11. pp. 452-473. ISSN 1932–8036

ANEXO 1

Roteiro de entrevistas - pessoas idosas

Aquecimento (Identificação pessoal):

1. Nome
2. Idade
3. Aposentado?
4. Bairro
5. Grau de escolaridade
6. O que fez/faz da vida
 - a. em termos de trabalho remunerado
 - b. em termos de lazer

Corpo principal (tecnologia):

7. Antes da quarentena, você usava tecnologia no dia a dia?
 - a. Aplicativos, redes sociais, programas sociais...?
8. Por causa da quarentena, você incluiu mais tecnologia no dia a dia? Começou a usar mais redes sociais, assistir à lives, ler notícias, etc.?
9. Como você têm resolvido suas pendências no período do isolamento? ex: compras de mercado, pagamento de contas, comunicação com família e amigos, etc.
10. Como você está lidando com as adaptações de estilo de vida devido à quarentena?
11. Quando o isolamento social começou, como você achava que estaria lidando com o fato de ter que adaptar suas necessidades e começar a supri-las à distância, via internet? Quais eram suas expectativas?
12. Quais instrumentos você usa para acessar a tecnologia? Celular, tablet, computador...? Você adquiriu algum novo instrumento para acessar a tecnologia no período da quarentena?
13. Quais as suas principais dificuldades com a tecnologia?
14. Quando você têm dúvidas sobre tecnologia, a quem você recorre? Como? E durante a quarentena, quando não há como buscar auxílio?
15. Seus amigos/as ou sua esposa/marido também têm as mesmas dificuldades?

16. Quais são os principais desafios que você encontra em relação a adaptação de novas tecnologias?

17. Quais são suas expectativas em relação aos próximos meses?

Corpo principal (políticas públicas):

18. Quais as políticas públicas que você usa no dia a dia? (saúde, assistência social, cultura, mobilidade, etc)

19. Você solicitou o auxílio emergencial do governo? Como foi o processo?

20. Como você se informa normalmente sobre políticas públicas disponíveis?

21. Por causa da tecnologia, você percebeu alguma mudança em relação às políticas públicas?

a. Essas mudanças ajudam ou atrapalham a sua vida?

b. Sente alguma mudança/dificuldade para saber ou solicitar serviços públicos?

22. O que os governos poderiam fazer para ajudar você a resolver esses problemas com tecnologia (cursos, ajuda presencial, etc)?

23. E no momento emergencial, você sente falta de algum apoio vindo do governo?

24. Você tem interesse em se engajar nas inovações tecnológicas? Por que?

25. De maneira geral, você considera que a tecnologia têm impacto positivo no seu bem estar?

Encerramento:

26. Se você tivesse que dar algum conselho relacionado com o uso da tecnologia para uma futura gestora pública, qual seria?

27. Você têm alguma renda extra além da aposentadoria?

28. Se você pudesse definir a qual classe social você pertence, qual seria? (AA, A, B, C, D ou E)

29. Se você pudesse definir a qual raça você pertence, qual seria? (IBGE)

ANEXO 2

Roteiro de entrevista - especialistas

1. Como as políticas sociais voltadas para idosos(as) lidam com a exclusão digital em relação ao uso de novas tecnologias?
2. Como a secretaria enxerga a questão da exclusão digital dos idosos?
3. Vocês acreditam que por causa dos serviços como Descomplica SP, SP156, Telecentro, os idosos têm uma melhor qualidade de vida? Qual o impacto desses serviços na pandemia do COVID-19?
4. Sobre o "Processo Eletrônico", existem dados/estudos que avaliam o nível de bem estar dos idosos nesse processo de adaptação?
5. Como os idosos lidam com as inovações tecnológicas nas políticas sociais?
6. Como a Secretaria faz a informação sobre os serviços chegar na população?
7. A partir dos resultados dos serviços, quais os principais desafios enfrentados pelos idosos(as) para adaptação às novas tecnologias utilizadas nas políticas sociais?
8. Em 2019, mais de 64 serviços foram digitalizados. Quais as preocupações em relação à inclusão digital dos idosos nesse processo?
9. Como a Política de Atendimento ao Cidadão da Prefeitura de São Paulo se preocupa com a inclusão digital dos idosos?
10. Existem relatórios de avaliação sobre os serviços citados anteriormente? Se sim, é possível ter acesso?

ANEXO 3

Roteiro de entrevistas - Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia

1. Como as políticas sociais voltadas para idosos(as) lidam com a exclusão digital em relação ao uso de novas tecnologias?
2. Como a secretaria enxerga a questão da exclusão digital dos idosos?
3. Vocês acreditam que por causa dos serviços como Descomplica SP, SP156, Telecentro, os idosos têm uma melhor qualidade de vida? Qual o impacto desses serviços na pandemia do COVID-19?
5. Sobre o "Processo Eletrônico", existem dados/estudos que avaliam o nível de bem estar dos idosos nesse processo de adaptação?
6. Como os idosos lidam com as inovações tecnológicas nas políticas sociais?
7. Como a Secretaria faz a informação sobre os serviços chegar na população?
8. A partir dos resultados dos serviços, quais os principais desafios enfrentados pelos idosos(as) para adaptação às novas tecnologias utilizadas nas políticas sociais?
9. Em 2019, mais de 64 serviços foram digitalizados. Quais as preocupações em relação à inclusão digital dos idosos nesse processo?
10. Como a Política de Atendimento ao Cidadão da Prefeitura de São Paulo se preocupa com a inclusão digital dos idosos?
11. Existem relatórios de avaliação sobre os serviços citados anteriormente? Se sim, é possível ter acesso?

Em relação à pandemia

12. A utilização das políticas públicas desenvolvidas pela secretaria (Descomplica SP, SP156, Telecentro) aumentou com a pandemia? Índices de uso dos serviços digitais da prefeitura por idosos aumentou durante a pandemia?
14. A partir dos resultados dos serviços, quais os principais desafios enfrentados pelos idosos(as) para adaptação às dos serviços do governo durante a pandemia?
15. Os idosos passaram a utilizar mais o Descomplica SP Digital por causa da pandemia? Como está sendo essa adaptação?
16. Como os idosos têm lidado com o agendamento virtual das visitas às unidades do Descomplica SP?

17. Como está sendo o serviço dos Telecentros durante a pandemia?