

*IDOSOS E TECNOLOGIAS DIGITAIS:  
A RELAÇÃO ENTRE INCLUSÃO SOCIAL  
E DIGITAL NO BRASIL*

Celiana Azevedo<sup>1</sup>

resumo

O uso das TICs tem sido considerada uma habilidade essencial para viver em sociedade. O objetivo deste trabalho é apontar aspectos relacionados ao processo de inclusão digital e as suas implicações para a inclusão social no Brasil, levando em consideração a população mais velha. Para isso, abordamos, historicamente, como se deu a implementação das políticas públicas no Brasil utilizadas para combater a exclusão digital com ênfase em como esse percurso vem incorporando ou não os idosos. Como resultado, embora existam políticas públicas cujo objetivo é reduzir o fosso digital que separa os que usam as tecnologias dos que não usam, os cidadãos mais velhos continuam, em grande medida, sendo ignorados.

---

1 Graduada em Comunicação Social – Jornalismo pela Universidade Federal do Tocantins. Doutora em Ciências da Comunicação – Estudo de Mídia e Jornalismo na Faculdade de Ciências Sociais e Humanas Universidade Nova de Lisboa. Professora Adjunta Convidada no Instituto Politécnico de Setúbal e na Universidade Nova de Lisboa e Investigadora Integrada do Instituto de Comunicação da Universidade Nova de Lisboa – ICNOVA. E-mail: celianaazevedo@fcsh.unl.pt.

## 1 Introdução

As tecnologias da informação e comunicação (TICs) estão presentes em muitas vertentes da vida contemporânea, influenciando as maneiras como interagimos com o ambiente ao nosso redor. O volume de informações acessíveis a um clique ou ao toque de um dedo nunca foi tão grande, fazendo com que sejamos diariamente confrontados com uma ampla variedade de escolhas sobre questões do nosso dia a dia. Esses aspectos fazem com que seja importante possuir habilidade para gerir e avaliar as várias fontes de informação. No caso das pessoas mais velhas, isso significaria, por exemplo, um melhor planejamento da aposentadoria, de cuidados com a saúde e outras informações que podem facilitar as atividades do cotidiano.

Por esse motivo, a capacidade de usar as TICs e, em particular, a internet, pode ser considerada uma habilidade essencial e os adultos mais velhos ficam em desvantagem quando não possuem competências suficientes no gerenciamento de informações em ambientes digitais, uma vez que “renunciar a um mundo cada vez mais tecnológico já não é uma opção viável” (OCDE, 2015, p. 3). Portanto, saber como acessar essas informações on-line ou resolver problemas através dessas tecnologias pode marcar a diferença entre estar ou não inseridos na sociedade e qualificados para tirar benefícios dessa utilização.

Os estudos que tratam da inclusão digital e que se centram numa perspectiva entre utilizadores e não utilizadores têm, mais recentemente, ampliado seu campo de investigação por admitirem a complexidade em volta dessa questão. Provas da existência de uma relação direta entre inclusão digital e social, especialmente no que diz respeito à internet, têm sido o foco de estudos realizados por acadêmicos (CETIC, 2014; KEATING, 2017; RAGNEDDA, 2017; WALSH; SCHARF; KEATING, 2017) e tem chamado a atenção de instituições internacionais, como é o caso da Organização Mundial da Saúde e da União Europeia que têm formulado diretrizes que incentivam a inclusão digital e social em várias partes do mundo. Esses trabalhos têm demonstrado, de forma consistente, que os indivíduos que possuem acesso às TICs tendem a ter maior escolaridade, maior rendimento e um estatuto profissional mais elevado do

que aqueles que não usam as TICs. Um outro aspecto a ser apontado é o fato de que as pessoas mais velhas, que sofrem de exclusão social, combinam desvantagens como baixas habilidades educacionais, más condições de saúde e de baixa renda e que se tornam suscetíveis de ser excluídas da sociedade da informação (GUTZMANN, 2000; HORRIGAN, 2014; RAPAGNANI, 2002; SELWYN, GORARD; FURLONG, 2003).

Esse tipo de constatação faz-nos refletir sobre o quão significativa é a ligação entre o digital e o social e os muitos aspectos que podem influenciar esse vínculo. A resposta a essa reflexão não é simplesmente uma preocupação acadêmica, uma vez que tem implicações políticas e práticas importantes: se o acesso a recursos digitais pode promover a inclusão social, por exemplo, será importante apoiar e desenvolver iniciativas que proporcionem a inclusão digital das pessoas mais velhas, mesmo que essa não seja uma opção para todas elas. Isso justifica-se porque o uso e a apropriação das TICs devem ser entendidos como uma escolha individual e não uma obrigação, pois algumas pessoas idosas sabem como utilizar e têm acesso às tecnologias digitais, mas optam por não o fazer (AZEVEDO, 2019). Outro aspecto a ser levado em consideração é que, em média, os mais jovens (16-24 anos) e com escolaridade mais elevada têm melhores competências na resolução de problemas em ambientes tecnológicos ao contrário das pessoas idosas, que se encontram no extremo oposto dessa classificação e entre a parcela da população que menos utiliza as TICs.

Alcançar a inclusão de todos os cidadãos significa remover todas as barreiras culturais para a assimilação digital, como garantir a produção de conteúdo local, inclusive para populações indígenas e aprimorar o desenho e acessibilidade de serviços digitais ao fazer proveito de plataformas e tecnologias que já são utilizadas por grande parte da população, como celulares e mídias sociais. (RICART; UBALDI, 2016, p. 39).

O objetivo do presente trabalho é apontar aspectos relacionados ao processo amplo de inclusão digital no Brasil, com ênfase em como esse percurso vem incorporando ou não os idosos e quais suas implicações para a inclusão social. Para isso, abordamos, historicamente, como se deu a implementação das políticas públicas voltadas ao combate da exclusão digital no Brasil, que se iniciou na década de 1990 destacando a importância das *lanhouses*, da implementação dos telecentros e, mais recentemente, através do uso do telefone celular. Porém, antes de avançarmos para o contexto brasileiro propriamente dito, discutiremos algumas particularidades sobre exclusão digital e a sua relação com a exclusão social de pessoas mais velhas.

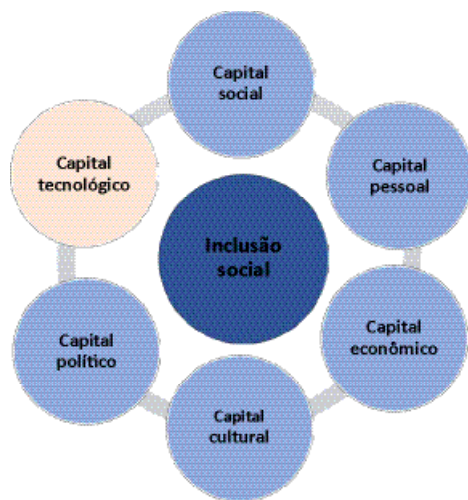
## 2 Discussão

### 2.1 A relação entre a exclusão social e digital

#### 2.1.1 Exclusão social

A exclusão social pode ser definida como a “privação de bens, serviços e atividades que a maioria da população define como sendo as necessidades da vida moderna” (GORDON *et al.*, 2000, p. 5). Esse é um conceito multidimensional e que deve incluir vários carizes da vida podendo ser voluntária ou involuntária, enraizada em categorias sociais amplas e ligadas ou não a vários tipos de desvantagem e discriminação (HELSPER, 2012; CHAKRAVARTY; D’AMBROSIO, 2006). Assim, um indivíduo é socialmente excluído se não participar em atividades que são, normalmente, desenvolvidas pelos cidadãos da sociedade a que pertence (BURCHARDT; LE GRAND; PIA-CHAUD, 1999). Isso quer dizer que para uma pessoa ser considerada como socialmente incluída, deve participar da sociedade de forma plena e deve possuir capacidade de exercer a sua cidadania (OFCOM, 2007). Um conceito que também ajuda a literatura sociológica sobre desigualdades a determinar o que significa inclusão social foi apontado por Bourdieu (1986) como “capitais” ou “formas de poder” que influenciam a maneira como o indivíduo está presente na sociedade (ANTHIAS, 2001; SALLAZ; ZAVISCA, 2007). De acordo com esse modelo, deve-se reconhecer que a inclusão social é um conceito complexo e que para entendê-lo é necessário interrelacionar vários fatores, pois possuir diferentes recursos ou capitais é fundamental para o bem-estar e a plena participação na sociedade. Esses aspectos fazem com que esses mediadores sociais também sejam facilmente indicadores de inclusão digital, como veremos mais à frente.

Figura 1 – Inclusão social.



Fonte: BENNETT, T. *et al.*, 2010; BOURDIEU, 1997.

Segundo Bourdieu (1997), o capital social é visto como um recurso desenvolvido pelo indivíduo de acordo com o seu passado e as suas atividades atuais, e que também depende, em alguma medida, da atitude dos outros, pois trata-se de relações de convívio (HELSPER, 2008; PUTNAM, 2000). No mundo tecnológico onde vivemos, essas interações sociais dão-se, cada vez mais, através de dispositivos tecnológicos. Dentro desse contexto, o capital social ganha uma maior amplitude podendo ser definido como benefícios ou oportunidades que advêm do envolvimento e da participação em redes sociais digitais baseadas em interesses e atividades comuns, relações familiares ou outros laços que fazem com que participemos de um grupo mediado pela tecnologia.

Sendo os idosos as pessoas que mais tempo viveram em sociedade, era de se esperar que tivessem estabelecido laços sociais fortes e duradouros e que isso se refletisse em suas vidas atuais. Contudo, sabe-se que, em sua maioria, a idade avançada faz com que essa parcela da população, principalmente aquelas pessoas com 80 anos de idade ou mais (OLIVEIRA, 2005), passe por uma alteração significativa no ritmo de suas práticas cotidianas com a deterioração da saúde, alteração da capacidade física e mental. Isso pode trazer, como consequência, a diminuição das relações familiares, de amizade e dos contatos sociais em geral (HAGBERG, 2012; LOOS; BERGSTROM, 2014).

Essas características negativas que acompanham a pessoa durante o processo de envelhecimento avançado podem limitar o uso das TICs e configurarem-se como uma barreira para alargar suas redes sociais através da

internet, principalmente. Para aqueles idosos que se encontram em situação de isolamento social e com dificuldade de se deslocar, o fato de não utilizarem as TICs configurar-se-ia como uma perda de oportunidade de estar mais incluídos socialmente e com maior qualidade de vida (ALVES *et al.*, 2012; ERICKSON, 2011; DURNDELL, HAAG, 2002; GONZÁLEZ, RAMÍREZ; VIADEL, 2012; PEREIRA; NEVES, 2011; SÁ; ALMEIDA, 2012). Isso significa que as TICs possuem um papel ativo, pois podem influenciar diretamente nesse tipo de mobilidade afetando, por exemplo, quão socialmente incluída uma pessoa é.

Para além destas, uma outra condição a ser considerada é que no novo contexto em que vivemos, no qual todos os países enfrentam a pandemia de covid-19 com consequências sociais e econômicas marcantes, torna-se cada vez mais visível a importância das TICs nos diversos aspectos de nosso cotidiano (AFONSO; FERNANDES; MAGALHÃES, 2020; MARTINS *et al.*, 2021; RAMADA, 2021). Essa realidade é ainda mais notória quando nos referimos às pessoas idosas, que fazem parte da parcela da população considerada de maior risco e que possuem as mais altas taxas de isolamento social. Com essa nova realidade pandêmica, as pessoas mais velhas têm enfrentado desafios acrescidos, pois foram obrigadas a limitar suas interações sociais. Dentro deste contexto, as tecnologias digitais têm sido uma ferramenta de enfrentamento desses novos desafios:

Para o grupo em pesquisa (idosos) foi possível perceber que o uso das tecnologias foi um importante aliado na retomada e ou adaptação das atividades do dia a dia no período de quarentena. As vídeo-chamadas foram os principais recursos utilizados pelos envolvidos segundo o estudo. A prática das tecnologias foi ampliada nesse período de isolamento social e as pessoas trocaram mais mensagens e resolveram muitas de suas atividades da vida diária através dos aplicativos. (VELHO; HERÉDIA, 2020, p. 8).

O capital pessoal está relacionado a características emocionais ligadas ao bem-estar psicológico e físico, bem como a valores morais de cada indivíduo, enquanto o capital econômico, tradicionalmente, compreende rendimentos, perspectivas e oportunidades de educação, trabalho e moradia (BOURDIEU, 1986). Essas características fazem parte da maioria dos parâmetros para identificar se um indivíduo está ou não excluído socialmente (HELSPER, 2008). A atividade econômica no campo digital, por conseguinte, pode ser exemplificada no uso de recursos do comércio eletrônico através de compras e vendas on-line, na realização de operações bancárias e no ensino à distância através da internet. Os elementos correspondentes ao capital pessoal e econômico podem

estar diretamente ligados à exclusão digital, pois baixos rendimentos, baixa escolaridade e problemas de saúde física ou mental podem limitar o acesso às TICs. Essas conclusões já foram apontadas por estudos que afirmam que o idoso com menor renda per capita e baixa escolaridade tende a não usar a internet (HORRIGAN, 2014; SELWYN, GORARD; FURLONG, 2003).

Ainda segundo Bourdieu (1984), o capital cultural também é um importante aspecto influenciador das desigualdades sociais e pode ser definido como “práticas culturais dos povos, conhecimentos e comportamentos adquiridos através de exposição a modelos no círculo familiar e em outros ambientes” (PORTES, 1998, p. 5). Características como etnia, gênero, língua, geração e religião, dentre outros, formam o capital cultural de uma pessoa influenciando a sua participação na sociedade. A internet, através de uma maior democratização da informação, pode ser uma porta aberta que torna permanente o acesso a conteúdos culturais que, de outra forma, o indivíduo poderia ter dificuldades de aceder. O capital político, por sua vez, é influenciado pela participação política e cívica. W. Bennett (2003, p. 147) argumenta que, tradicionalmente, os recursos políticos poderiam ser definidos como a maneira em que a ordem política é estabelecida através de identificação mútua com “líderes, ideologias e participações em grupos políticos convencionais” e afirma que a internet pode modificar a maneira como as pessoas participam nesse contexto.

Os cinco recursos relacionados à inclusão social apresentados aqui são, claramente, uma simplificação do corpo de literatura existente. Além disso, é difícil separar os diferentes aspectos que afetam a inclusão social porque estão, muitas vezes, fortemente relacionados e sobrepostos. Mas, levando em consideração a influente análise de Bourdieu sobre os cinco tipos de capitais e a sua importância como eixos para entender as desigualdades, pode-se, facilmente, acrescentar um sexto capital (BENNETT, T. *et al.*, 2010): o tecnológico, visto que as tecnologias de informação e comunicação são um elemento já entendido como indispensável.

Vivemos em uma sociedade digital. As novas tecnologias digitais têm tido uma profunda influência na vida cotidiana, nas relações sociais, no governo, no comércio, na economia e na produção e difusão de conhecimentos. A movimentação da população em seu espaço social, os seus hábitos de compra e a sua comunicação *online* com outros agora são monitorizados em pormenor pelas tecnologias digitais. Estamos nos tornando cada vez mais indivíduos identificados por dados digitais, quer queiramos ou não, quer escolhamos ou não. (LUPTON, 2015, p. 3).

Portanto, no mundo onde vivemos e no qual nossas ações são mensuradas, em grande medida, por dispositivos tecnológicos, uma forma possível de compreender a inclusão social é ver o domínio das tecnologias digitais como um tipo de poder. Isso faz com que aqueles indivíduos que possuem a capacidade de transmitir e acessar informações de maneira rápida e eficaz possam estar em vantagem em relação aos demais. Considerar a falta de acesso às TICs como uma privação menos importante subestima o quão significativo são as evoluções tecnológicas e como afetam a sociedade atual, podendo implicar em desvantagens e no agravamento da exclusão social (AZEVEDO, 2019, 2016).

### 2.1.2 Inclusão digital

Como já apontamos, a análise da inclusão digital tem se tornado cada vez mais matizada em explicações sobre a sua relação com as TICs, pois a não participação no ambiente tecnológico e de suas ferramentas de comunicação tem implicações para o engajamento social (WARSCHAUER, 2004). A inclusão digital pode ser definida e medida de diferentes formas, mas cinco categorias são fundamentais para um entendimento mais amplo: o acesso, as habilidades, as percepções individuais, o tipo de a atitude e a extensão do uso que se dá às tecnologias (HELSPER, 2008).

Figura 2 – Inclusão Digital.



Fonte: HELSPER, 2008.



Ter acesso aos dispositivos tecnológicos de informação e comunicação é uma característica básica da inclusão digital (BUCKINGHAM; BURN; CRANMER, 2005). Contudo, mesmo com o aumento contínuo de acesso e utilização das TICs por todo o mundo, muitas pessoas ainda estão off-line e este grupo é formado principalmente por mulheres, idosos, pessoas com baixa escolaridade, com baixo rendimento e que vivem na zona rural (ITU, 2016). Mesmo com um aumento contínuo do uso da internet e a importância de novas formas de acesso, como o telefone celular, 33% dos domicílios brasileiros ainda não têm acesso à internet, 33% da população nunca utilizou a internet e quando falamos exclusivamente da população com 60 anos ou mais esses números atingem os 66% (CGI.BR, 2020b). Se analisarmos detalhadamente, mesmo entre esses 67% da população brasileira que já acessou a internet, estão separados, por muitas disparidades em relação à variedade dos dispositivos tecnológicos utilizados, o tipo de rede e a velocidade de conexão.

Para o indivíduo ser digitalmente incluído também são necessárias certas habilidades para usar as TICs e a internet. Essas capacidades incluem saber como ligar ou desligar um dispositivo, mas são, indiscutivelmente, mais vastas (BUCKINGHAM, BURN; CRANMER, 2005). As competências podem ser medidas numa base de nível técnico e operacional, bem como em relação a competências críticas no trato com as TICs (VAN DEURSEN, 2010), permitindo uma avaliação dos conteúdos, das fontes de informação e o uso criativo para a resolução de problemas (LIVINGSTONE; HELSPER, 2010). Helsper (2008, 2012) considera que a exclusão digital, em grande medida, pode ser resultado da falta de educação formal e de uma domesticação das TICs, em uma fase mais tardia da vida. Isso colocaria os idosos em desvantagem em relação aos mais jovens, visto que estes últimos possuem maiores níveis de escolaridade e um contato com as TICs desde tenra idade. Esse é um dos motivos pelo qual é importante a implementação de políticas de inclusão digital voltadas exclusivamente para as pessoas mais velhas.

No campo social, certos estudos utilizam o conceito de autoeficácia ao analisar as percepções individuais sobre a capacidade de uma pessoa de lidar com as tecnologias digitais. Além de atuar no sucesso na utilização das TICs, o nível de autoeficácia também pode influenciar a motivação para usá-las, pois aqueles com baixos níveis dessa compreensão são menos propensos a utilizar as TICs (EASTIN; LAROSE, 2000). Haddon (2000) utiliza o termo autoexclusão para descrever a rejeição às TICs que se baseia na baixa percepção de competências pessoais e atitudes negativas em relação às tecnologias em geral. Assim, membros de alguns grupos sociais, como os idosos, poderiam sofrer prejuízos, não pelo fato de não terem acesso, mas por se sentirem menos

competentes para usar as TICs ou por imaginar que essas tecnologias não têm muita utilidade para suas vidas (ANDERSON, 2005; SELWYN, 2003).

As atitudes em relação aos aspectos negativos e positivos vão além da compreensão dos indivíduos sobre a influência das TICs em suas experiências pessoais. Há evidências de que algumas atitudes sobre a importância da internet na vida cotidiana são baseadas em fatores culturais e sociais, assim como a idade. Isso poderia explicar a razão pela qual certos grupos, como os idosos, tendem a considerar que um determinado tipo de tecnologia não é feita para eles, que não são adequados para a sua utilização ou que não são bons utilizadores (BOLIN; WESTLUND, 2009; BOLIN; SKOGERBØ, 2013; MITZNER *et al.*, 2010; PEW RESEARCH CENTER, 2014).

Nussbaum e Sen (1993), por exemplo, falam sobre a capacidade dos indivíduos de participar na sociedade de acordo com seus desejos (NUSSBAUM, 2000). Essa abordagem sobre a exclusão social pode ser empregada na escolha que os indivíduos fazem sobre o uso ou o não uso das TICs, pois não é raro uma pessoa idosa saber como usar uma tecnologia, ter acesso a ela e mesmo assim optar por não utilizá-la de forma plena (AZEVEDO, 2013), uma atitude entendida também como geracional (ORTON-JOHNSON; PRIOR, 2013). Dessa forma, o indivíduo não compreende, necessariamente, o uso das TICs como algo positivo, pois pode interpretá-lo como um elemento que não faz parte da sua cultura e mesmo entendê-lo com negativo. Isso faz com que pensemos o uso e o não uso das tecnologias digitais de informação e comunicação a partir de um ambiente em que as pessoas possam usar a sua capacidade de fazer escolhas a partir de informações conscientes (HELSPER, 2008). Selwyn (2004) sugere que a falta de interesse em uma tecnologia pode ocultar não só uma falta de confiança em suas próprias habilidades, mas também um sentimento de que ela não é dirigida ao grupo a que pertence. Da mesma forma, os graus de ansiedade em relação às TICs também servem para avaliar o efeito que estas têm para a sociedade e para a qualidade de vida do indivíduo (ALVES *et al.*, 2012; DURNELL; HAAG, 2002; GONZÁLEZ, RAMÍREZ; VIADEL, 2012; PEREIRA; NEVES, 2011; SÁ; ALMEIDA, 2012).

Altos níveis de acesso, habilidades e percepções e atitudes positivas não são suficientes para garantir a plena inclusão digital. Existem outras abordagens relacionadas ao uso que as pessoas dão às TICs (HELSPER, 2008; RAGNEDDA, 2017) e que podem ser analisadas através de uma lente qualitativa, focando na natureza ou no conteúdo do engajamento digital; ou que podem ser abordadas quantitativamente através de uma avaliação do número de atividades que as pessoas desenvolvem através das tecnologias. Como exemplo, poderíamos citar as pessoas idosas que utilizam o celular para fazer e receber chamadas

e, quando esse dispositivo tem ligação à internet, limitam-se ao uso das redes sociais digitais como o Facebook e o WhatsApp. Esse tipo de comportamento é uma boa forma de ilustrar como as pessoas limitam a potencialidade do uso das tecnologias, desde pesquisas ligadas à saúde até o acesso a informações disponibilizadas nos sites do governo.

Também é importante identificar as diferenças entre os usuários completamente engajados, os flexíveis e aqueles que nunca utilizaram a internet (DUTTON; HELSPER, 2007), pois essa distinção é relevante para entender os processos que levam à exclusão digital. Além disso, entre os que não utilizam as TICs, deve-se levar em consideração as pessoas que usam esses serviços através de um facilitador, ou seja, alguém que estabelece uma ligação entre uma determinada TICs e uma pessoa que não tem acesso, não quer ou não sabe como utilizar essa mesma tecnologia.

O mero acesso significa apenas isso: 'aceder'. Não implica que o cidadão saiba como actuar quando acede, como utilizar os dispositivos disponíveis, como compreender os riscos envolvidos nas oportunidades de partilha e criação de conteúdos. E, ao invés do que por vezes se projecta, este saber não se remete ao plano da mera intuição, mas uma vasta área de formação e informação que tem que ser conduzida, pelo Estado e parceiros sociais, em molde de políticas públicas para as literacias mediáticas e digitais. Apenas elas poderão acautelar o seguro e regular funcionamento de uma Sociedade em Rede. (OBERCOM, 2016, p. 5).

A continuidade também pode ser considerada como outra perspectiva de análise para a inclusão digital vinculada ao uso (ALMUWIL; WEERAKKODY; EL-HADDADEH, 2011; HELSPER, 2012). Esse aspecto está ligado à ideia de que a internet e outras tecnologias digitais são parte da infraestrutura do cotidiano, ao ponto de tornarem-se enraizadas na vida do cidadão, fazendo com que seja difícil de ver o “mundo digital” separadamente do “mundo real”. Anderson (2005) descreve como a inclusão digital, muitas vezes, não consegue incorporar essa ideia de continuidade do uso das TICs, especialmente em grupos que são vulneráveis à exclusão social, como os idosos. As pessoas tendem a “entrar e sair” de tecnologias como a internet, dependendo das circunstâncias do dia a dia. Isso significa que em determinados pontos de suas vidas estão incluídas digitalmente, mas em outros estão excluídas.

## 2.2 As Políticas de inclusão digital no Brasil: telecentro, lanhouse e o celular

Com base na discussão teórica que tivemos até aqui, se levarmos em consideração uma pessoa idosa brasileira, que vive na zona rural, pertencente à classe social D ou E<sup>2</sup>, com baixa escolaridade, existe uma enorme probabilidade que ela nunca tenha acessado a internet. Constatações assim tão expressivas justificam, por si só, a implementação de políticas públicas de inclusão digital, que estão diretamente ligadas ao “o direito à informação, direito aos serviços públicos, direito a ser ouvido pelo Governo, direito ao próprio tempo, direito à participação na gestão pública e direito ao controle social dos governos” (VAZ, 2016, p. 12). Outros poderiam ser acrescentados, como acesso ao trabalho, ao conhecimento e a oportunidades econômicas. Portanto, a inclusão digital ainda se apresenta cheia de irregularidades e suplantar essas diferenças é um desafio, pois a capacidade tecnológica de um país se tornou uma das principais formas de medir o seu desenvolvimento.

O início de um programa para a “Sociedade da Informação” no Brasil deu-se em 1996, quando o Ministério da Ciência e Tecnologia iniciou análises com base no estudo “Sociedade da Informação: políticas de desenvolvimento no exterior” sobre as iniciativas exitosas que estavam sendo implementadas em outros países (RODRIGUES; SIMÃO; ANDRADE, 2003). A partir de discussões com especialistas, o governo brasileiro elaborou uma proposta relacionada às tecnologias da informação que foi consolidada no “Livro Verde da Sociedade da Informação no Brasil” (TAKAHASHI, 2000) com as seguintes metas de implementação: Ampliação do acesso; Meios de conectividade; Formação de recursos humanos; Incentivo à pesquisa e desenvolvimento do comércio eletrônico e de novas aplicações.

O reconhecimento da importância de mensurar o contexto digital no Brasil se deu a partir do ano 2000, quando o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE) realizou uma pesquisa que cobriu todo o território nacional. Nesse momento, foi introduzido, pela primeira vez, no Censo perguntas relativas à posse de tecnologias de informação e comunicação como computadores e internet. Mais tarde, em 2003, a Fundação Getúlio Vargas publicou um estudo mais amplo chamado “Mapa da Exclusão Digital”, que juntou dados da Pnad<sup>3</sup> de 2001 e do Censo de 2000 (FGV, 2003). O título desse estudo sintetiza bem o cenário

---

2 No Brasil, as classes sociais, segundo critérios econômicos, são distribuídas entre as categorias A, B, C, D e E, sendo que a classe A corresponde àquela de maior poder aquisitivo, enquanto a E está no extremo oposto, com a menor renda.

3 Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.

brasileiro da época, quando o quadro de exclusão digital era a regra: 12,5% da população brasileira com acesso ao computador e 8,3% à internet (FGV, 2003).

As pesquisas só passaram a ser mais amplas e frequentes a partir de 2005 quando o Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.BR) passou a divulgar, anualmente, dados relativos à inclusão digital através do Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (Cetic). O Cetic realiza pesquisas através do inquérito “TIC Domicílios” que mede a penetração e o uso da internet nos lares brasileiros, incluindo, entre outros, os níveis de utilização de governo e comércio eletrônicos, segurança, educação e barreiras de acesso. Depois de conhecidos os cenários no Brasil e a predominância de exclusão digital, as políticas públicas fizeram-se necessárias para difundir o acesso à internet e às TICs.

Dentre as iniciativas do governo brasileiro, destacamos as estratégias voltadas à implementação de telecentros que ocorreu a nível federal, estadual e municipal. Os telecentros são espaços sem fins lucrativos, de acesso público e gratuito a computadores conectados à internet e disponíveis para diversos usos, com o objetivo de promover o desenvolvimento social e econômico das comunidades atendidas, reduzindo a exclusão social e criando oportunidades de inclusão digital aos cidadãos. Os públicos-alvo prioritários das ações foram, principalmente, as escolas e as crianças, mas também o cidadão em geral. Contudo, com base na presente pesquisa, nenhuma iniciativa foi identificada como voltada, exclusivamente, ao cidadão idoso brasileiro.

De acordo com Medeiros (2010), somados todos os programas do Governo até o ano 2010, o Brasil contaria com 12.675 pontos de acesso, sendo que 5.917 se encontrariam no Norte do país. A partir desses números, podemos verificar que houve um esforço continuado do Governo brasileiro para suplantando a exclusão digital nessa região, visto que era aquela cuja penetração das TICs se situava entre as mais deficitárias. Depois da implementação dessas políticas públicas, o Governo brasileiro lançou iniciativas com o objetivo de avaliar o contexto de inclusão digital no país: o Observatório Nacional de Inclusão Digital, o portal Inclusão Digital e o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT). Desses três, somente o último continua em funcionamento, e mesmo com um “Mapa da Inclusão Digital” em seu site, possui escasso material que informe dados quantitativos ou qualitativos relativos às iniciativas do governo, o que interpretamos como uma falta de coordenação e controle por parte do Estado sobre as ações. Outro ponto enfatizado durante a nossa pesquisa foi a ausência de uma coordenação única das iniciativas por um órgão governamental, pois o que verificamos através de análise de documentos oficiais é que cada Ministério do Governo do Brasil tem executado suas ações e pouco se fala sobre priorização de áreas, modelos ou da integração dessas ações.

O Centro Gestor da Internet no Brasil (CGI.BR), a pedido do Governo Brasileiro, divulgou, em 2014, um relatório com dados referentes às políticas públicas do Governo Federal voltadas à inclusão digital através dos telecentros. O relatório concluiu que em todo o país, naquele ano, existiam 9.514 telecentros cadastrados no Governo Federal e, diferentemente do que apontou Medeiros (2010), a sua maior concentração encontrava-se na região Sudeste com 36% do total (1.788 telecentros) (CGI.BR, 2014). A pesquisa indicou também que 72% dos estabelecimentos ofereciam treinamento em informática e uso da internet, caracterizando-se, portanto, como espaços que também desempenham atividades de formação, o que é benéfico para a inclusão digital. A localização dos telecentros estava relacionada a espaços vinculados à educação, como escolas e bibliotecas (45%) e, portanto, a uma parcela da população mais jovem e onde, por consequência, se excluem as pessoas mais velhas.

A segunda edição desta mesma pesquisa foi divulgada em 2020 (CGI.BR, 2020a) e apresentou um cenário com características semelhantes, fazendo-nos constatar que pouco foi feito para suplantar os desafios inicialmente identificados. Segundo este estudo, o número de telecentros cadastrados pelo Governo Brasileiro subiu para 12.000, mas somente 5.568 estavam ativos e, dentre estes, 2.839 em funcionamento. Entre os telecentros que não estavam em funcionamento, os motivos centravam-se na falta de computadores (61%) e na ausência de manutenção e assistência técnica dos equipamentos (58%). Considerando somente os telecentros em funcionamento, 55% ofereciam cursos relacionados ao uso do computador, 50% cursos sobre utilização da internet e 39% cursos de capacitação profissional. Esses locais eram utilizados, em sua maioria, para pesquisa escolar (96%), digitação de currículos ou outros documentos (75%) (CGI.BR, 2020a).

Assim, os telecentros do Governo Federal parecem possuir dois papéis: atender a uma parte da população desprovida do acesso ao computador e de internet, além de possuir uma multiplicidade de outros propósitos como a oferta de cursos e a orientação para o uso das TICs. Isso caracteriza-se como espaços que aproximam os cidadãos às tecnologias digitais, trazendo como resultado a ampliação da comunicação e acesso à informação. Por outro lado, em ambos os inquéritos, os usuários e os gestores de telecentros no Brasil também apontaram dificuldades para usufruir das atividades e dos serviços disponibilizados nos centros públicos de acesso. Problemas na infraestrutura (como falta de computadores e internet), a pouca quantidade de funcionários para atender os usuários e a baixa visibilidade e divulgação dos telecentros foram algumas das principais críticas levantadas por frequentadores e gestores desses espaços, demonstrando que ainda existem obstáculos para o seu funcionamento pleno (CGI.BR, 2014, 2020a). Analisando os cenários apresentados,

verificamos que os telecentros no Brasil, com financiamento público, desde o início, carecem de investimento em recursos técnicos e financeiros e não estão minimamente voltados às necessidades da população mais velha. Isso porque, em ambas as pesquisas, não foi identificado nenhum telecentro em centros de atendimento de idosos o que faz com que as pessoas mais velhas tenham menor possibilidade de tirar proveito desses espaços.

A inclusão digital do Brasil também se deu, principalmente em locais de baixa renda das cidades brasileiras, através de centros públicos de acesso pago, conhecidos como internet café, *cibercafé* ou *lanhouse*, nos quais é oferecido acesso à internet e a computadores a um baixo custo. Apesar da tendência de acentuada diminuição desse tipo de acesso, ocasionado principalmente pela popularização dos smartphones, os dados mais recentes que tivemos acesso (CGI.BR, 2016) indicam que ainda eram 12% o número de internautas que recorriam a esse tipo de estabelecimento para se conectar à rede mundial de computadores, contrariamente a 2008, quando as *lanhouses* eram o principal meio de acesso à internet no Brasil. A tendência contrária está no aumento do uso dos centros públicos de acesso livre, como podemos verificar nos quadros a seguir. De acordo com a mesma pesquisa (CGI.BR, 2016), 12% dos brasileiros usuários da internet utilizaram centros públicos de acesso pago, enquanto 14% utilizaram centros públicos de acesso gratuito, e, apesar das pesquisas anteriores não contemplarem os idosos, o que impossibilita uma análise de uma possível tendência ao longo do tempo, esses números são bastante inferiores à média das gerações mais jovens e chegam a 2% e 8%, respectivamente.

Quadro 1 – Uso de centros públicos de acesso pago pela população brasileira.

Ano	Total da População	Idosos
2008	48% (IBGE, 2013)	-
2012	19% (CETIC, 2013)	-
2013	18% (CGI.BR, 2014)	-
2015	12% (CGI.BR 2016)	2% (CGI.BR 2016)

Fonte: CGI.BR, 2016.

Quadro 2 – Uso de centros públicos de acesso livre pela população brasileira.

Ano	Total da População	Idosos
2013	5% (CGI.BR, 2014)	-
2014	8% (CGI.BR 2016)	-
2015	14% (CGI.BR, 2016)	8% (CGI.BR, 2016)

Fonte: CGI.BR, 2016.



Apesar de haver um aumento do uso da internet em estabelecimentos de acesso livre, esta tendência não significa, necessariamente, que a utilização da internet nos telecentros tenha aumentado. Isso quer dizer que, mesmo com as políticas públicas em diversos níveis promovendo o acesso gratuito à internet, é possível que esse aumento também ocorra devido a uma maior disponibilidade de pontos de acesso gratuitos fornecidos por estabelecimentos como, por exemplo, centros comerciais, em resposta à crescente demanda de utilização da internet em telefones celulares.

Isso ocorre porque uma grande parte da população brasileira tornou-se incluída digitalmente através do uso do telefone celular com acesso à internet justificado pelo preço mais acessível, quando comparado a um computador. Esse dispositivo tornou-se o principal meio de acesso à internet ultrapassando qualquer outro tipo de dispositivo. Essa realidade é também identificada entre a camada mais velha da população, com 65% dos usuários recorrendo exclusivamente ao celular para acessar a internet (CGI.BR, 2020b). Isso pode ser um indicativo de que o preço da tecnologia e a falta de literacia digital seja um fator limitante para uma grande parcela dos brasileiros que, apesar de usarem a internet, ainda o fazem de maneira restrita. Acessar a internet exclusivamente por meio do telefone celular, por exemplo, está associado a um menor aproveitamento de oportunidades que podem ser desenvolvidas no ambiente digital, onde se incluem atividades culturais, pesquisas escolares, cursos à distância, trabalho remoto e utilização de recursos do governo eletrônico.

O aumento do uso do telefone celular também trouxe consequências como o acesso frequente, diversas vezes ao dia, das redes sociais digitais, implicando o aumento da centralidade da rede no cotidiano dos cidadãos e, tendo como decorrência a emergência de novas configurações sociais, seja em novas formas de sociabilidade, seja em modelos diferentes de trabalho (CGI.BR, 2016). Assim, apesar de podermos afirmar que o telefone celular, com conexão à internet, proporciona uma grande capacidade de inclusão digital, existem limitações advindas dessa realidade quando ele é o único dispositivo tecnológico de informação e comunicação utilizado, pois a proporção dos que realizam atividades on-line é menor do que aqueles usuários que acessam a rede também por computadores.

### 3 Considerações finais

Foi possível verificar ao longo deste trabalho que existe uma proximidade complexa e, muitas vezes, sobreposta, entre a inclusão digital e social. Isso faz com que haja uma influência correspondente e cíclica, que autoperpetua a exclusão em ambos os campos. Desta forma, em vez de somente interpretar o acesso, as habilidades, as percepções, as atitudes e o uso como variáveis de



interesse no processo, exclusivamente, relacionados à inclusão/exclusão digital; e os capitais social, pessoal, econômico, cultural e político como somente ligados à inclusão/exclusão social; todos estes parâmetros, devem ser considerados em conjunto, e compreendidos como barreiras ou facilitadores na relação entre os ambientes digital e social.

Para além disso, as tecnologias de informação e comunicação têm ocupado, cada vez mais, um papel de destaque ao influenciarem e serem influenciadas por novos paradigmas socioculturais, comportamentais, econômicos e políticos que tem transformado a sociedade da qual fazemos parte. Por esse motivo, deve-se acrescentar um sexto capital, o tecnológico, como uma das esferas que podem ajudar a determinar quão socialmente e digitalmente incluída uma pessoa está.

Isso quer dizer que a tecnologia está tão incorporada na sociedade que a sua não utilização pode ser associada a privações sociais, tais como o baixo rendimento, o desemprego, a baixa escolaridade, a falta de cuidados de saúde e o isolamento social, fazendo com que as disparidades no uso e no acesso às TICs sejam barreiras para o desenvolvimento pessoal. Essa constatação faz com que a superação das desigualdades e a promoção do desenvolvimento passe por uma discussão constante sobre as melhores formas de tirar proveito dos meios digitais. Dentro dessa visão, o acesso à tecnologia é primordial para potencializar projetos na área econômica, social, cultural e política do desenvolvimento e para isso são necessárias iniciativas de inclusão digital, principalmente entre a parcela mais velha da população.

Vários projetos governamentais têm sido implementados no sentido de combater a exclusão digital no Brasil. No entanto, verificamos ao longo das últimas décadas uma deficiência na organização e controle por parte do Estado, assim como a falta de investimento técnico e financeiro sobre essas ações. Com iniciativas governamentais de inclusão digital deficitárias, a população brasileira recorreu aos espaços públicos de acesso pago para ter acesso à internet. Só mais recentemente se deu uma inclusão digital mais massificada, a partir do uso de telefones celulares com acesso à internet, porém com menor literacia digital. Apesar de existir estratégias de incentivo à inclusão digital, até então não são suficientes para reduzir, de forma expressiva, essas desproporções ainda tão marcantes quando fazemos referência à camada mais velha da população.

Um outro ponto a ser considerado é o fato das taxas indicarem que o número de pessoas idosas, que estão acessando informações disponibilizadas através das TICs, estar aumentando em todas as esferas da sociedade. Contudo, devemos destacar que isso não se deve exclusivamente às políticas implementadas, mas também pela razão de que mais pessoas passam a integrar a

categoria de idoso, todos os anos. Isso ocorre devido ao movimento natural das dinâmicas demográficas, quando, por exemplo, pessoas de 59 anos digitalmente incluídas, ao completarem 60 anos, passam a ser consideradas como idosas, proporcionando, como consequência, alterações nas taxas de inclusão digital dessa parcela da população.

No Brasil, embora existam políticas públicas que, desde a década de 1990, têm reduzido o fosso digital que separa os que usam e os que não usam as tecnologias, ainda são muitas as disparidades de acesso dessas tecnologias e da proficiência do uso. Os cidadãos brasileiros mais velhos continuam, mesmo que parcialmente, ignorados pelas políticas públicas, pois as iniciativas que incluem essa parcela da população são escassas. Essa constatação reforça a necessidade de cumprir por inteiro a afirmação defendida na agenda da inclusão digital da Declaração do Milênio das Nações Unidas que propõe “garantir que os benefícios das novas tecnologias, em particular das tecnologias da informação e das comunicações, estão disponíveis para todos” (ONU, 2000, p. 6).

*ELDERLY AND DIGITAL TECHNOLOGIES:  
THE RELATIONSHIP BETWEEN SOCIAL AND  
DIGITAL INCLUSION IN BRAZIL*

abstract

The use of ICT has been considered an essential ability to live in society. The objective of this study is to point out aspects related to the process of digital inclusion and its implications for social inclusion in Brazil considering the older population. To this end, we have approached, historically, how the implementation of public policies in Brazil aimed at combating digital exclusion has taken place with an emphasis on how this path has incorporated or not the elderly. As a result, while there are public policies aimed at reducing the digital divide between those who use of those who do not use technology, older citizens continue to be largely ignored.

keywords

Elderly. Digital inclusion. Social inclusion. Brazil.

AFONSO, Carlos Miguel Figueiredo; FERNANDES, Hélder Jaime; MAGALHÃES, Carlos Pires. Inclusão digital do idoso: uma agenda para tempos de covid-19 e para o futuro. In: CONFERÊNCIA CIENTÍFICA INTERNACIONAL DE PROJETOS EDUCATIVOS PARA SENIORES, 5, 2020, [s. l.]. *Anais [...]*. Portugal: Euedito, 2020. p. 314.

ALMUWIL, Ahlam; WEERAKKODY, Vishanth; EL-HADDADEH, Ramzi. A Conceptual Study of the factors Influencing e-inclusion. *European, Mediterranean & Middle Eastern Conference on Information Systems 2011*, [s. l.], v. 2011, n. 2008, p. 198-209, 2011.

ALVES, R. *et al.* O uso das tecnologias de informação e comunicação pela terceira idade. In: CONGRESSO INTERNACIONAL TIC E EDUCAÇÃO, 2., 2012, [s. l.]. [S. l.]: 2012. p. 1752-1764.

ANDERSON, Ben. The value of mixed-method longitudinal panel studies in ICT research. *Information, Communication & Society*, [s. l.], v. 8, n. 3, p. 343-367, 2005. DOI: <https://doi.org/10.1080/13691180500259160>.

ANTHIAS, F. The Concept of "Social Division" and Theorising Social Stratification: Looking at Ethnicity and Class. *Sociology*, UK, v. 35, n. 4, p. 835-854, 2001.

AZEVEDO, Celiana. *Demasiado velho para o digital?* Envelhecimento ativo e os usos das TIC por pessoas mais velhas no Brasil e em Portugal. Lisboa: Livros ICNOVA, 2019.

AZEVEDO, Celiana. Muito velho para a tecnologia? Como as novas tecnologias de informação e comunicação afetam as relações sociais de pessoas mais velhas em Portugal. *Estudos Interdisciplinares sobre o Envelhecimento*, Porto Alegre, v. 21, n. 2, p. 27-6, 2016.

AZEVEDO, Celiana. *Tecnologias e pessoas mais velhas: importância do uso e apropriação das novas tecnologias de informação e comunicação para as relações sociais de pessoas mais velhas em Portugal*. 180 f. 2013. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Universidade Nova de Lisboa, Lisboa, 2013.

BENNETT, Tony *et al.* *Culture, Class, Distinction*. London: Routledge, 2010. ISSN 03355322. DOI: <https://doi.org/10.1177/0094306110367909n>.

BENNETT, W. Communicating Global Activism. *Information, Communication & Society*, [s. l.], v. 6, n. 2, p. 143-168, 2003. DOI: <https://doi.org/10.1080/136911803200093860a>.

BOLIN, Göran; SKOGERBØ, Eli. Age, generation and the media. *Northern Lights 11*, [s. l.], v. 11, p. 3-14, 2013. DOI: <https://doi.org/10.1386/nl.11.3>.

BOLIN, Göran; WESTLUND, O. Mobile generations: The role of mobile technology in the shaping of Swedish media generations. *International Journal of Communication*, [s. l.], v. 3, p. 108-124, 2009.

BOURDIEU, Pierre. The forms of capital. In: HALSEY, A. *et al.* (org.). *Education, Culture, Economy and Society*. Oxford: Oxford University Press, 1997. p. 46-58.

BOURDIEU, Pierre. *Distinction: A social critique of the judgement of taste*. Cambridge: Harvard University Press, 1984.

BOURDIEU, Pierre. Forms of social capital. In: J. C. RICHARDS (org.). *Handbook of theory and research for sociology of education*. New York: Greenwood Press, 1986. p. 241-258.

BUCKINGHAM, David; BURN, Andrew; CRANMER, Sue. The Media Literacy of Children and Young People. *Ofcom*, [s. l.], p. 1-75, 2005.

BURCHARDT, Tania; LE GRAND, Julian; PIACHAUD, David. Social Exclusion in Britain 1991 – 1995. *Social Policy & Administration*, [s. l.], v. 33, n. 3, p. 227-244, 1999.

CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO (CETIC). Desafios para a inclusão digital no Brasil. *Perspectivas em Ciência da Informação*, São Paulo, v. 13, n. 1, p. 80, 2014. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1413-99362008000100006>.

CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO (CETIC). *TIC Domicílios e empresas 2012*: Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no Brasil. São Paulo: CETIC, 2013.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL (CGI.BR). *Pesquisa sobre centros públicos de acesso à internet no Brasil*: TIC centros públicos de acesso 2019. São Paulo: CGI.br, 2020a.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL (CGI.BR). *Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros*: TIC Domicílios 2019. São Paulo: CGI.br, 2020b.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL (CGI.BR). *TIC Centros Públicos de Acesso 2013*: Pesquisa sobre o Uso de Telecentros no Brasil. São Paulo: CGI.br, 2014.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL (CGI.BR). *TIC Domicílios 2015*: Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros. São Paulo: CGI.br, 2016.

CHAKRAVARTY, Satya R.; D'AMBROSIO, Conchita. The measurement of social exclusion. *Review of income and wealth*, [s. l.], v. 52, n. 3, p. 377-398, 2006. DOI: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1475-4991.2006.00195.x/full>.

DURNEDELL, Alan; HAAG, Zsolt. Computer self-efficacy, computer anxiety, attitudes towards the Internet and reported experience with the Internet, by gender, in an East European sample. *Computers in Human Behavior*, [s. l.], v. 18, n. 5, p. 521-535, 2002. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0747-5632\(02\)00006-7](https://doi.org/10.1016/S0747-5632(02)00006-7).

DUTTON, W.; HELSPER, E. J. *The Internet in Britain*: 2007. Oxford: [s. n.], 2007. Disponível em: <http://www.oii.ox.ac.uk/microsites/oxis/publications.cfm>. Acesso em: 10 jan. 2021.

EASTIN, Matthew S.; LAROSE, Robert. Internet Self-Efficacy and the Psychology of the Digital Divide. *Journal of Computer-Mediated Communication*, [s. l.], v. 6, n. 1, 2000. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2000.tb00110.x>. Acesso em: 15 jan. 2018.

ERICKSON, L. B. Social media, social capital, and seniors: The impact of Facebook on bonding and bridging social capital of individuals over 65. In: AMCIS, 85., 2011, Detroit. *Proceedings* [...]. Detroit: [s. n.], 2011. p. 1-7.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS (FGV). *Mapa da Exclusão Digital*. Rio de Janeiro: FGV, 2003.

GONZÁLEZ, Antonio; RAMÍREZ, M. Paz; VIADEL, Vicente. Attitudes of the Elderly Toward Information and Communications Technologies. *Educational Gerontology*, [s. l.], v. 38, n. 9, p. 585-594, 2012. DOI: <https://doi.org/10.1080/03601277.2011.595314>.

GORDON, David *et al.* *Poverty and social exclusion in Britain*. York: Joseph Rowntree Foundation, 2000.

GUTZMANN, H. Diagnosis and therapy of depression in advanced age. *Therapeutische Umschau*, [s. l.], v. 57, p. 95-99, 2000.

HADDON, Leslie. Social exclusion and information and communication technologies. *New Media and Society*, [s. l.], v. 2, n. 4, p. 387-406, 2000.

HAGBERG, J. Being the oldest old in a shifting technology landscape. In: LOOS, Eugène; HADDON, Leslie; MANTE-MEIJER, Enid (org.). *Generational of new media*. England: Ashgate, 2012. p. 89-106.

HELSPER, Ellen. A Corresponding Fields Model for the Links Between Social and Digital Exclusion. *Communication Theory*, [s. l.], v. 22, p. 403-426, 2012. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.2012.01416.x>.

HELSPER, Ellen. *Digital inclusion: an analysis of social disadvantage and the information society*. London: Department for Communities and Local Government, 2008. Disponível em: <http://eprints.lse.ac.uk/26938/>. Acesso em: 10 jan. 2021.

HORRIGAN, John B. *Closing Online Access Gaps for Older Adults*. [S. l.: s. n.], 2014. Disponível em: <http://twcresearchprogram.com>. Acesso em: 10 jan. 2021.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). *Perfil dos municípios brasileiros*: 2012. Rio de Janeiro: IBGE, 2013. Disponível em: <http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv64638.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2021.

INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION (ITU). *Measuring the Information Society Report 2016*. Genebra: International Telecommunication Union, 2016. DOI: <https://doi.org/978-92-61-21431-9>.

LIVINGSTONE, Sonia; HELSPER, Ellen. Balancing opportunities and risks in teenagers' use of the internet: The role of online skills and internet self-efficacy. *New Media and Society*, [s. l.], v. 12, n. 2, p. 309-329, 2010. DOI: <https://doi.org/10.1177/1461444809342697>.

LOOS, Eugène; BERGSTROM, Jennifer Romano. Older Adults. In: BERGSTROM, Romano; SCHALL, J.S. (org.). *Eye Tracking in User Experience Design*. Amsterdam: Elsevier, 2014. p. 313-329.

LUPTON, Deborah. Introdução. In: LUPTON, Deborah. *Digital Sociology*. Londres: Routledge, 2015. p. 3-24.

MARTINS, Artur *et al.* O WhatsApp e a comunicação em estado de pandemia: familiares e idosos institucionalizados. In: IBERIAN CONFERENCE ON INFORMATION SYSTEMS AND TECHNOLOGIES (CISTI), 16., 2021, Chaves. *Anais [...]*. Chaves: [s. n.], 2021. p. 23-26.

MEDEIROS, Marcelo. *As Políticas Públicas de Inclusão Digital do Governo Lula (2003-2009): uma análise de programas e leis*. 176 f. 2010. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas, Estratégias e Desenvolvimento) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2010.

MITZNER, Tracy L *et al.* Older Adults Talk Technology: Technology Usage and Attitudes. *Computer in Human Behavior*, Canada, v. 26, n. 6, p. 1710-1721, 2010. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2010.06.020>.

NUSSBAUM, Martha Craven. *Women and Human Development: The Capabilities Approach*. Cambridge, UK: Cambridge University Press, 2000.

NUSSBAUM, Martha Craven; SEN, Amartya. *The quality of life*. Oxford: Clarendon Press, 1993.

OBSERVATÓRIO DA COMUNICAÇÃO (OBERCOM). *Políticas Públicas para Sociedade de Informação e Mídia*. Lisboa: OberCom, 2016.

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO (OCDE). *Adults, Computers and Problem Solving: What's the Problem?* Paris: OCDE, 2015. DOI: <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1787/9789264236844-en>.

OFCOM. Social inclusion and communications: a review of the literature. *Ofcom*, [s. l.], n. November, p. 75, 2007.

OLIVEIRA, Barros. *Psicologia do envelhecimento e do idoso*. [S. l.]: Editora Livpsic, 2005.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). *United Nations Millenium Declaration*. Genebra: ONU, 2000. Disponível em: <https://doi.org/http://www.undp.org/content/undp/en/home/mdgoverview.html>. Acesso em: 10 mar. 2017.

ORTON-JOHNSON, Kate; PRIOR, Nick. *Digital Sociology: Critical Perspectives*. London: Palgrave Macmillan, 2013. ISSN 1098-6596. DOI: <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>.

PEREIRA, Claudia; NEVES, Rui. 2011. Os Idosos e as TIC: Competências de Comunicação E Qualidade de Vida. *Revista Kairós Gerontologia*, São Paulo, v. 14, n. 1, p. 5-26, 2011.

PEW RESEARCH CENTER. *Older Adults and Technology Use: adoption is increasing, but many seniors remain isolated from digital life*. [S. l.: s. n.], 2014. DOI: <https://doi.org/202.419.4500>.

PORTES, Alejandro. Social capital: Its origins and applications in modern sociology. *Annual Review of Sociology*, [s. l.], v. 24, n. 1, p. 1-24, 1998. DOI: <https://doi.org/10.1146/annurev.soc.24.1.1>.

PUTNAM, Robert D. *Bowling alone: the collapse and revival of American community*. New York: Simon & Schuster Paperbacks, 2000.

RAGNEDDA, Massimo. *The Third Digital Divide*. New York: Routledge, 2017. DOI: <https://doi.org/10.4324/9781315606002>.

RAMADA, André. *Princípios orientadores para o ensino de competências digitais para um público sênior em contexto pandêmico covid-19*. 101 f. 2021. Dissertação (Mestrado) – Universidade do Porto, Porto, 2021. Disponível em: <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/135712/2/488129.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2021.

RAPAGNANI, G. Le suicide chez la personne âgée. *Revue médicale de Liège*, [s. l.], v. 1995, n. 1, p. 91-96, 2002.

RICART, Rodrigo Mejia; UBALDI, Barbara-Chiara. Como planejar governos digitais que apoiem o crescimento inclusivo e sustentável na América Latina e no Caribe. In: COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. *TIC Governo Eletrônico 2015: pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e comunicação no setor público brasileiro*. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2016. p. 33–43.

RODRIGUES, Georgete Medleg; SIMÃO, João Batista; ANDRADE, Patrícia Simas de. Sociedade da Informação no Brasil e em Portugal: um panorama dos Livros Verdes. *Ciência da Informação*, [s. l.], v. 32, p. 89-102, 2003. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0100-19652003000300011>.

SÁ, M.; ALMEIDA, V. A inclusão dos idosos no mundo digital através das novas tecnologias de informação e comunicação (NTICs). *Conexões Ciência e Tecnologia*, [s. l.], v. 6, n. 1, p. 1-14, 2012.

SALLAZ, Jeffrey J; ZAMISCA, Jane. Bourdieu in American Sociology, 1980-2004. *Annual Review of Sociology*, [s. l.], v. 33, p. 21-41, 2007. DOI: <https://doi.org/10.2307/29737752>.

SELWYN, Neil. ICT for all? Access and use of Public ICT Sites in the UK. *Information, Communication & Society*, [s. l.], v. 6, n. 3, p. 350-375, 2003. DOI: <https://doi.org/10.1080/1369118032000155285>.

SELWYN, Neil. Reconsidering Political and Popular Understandings of the Digital Divide. *New Media & Society*, [s. l.], v. 6, n. 3, p. 341-362, 2004. DOI: <https://doi.org/10.1177/1461444804042519>.

SELWYN, Neil; GORARD, Stephen; FURLONG, John. *The information aged: Older adults' use of information and communications technology in everyday life*. Wales: [s. n.], 2003.

TAKAHASHI, Tadao (org.). *Sociedade da informação no Brasil: livro verde*. Brasília, DF: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

VAN DEURSEN, Alexander. *Internet Skills: Vital Assets in an Information Society*. [S. l.]: University of Twente, 2010. DOI: <https://doi.org/10.2196/jmir.1581>.

VAZ, José Carlos. O acesso à tecnologia como objeto de política pública: direitos, democracia, desenvolvimentos e soberania nacional. *In: CETIC. TIC Domicílios 2015: Pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos domicílios brasileiros*. São Paulo: CETIC, 2016. p. 55-63.

VELHO, Fábio Daniel; HERÉDIA, Vânia B. M. O Idoso em Quarentena e o Impacto da Tecnologia em sua Vida. *Rosa dos Ventos*, [s. l.], v. 12, n. 3, p. 1-9, 2020. DOI: <https://doi.org/10.29327/coninter2020.298760>.

WALSH, Kieran; SCHARF, Thomas; KEATING, Norah. Social exclusion of older persons: A scoping review and conceptual framework. *European Journal of Ageing*, [s. l.], v. 14, n. 1, p. 81-98, 2017. DOI: <https://doi.org/10.1007/s10433-016-0398-8>.

WARSCHAUER, Mark. *Technology and Social Inclusion: Rethinking the Digital Divide* American Journal of Sociology. Cambridge, UK: [s. n.], 2004. DOI: <https://doi.org/10.1086/381>.

Data de Submissão: 02/09/2021

Data de Aprovação: 24/09/2021