



Universidade de Brasília  
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas  
Departamento de Administração

JÉSSICA EDNAYARA CARVALHO VIEIRA

**DESAFIOS DA ADOÇÃO DE TIC POR IDOSOS PARA A  
REALIZAÇÃO DE AUTOSSERVIÇO: um estudo sobre a  
adoção da plataforma Meu INSS**

Brasília – DF  
2021

JÉSSICA EDNAYARA CARVALHO VIEIRA

**DESAFIOS DA ADOÇÃO DE TIC POR IDOSOS PARA A  
REALIZAÇÃO DE AUTOSSERVIÇO: um estudo sobre a  
adoção da plataforma Meu INSS**

Monografia apresentada ao  
Departamento de Administração,  
vinculado à FACE como requisito  
parcial à obtenção do título de  
Bacharel em Administração.

Professor Orientador: Prof. Dra.,  
Josivania Silva Farias

Brasília – DF  
2021

JÉSSICA EDNAYARA CARVALHO VIEIRA

**DESAFIOS DA ADOÇÃO DE TIC POR IDOSOS PARA A  
REALIZAÇÃO DE AUTOSSERVIÇO: um estudo sobre a  
adoção da plataforma Meu INSS**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do  
Curso de Administração da Universidade de Brasília do (a) aluno (a)

**Jéssica Ednayara Carvalho Vieira**

Dr<sup>a</sup>. Josivania Silva Farias  
Professora-Orientadora

Prof. Dr<sup>a</sup>. Doriana Daroit

Professora-Examinadora

Prof. Dr. Bruno Saboya de Aragão

Professor-Examinador

Brasília, 21 de outubro de 2021

Dedico este trabalho aos meus pais Antônio e Maria José, e aos meus irmãos Jonathon e Cleia, que sempre me apoiaram e acreditaram em mim, mesmo que eu não acreditasse.

## **AGRADECIMENTOS**

Em primeiro lugar, gostaria de agradecer aos meus pais e irmão, e principalmente à minha irmã, pela cumplicidade e pelo apoio em todos os momentos delicados da minha vida.

Agradeço à Professora Josivânia Farias por me mostrar o caminho e me orientar no planejamento e execução deste trabalho.

A todos os professores que contribuíram com ensinamentos durante toda essa etapa da vida acadêmica.

Aos respondentes que participaram desta pesquisa e valorizaram a pesquisa acadêmica.

A todos os meus familiares e amigos que direta ou indiretamente contribuem com este trabalho e acreditam em mim. E principalmente, sou grata a Deus por tudo que ele faz e sempre fez por mim.

## RESUMO

Este estudo investigou os principais desafios da adoção de TIC por cidadãos idosos para a realização de autosserviço na plataforma Meu INSS. Dessa forma, realizou-se uma pesquisa exploratório-descritiva, optando por uma pesquisa qualitativa, na qual foram entrevistados 15 sujeitos entre 60 e 74 anos que manuseiam ou já manusearam, a plataforma Meu INSS. Empregou-se a técnica de análise de conteúdo para realização da coleta dos dados das entrevistas. Os resultados obtidos apontaram que o relacionamento de idosos com as novas TIC está intimamente ligado a trabalhos profissionais anteriores, ao nível educacional e às capacidades funcionais encontradas no uso de recursos tecnológicos. Entre os desafios enfrentados pelos idosos em relação às novas tecnologias, destaca-se a rápida evolução desses mecanismos, em que a relação entre o controle e o domínio das TIC se mostra determinante. Verificou-se que as expectativas de desempenho exercem papel positivo com relação à utilização da plataforma Meu INSS por parte dos idosos. As principais dificuldades apontadas pelos entrevistados envolvem a recuperação da senha de acesso à plataforma e a obtenção de respostas da mesma. Com a pandemia do novo coronavírus SARS-Cov-2, causador da Covid-19, em função das recomendações de distanciamento social, a plataforma trouxe ganhos como recurso para a falta de atendimento presencial ao público nas agências do INSS, proporcionando mudanças na adoção da plataforma. Por último, este estudo pretende contribuir apontando os desafios na realização do autosserviço em plataformas digitais do setor público, afim de que, a partir dos dados, possa haver implementações para fazer com que as plataformas sejam mais direcionadas e intuitivas ou até mesmo soluções para as dificuldades encontradas pelos idosos nesses procedimentos.

**Palavras-chave:** Adoção de Tecnologias da Informação. Idosos. TIC.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>8</b>
1.1 Problematização do Objeto da pesquisa.....	9
1.2 Objetivo Geral.....	14
1.3 Objetivos específicos.....	14
1.4 Justificativa e contribuição do estudo.....	14
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>17</b>
2.1 Breve histórico das TIC .....	17
2.2 Idosos e sua relação com as TIC.....	21
2.3 A Plataforma Meu INSS .....	26
<b>3 MÉTODO E TÉCNICAS DE PESQUISA .....</b>	<b>30</b>
3.1 Tipo de pesquisa e descrição geral .....	30
3.2 Participantes da pesquisa.....	31
3.3 Instrumento de coleta de dados da pesquisa.....	32
3.4 Procedimentos de coleta de dados.....	33
3.5 Análise dos dados coletados .....	34
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÕES .....</b>	<b>36</b>
4.1 O relacionamento de idosos com as novas TIC na atualidade .....	36
4.2 Desafios enfrentados por idosos em relação às novas tecnologias ao seu dispor .....	41
4.3 Expectativas de desempenho de idosos quanto à utilização da plataforma Meu INSS.....	47
4.4 Dificuldades percebidas por idosos que utilizam ou já utilizaram, como usuários, a plataforma Meu INSS.....	52
<b>5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>57</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>60</b>
<b>Apêndice A –Roteiro de entrevista.....</b>	<b>68</b>
<b>Apêndice B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).....</b>	<b>70</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Enquanto a sociedade da informação se desenvolve, a população mundial envelhece. Pesquisas mostram que o envelhecimento populacional vem aumentando, tanto no Brasil como em muitas partes do mundo. No país, argumenta-se que logo após 2030, o grupo de idosos será superior ao de crianças com menos de 14 anos de idade (AMORIM et al., 2018). Nessa perspectiva, atualmente percebe-se que o crescimento da população idosa é bastante presente em inúmeros países, a população mundial está envelhecendo cada vez mais, e estima-se que em 2055, a presença de idosos pode ultrapassar a quantidade de pessoas na faixa etária de crianças e jovens. (CARMO; ZAZZETTA, 2016; MOURA et al., 2017; SILVA; SANTOS; FEITOSA, 2016).

Entretanto, segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS, 2002 apud ARAUJO; LANZARIN; MEDEIROS, 2015) o público idoso mostra-se diferente quando levamos em consideração a nacionalidade de seus integrantes. Em países em desenvolvimento, a idade definida é de 60 anos ou mais, enquanto a idade da população idosa de países desenvolvidos é elevada para 65 anos ou mais (IBGE, 2002), já que muitos são os fatores relacionados a este fenômeno, tais como: aumento da expectativa de vida, avanços na medicina etc. (FARIAS et al., 2015).

Desse modo, com a alta expectativa de vida, a população idosa vem buscando compreender a evolução das TICs, ainda que, às vezes seja difícil assimilar e se integrar a essa nova realidade, impedindo-o de realmente entender a era digital (PEREIRA; NEVES, 2011). O motivo dessa dificuldade pode ser o fato de serem consideradas redes de comunicação extremamente desenvolvidas ou o próprio processo de envelhecimento (FARIAS et al., 2015).

Nesse sentido, estudos têm demonstrado a importância das TIC como ferramentas relevantes na realização das atividades instrumentais na vida diária das pessoas idosas de forma a capacitar a sua autonomia e independência (CARMO; ZAZZETTA, 2016); (SOUZA; SILVA, 2016 apud MENDES, 2019).

A Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) está presente em tudo que fazemos atualmente, sendo fruto do desenvolvimento da sociedade pertinente à lógica do nosso tempo. Os indivíduos estão mudando sua maneira de agir, de pensar e de se comunicar, pela integração dessas novas tecnologias. As alterações produzidas pelas

intermediações tecnológicas são muitas, evoluindo de forma rápida (FARIAS et al., 2015).

Não é exagero afirmar que o aparecimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e a forte disseminação da internet, o cenário dinâmico das inovações tecnológicas e seu desenvolvimento rápido impulsionaram importantes alterações na forma como as pessoas estão acessando a internet. Por exemplo, os jornais de hoje não são lidos como há alguns anos. Conteúdos de mídias tradicionais, têm sido transformados e expostos em formato eletrônico (LEE, 2013; SANTOS, 2018).

Continuamente, novos artefatos de TIC (como *smartphones* e *mobile banking*) estão fornecendo operações em tempo real com o suporte de multimídia e da Internet (LUO et al., 2010 apud FARIAS et al., 2015). As TICs têm se integrado cada vez mais às atividades pessoais, profissionais e de lazer dos cidadãos (FARIAS et al., 2015).

## **1.1 Problematização do Objeto da pesquisa**

A inserção das TIC trouxe novas possibilidades e novas integrações para os idosos na sociedade (DIAS, 2012). Desenvolver novas habilidades em pessoas que, em tese, não conseguem mais aprender coisas diferentes é algo que deve ser desconstruído apresentando novas possibilidades tecnológicas que ajudam essas pessoas em idade mais avançada. Hoje em dia, o idoso se depara com um mundo altamente tecnológico (TV BRASIL, 2018). Margô Karnikowski, entrevistada no Programa Caminhos da Reportagem (TV BRASIL, 2018), considera a exclusão dos idosos um fator determinante na saúde dos mesmos, conseqüentemente é determinante na saúde da sociedade. Segundo Petersen, Kalempa e Pykosz (2013), a capacidade de envelhecer sem perder contato com o mundo digital permite que as pessoas envelheçam ativamente. Dessa forma, os idosos podem usar os recursos das TIC para manter o conhecimento contínuo, manter sua saúde mental e suportes de apoio ativas.

Segundo Felizmino e Barbosa (2018), o forte desenvolvimento do uso das TIC por pessoas de meia-idade e idosos nos últimos anos, usando a tecnologia como um meio conveniente na vida diária (ou seja, fazer compras, conhecer pessoas), tem modificado sua representação social e tem modelado o ócio e o sedentarismo dos idosos.

Diante das profundas mudanças tecnológicas e do déficit na economia e buscando se adequar à era da informática, o fornecimento digital de serviços públicos se tornou

uma tendência mundial. Nacionalmente, segundo o painel de monitoramento de serviços federais 4.262 serviços públicos são prestados total ou parcialmente de forma eletrônica ou digital (BRASIL, 2021). Em 2018, o então Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP, 2018) realizou um estudo em que foram entrevistados 500 gestores de serviços públicos federais, cujos resultados mostraram que 41% dos 2.895 serviços eram prestados de forma digital (SOUZA; FARIAS, 2021).

Neste contexto, a plataforma de serviço público propõe a operacionalização da gestão pública, fornecendo canais de informação e acesso da sociedade a serviços públicos, utilizando um método de trabalho que tem o cidadão como principal referência para a comunicação e a Internet, e utilizando os padrões abertos como meio de contato entre os cidadãos e os serviços públicos. As informações geradas pela prestação do serviço possibilitam um salto nas capacidades de gestão, melhorando o desempenho e a coordenação dos serviços públicos federais (GONÇALVES; RICCIARDI, 2016).

Contudo, barreiras para o pleno desempenho geral dos serviços digitais ainda são percebidas, seja pelos obstáculos de investimento enfrentados pelos órgãos na busca da generalização dos serviços, ou então, pela realidade social e econômica da população (LANGNER; ZULIANI, 2015).

Em alguns casos, a difusão de tecnologias de autosserviço não significa necessariamente que elas serão usadas. Segundo Farias et al. (2014), a relutância de alguns consumidores em adotar a tecnologia continua sendo um obstáculo para as organizações. Portanto, é importante estudar as atitudes dos consumidores em relação aos fatores que influenciam sua intenção e adoção de novas tecnologias.

Conforme preconizado por Ratchford, Ratchford e Barnhart (2014), novas tecnologias são recomendadas, no entanto, disponibilizar o serviço apenas por meio de autosserviços na internet pode causar desconforto por parte dos novos usuários de tecnologias, principalmente se houver falta de compreensão dessas tecnologias, visto que as novas tecnologias podem ser vistas como obstáculos ao seu uso, gerando sentimento de rejeição e falta de habilidades, limitando assim a interação do usuário com os sistemas interativos.

Em vista disso, um exemplo de iniciativa para a melhoria da prestação de serviços entre governo e a população é a plataforma *online* Meu INSS, implementada em 2018 pela previdência social, para facilitar o acesso ao INSS, por parte do cidadão. A realidade do acesso ao INSS por via eletrônica, exclusivamente pelo Meu INSS, especialmente em

meio à pandemia do Coronavírus, em que serviços se intensificaram e as agências tiveram seu horário de funcionamento modificados ou com suas atividades presenciais suspensas, torna-se ainda mais desafiadora àqueles cidadãos que ainda não dispõem de meios tecnológicos (computadores, *smartphones*, acesso à internet) e/ou o conhecimento técnico para sua utilização, sendo possível que não lhes seja, na prática, garantido esse direito.

Nesse sentido, a plataforma torna mais fácil acessar extratos, demandar benefícios, entre outros serviços que podem ser feitos pelo Meu INSS, favorecendo e protegendo os beneficiários que não precisariam se deslocar e esperar por horas em uma fila física/presencial do INSS.

O acesso aos serviços baseados em tecnologias, por exemplo, o autosserviço *online*, a qualquer hora e em qualquer lugar, destaca o atributo "ubiquidade" relacionado à tecnologia da informação e comunicação (LAI; LIN; TSENG, 2014), que é uma grande vantagem hoje. O controle e o domínio das TIC determinam a "sorte" da sociedade (CHAHIN et al., 2004).

Assim sendo, a transição da tecnologia analógica para a digital é considerada um grande avanço, portanto, para quem usa outra tecnologia nova, o uso de instrumentos da era digital pode representar um novo aprendizado sem a necessidade de usar conhecimentos prévios (BIANCHETTI, 2001).

Essa proposta de pesquisa, tendo como base o cenário de prestação de serviços em plataformas virtuais, procura demonstrar a inevitabilidade de se estudar as dificuldades de idosos e de como tem sido incluída a adoção de novas tecnologias da informação na criação e oferta de serviços públicos, fazendo com que essa passagem se dê de forma espontânea e facilitada tanto para o cidadão, quanto para o governo. Existe ainda a necessidade de verificar quais são os fatores que dificultam o processo de adoção de novas tecnologias por cidadãos idosos e se a adoção dessas tecnologias realmente facilita a realização do autosserviço.

Desse modo, é possível notar que as novas tecnologias impactam diretamente o comportamento e as relações sociais, o que inclui o processo de aprendizagem em relação a adoção das mesmas em autosserviços, através dos novos mecanismos que possibilitam acessar e tratar a informação em plataformas digitais multiconectadas. Para Margô de Oliveira Karnikowski, especialista em envelhecimento, (TV BRASIL, 2018), discutir como usar as novas tecnologias, quem vai usar essas tecnologias, para quem são

produzidas e quem terá acesso a elas, são questões fundamentais para o desenvolvimento de uma sociedade.

Segundo Winston Oyadomari, coordenador da pesquisa TIC domicílios e também convidado entrevistado do programa Caminhos da Reportagem, os idosos não vão começar a utilizar a internet só porque ela ficou mais barata ou porque o acesso chegou até eles (TV BRASIL, 2018). Tem uma questão também de formação de habilidade, tem uma questão de serviços que são pertinentes para essa população que tem que ser considerada em qualquer estratégia que se propõe a ser universal. Araujo, Lanzarin e Medeiros (2015), defende que é essencial eliminar as primeiras dificuldades para que os idosos possam perceber os benefícios que o uso das TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação) é capaz de produzir em suas vidas, para que se sintam motivados para utilizá-las.

No mesmo programa, a pesquisadora em Inovação, Josivania Farias, argumenta que a disseminação da tecnologia, a inclusão ou exclusão digital também estão vinculados ao nível de escolaridade de uma pessoa. Margô Karnikowski, também aborda que, enquanto em outros países é considerado analfabeto quem não sabe mexer com a tecnologia, no Brasil é considerado analfabeto quem não sabe ler (TV BRASIL, 2018). Sob o mesmo ponto de vista, Alvarenga et al. (2018), ressalta que, no Brasil, a baixa escolaridade, a falta de programas sociais e projetos de inclusão digital adequados aos usuários, computadores gratuitos e acesso à Internet são obstáculos que dificultam o acesso dos idosos aos recursos tecnológicos.

Conforme Sales et al., (2014), outro obstáculo é que diferentes tecnologias aparecem e melhoram rapidamente, demandando desses usuários um aprendizado contínuo. A falta de usabilidade, a acessibilidade, a inteligibilidade, e o estrangeirismo, com hardware e software de TIC são outros fatores que podem aumentar a exclusão digital desse público.

Nesse sentido, Margô Karnikowski argumenta que é preciso refletir profundamente essa realidade e dar um passo atrás a fim de oferecer oportunidades para que essas pessoas possam ter letramento e só assim possam ser inseridas na era da tecnologia (TV BRASIL, 2018). Isso porque, seja pela infraestrutura e pelo acesso à própria rede, seja pelas habilidades envolvidas no seu uso, os benefícios potenciais das TIC não estão da mesma maneira disponíveis a todos. Mesmo que as pessoas confirmem a contribuição das TIC na ampliação das possibilidades de produção, difusão e sua

utilização, é necessário analisar os mecanismos de exclusão e reprodução das desigualdades nesse campo (LIMA; OYADOMARI, 2020). Diante disso, instituições públicas precisam entender que, com a mudança dos mecanismos de acesso e tratamento da informação, o processo cognitivo dos cidadãos mais velhos também se altera.

De acordo com Tavares e Souza (2012), os declínios decorrentes da idade têm implicações no design de interfaces e sistemas técnicos. Segundo a pesquisadora Josivania Farias (TV BRASIL, 2018), como que uma pessoa, cuja visão fica cansada e a capacidade cognitiva geralmente é mais lenta e difícil de memorizar, pode ser proficiente no uso de um *smartphone* com 10 cm de altura e 5 de largura? Similarmente, Alvarenga et al. (2018), observa que o desenvolvimento de interfaces de dispositivos geralmente não leva em consideração as alterações e limitações das habilidades físicas e cognitivas causadas pelo processo de envelhecimento. No mesmo programa Margô Karnikowski explica que a tecnologia não foi completamente preparada para pessoas que envelhecem. Segundo ela, até pouco tempo, o Brasil era considerado um país extremamente jovem. Por esse motivo, não existia tecnologias para que os idosos tivessem acesso (TV BRASIL, 2018).

Tavares e Souza (2012) argumentam que conseqüentemente, grande parte do público idoso encontra dificuldades de interação com as interfaces desenvolvidas atualmente. Portanto, para minimizar os impactos destes declínios no acesso as TIC, seria importante desenvolver interfaces que sejam mais acessíveis aos idosos, respeitando certos padrões de ergonomia e usabilidade. Nesse sentido, Tavares e Souza (2012) concordam que a inclusão digital dos idosos requer componentes de entrada e saída de dados, e que as interfaces desenvolvidas dentro dos padrões de acessibilidade não causem dificuldades para o usuário idoso, ou que as minimizem. Os autores citam que as equipes de desenvolvimento web, de softwares ou hardwares podem ser mais compreensíveis às particularidades desses públicos, visto que facilitar para os idosos não é complicar para os mais jovens (TAVARES; SOUZA, 2012).

Ademais, a pesquisadora Josivania Farias também chamou a atenção para a responsabilidade das organizações, nesse caso, públicas ou privadas. Se empresas se deparam com um sujeito que está ficando maduro, envelhecendo e passando mais tempo no ambiente de trabalho, então deve existir uma preocupação organizacional. O investimento em treinamento e capacitação em novas tecnologias deve ser o foco da organização, seja no setor público ou privado. A implantação de novos sistemas deve ser

aliada a processos de treinamento, de capacitação e de mudança de cultura (TV BRASIL, 2018).

Assim, reconhecendo e explorando o potencial das novas tecnologias, é possível identificar a dificuldade que os cidadãos ligados ao autosserviço em plataformas e-Gov possam ter, tornando mais efetiva a relação de cidadãos-governo. Para tanto, é preciso reconhecer as novas tecnologias, avaliar o seu impacto e expectativa na sociedade e a possibilidade de sua utilização em autosserviços para otimizar o aprendizado dos cidadãos ao invés provocar uma resistência a adoção das TICs.

Portanto, este trabalho estabeleceu como questionamento incentivador do estudo descobrir: Quais os principais desafios de adoção de TIC por cidadãos idosos para a realização do autosserviço na plataforma Meu INSS?

## **1.2 Objetivo Geral**

Investigar os principais desafios da adoção de TIC por cidadãos idosos para realização de autosserviço na plataforma Meu INSS.

## **1.3 Objetivos específicos**

- a) Analisar o relacionamento de idosos com as novas TIC na atualidade;
- b) Identificar os desafios enfrentados por idosos em relação às novas tecnologias ao seu dispor;
- c) Verificar as expectativas de desempenho de idosos quanto à utilização da plataforma Meu INSS;
- d) Verificar as dificuldades percebidas por idosos que utilizam ou já utilizaram, como usuários, a plataformas Meu INSS.

## **1.4 Justificativa e contribuição do estudo**

Discutir sobre os principais desafios de cidadãos idosos para a adoção de novas tecnologias no setor público no contexto do autosserviço justifica-se pelo fato de que, as TIC encontram-se cada vez mais presentes atualmente. A sociedade da informação e do

conhecimento tem as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) como base de uma sociedade moderna, em que os mecanismos de acesso à informação são bastante desenvolvidos, diminuindo fronteiras e possibilitando a transmissão de conteúdos vinculados em um curto espaço de tempo.

Desse modo, para se adaptar à era da informação, a prestação de serviços públicos em formato digital tornou-se tendência mundial. No Brasil, conforme o painel de monitoramento de serviços federais, muitos serviços públicos são prestados no todo ou em parte por meio eletrônico ou digital (BRASIL, 2021). Essa tendência de tornar as políticas públicas mais eficazes e econômicas por meio do uso da tecnologia, formulada em 2016 pelo Decreto nº 8.638 e revogada pelo Decreto nº 10.332 de 2020, o Decreto nº 8.638, instituía a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

Segundo esse decreto, deveriam suceder estímulos a participação da sociedade nas políticas públicas e o ampliamiento da conexão à informação, além da distribuição de serviços; simplicidade; segurança e privacidade; participação e controle social; e inovação. Bem como visava melhorar a informação e a prestação de serviços, incentivando a participação dos cidadãos no processo de tomada de decisões e tornando os governos mais responsáveis, transparentes e eficazes. Ou seja, de acordo com essa norma, tanto o planejamento quanto a execução de programas e processos inerentes à governança digital pelos órgãos carecem seguir orientações como o autosserviço na prestação de serviços públicos (BRASIL, 2016).

No entanto, em alguns casos, a difusão da tecnologia de autosserviço não significa necessariamente que será usada/adotada. Segundo Farias et al. (2014), a relutância de alguns consumidores em adotar a tecnologia continua sendo um obstáculo para as organizações. Sendo assim, é interessante analisar as atitudes de cidadãos usuários de serviços públicos em relação a fatores que influenciam sua intenção de uso e de adoção de novas tecnologias.

Nesse sentido, essa pesquisa servirá de base para os formuladores de políticas públicas no âmbito da transformação digital no setor público implementarem ferramentas que possam promover a popularização e a adoção de novas TIC, pois ao analisar os dados coletados na pesquisa proposta, espera-se que os serviços públicos sejam prestados na perspectiva dos usuários, no qual, a administração pública forneça subsídios necessários.

Em suma, o presente estudo visa contribuir para o conhecimento das dificuldades dos usuários diante do autosserviço em uma nova tecnologia, buscando trazer ações necessária aos gestores dos serviços públicos para que a adoção do acesso decorra mais rápido pelos cidadãos, fornecendo os resultados desejados.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo está dividido em três partes. Na primeira parte, será discutido um breve histórico das TIC, os conceitos relacionados às novas tecnologias, e as principais teorias em relação ao tema. Em seguida, serão apresentados os idosos e sua relação com as TIC. E finalmente, na terceira parte, serão apresentadas informações sobre a plataforma Meu INSS, e como a mesma funciona.

### 2.1 Breve histórico das TIC

Conforme Kieling et al., (2015), a Internet é uma tecnologia relativamente nova. Foi originada na década de 1990 e aceleradamente se popularizou, ocupando uma proporção crescente em um curto período de tempo. Não há dúvida de que estamos na era digital. Logo, são sinais de progresso: as novas tecnologias, o aumento dos bens de consumo, a melhoria da qualidade de vida, ou seja, o bem-estar das pessoas.

Marinho (2018) acrescenta que as novas tecnologias de informação e comunicação (TICs) são tecnologias de comunicação que se desenvolveram gradativamente desde a segunda década de 1970, no contexto da revolução telemática, ou a terceira revolução industrial, porém foi na década de 1990 que começou a trazer muitas vantagens, sendo a mais proeminente forma de ascender à informação e a melhor coordenação para colaboradores dispersos geograficamente.

Do ponto de vista de Rocio (2010, p.2), “as TIC são as tecnologias de tratamento e disseminação da informação por excelência, já que não possuem restrições quanto ao tipo da informação nem o tipo de processamento que realiza”. Os tipos da informação com que interagimos, mas que o autor faz referência são texto, imagem e som.

A Internet se tornou uma realidade e a modernidade do futuro provavelmente será a Internet das Coisas (KIELING et al., 2015). Nesse sentido, Voroniuk, Macuch e Sellos-Knoerr (2020) acreditam que o comportamento diário da maioria das pessoas foi e continuará sendo modificado por meio da tecnologia, que aparecerá em tudo o que você vê, como tirar e armazenar fotos e vídeos, mover equipamentos, fazer pagamentos bancários (Pix) e refeições ou transporte privado. Conforme o apontamento dos autores,

é possível perceber como todas as coisas inteligentes somada à vida no geral estão interligadas.

Nessa perspectiva, Pasqualotti et al., (2017) argumentam que a quarta revolução industrial combina três parâmetros básicos: a) Velocidade: evolui em um ritmo acelerado profundamente interconectado; b) Amplitude e profundidade: A revolução está mudando quem somos. c) Impacto sistêmico: no qual envolve a transformação de todo o sistema entre países e dentro deles. Ainda conforme os autores, isso propõe uma série de tecnologias que vão mudar nossa visão de mundo e interação social. Irão integrar várias tecnologias e alcançar uma maior interação. Os benefícios da quarta revolução industrial permitirão mais conveniência e interação entre sistemas e pessoal a um custo muito reduzido (PASQUALOTTI et al., 2017).

Ocorrem também aspectos negativos em relação a riscos sociais e desafios no tocante à forma de como garantir que as inovações colaborativas possibilitem oportunidades a todas as pessoas. Desta forma, a Quarta Revolução Industrial afetará os modelos políticos, econômicos e sociais atuais, exigindo que reconheçamos que fazemos parte de um sistema de poder distribuído que requer modelos mais colaborativas de interação para prosperar. Isso terá um impacto em muitas áreas, como no envelhecimento, na economia, na produtividade e no emprego (PASQUALOTTI et al., 2017).

Segundo Voroniuk, Macuch e Sellos-Knoerr (2020), a globalização e a recente pandemia de Covid-19 mudaram muito as relações sociais e econômicas do mundo. O conceito de território e espaço é diferente de antes, e a informação começa a se espalhar de forma acelerada ou em tempo real. Avanços nesses paradigmas são incentivados por inovações tecnológicas que mudaram a maneira como as pessoas se comportam em seus ambientes de vida. Nos tempos modernos, construir conexões é a razão da participação social.

A partir do exposto é possível inferir que a pandemia de Covid-19 trouxe muitas mudanças de paradigmas, entre elas, na forma como nos comunicamos, trabalhamos, vivemos e relacionamos. Mas isso não aconteceu simplesmente em função da pandemia. A transformação digital avança freneticamente e sempre se aprimora. A tecnologia tem alterado nossas vidas e certamente transformará a das futuras gerações, visto que ela está modificando rapidamente a economia, a sociedade, a cultura e o ambiente em que vivemos.

Estima-se que nos próximos anos, o número de dispositivos móveis que serão usados em grande número para conexões entre humanos passará de bilhões (PASQUALOTTI et al., 2017). Pois ainda atualmente, além de proporcionar acesso e compartilhamento de informações e dados, as redes sociais digitais também podem alcançar um maior grau de integração social, porém, vale destacar, que os idosos pertencem a um grupo social, que enfrenta restrições e que por isso, sente necessidade de buscar novos conhecimentos e valorização a vida (CRUZ, 2019).

Conforme Lima e Oyadomari (2020), as tecnologias de informação e comunicação (TICs) reconfiguraram os modos de criação, difusão, consumo e participação cultural. Ao expandir as condições de produção e distribuição de conteúdo *online*, o ambiente digital tem incorporado e reproduzido de forma mais ampla as desigualdades existentes na sociedade em termos de acesso e uso de tecnologia.

Vários métodos teóricos explicam o processo de aceitação e adoção de novas tecnologias. Cada teoria tem o propósito de explicar o impacto da intenção e atitude no comportamento de uso (FARIAS et al., 2015), tendo como foco o comportamento dos usuários de sistemas de informação empresarial, é possível se deparar com duas linhas de estudos, entre os quais são mais frequentemente usadas para adoção e aceitação (FARIAS; VIEIRA, 2014): o Modelo de Aceitação de Tecnologias (*Technology Acceptance Model - TAM*), disseminado por Davis (1985), no qual aborda a intenção, a adoção e aceitação dos usuários em ambientes corporativos, tentando entender e até prever o resultado da tecnologia adotada; e a *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*, desenvolvida a princípio por Venkatesh et al. (2003) e depois amplificada por Venkatesh, Thong e Xu (2012), como UTAUT2, que teoriza e estuda o comportamento voluntário de adotantes de tecnologias, e não mais se limitando ao ambiente organizacional como no da primeira UTAUT.

De acordo com Abibo (2020), as TIC são atualmente usadas em várias áreas de nossas vidas, no setor industrial, comercial, de saúde, investimento e educação. Como resultado, as TIC atuam como um catalisador que estimula a sociedade de informação e de conhecimento, atuando como meio que propicia o crescimento econômico, a proliferação de serviços de riqueza, criação e competitividade, além do bem-estar das comunidades. Flauzino et al. (2020) acrescenta que a difusão da internet pelo mundo estimulou a criação de soluções on-line direcionadas aos vários domínios da vida, com potencial para melhorar a saúde, bem-estar cognitivo, social e emocional das pessoas.

Com a popularização da Internet como uma das principais ferramentas das tecnologias de informação e comunicação (TIC), os sistemas de informação começaram a migrar para a plataforma Web e podem ser usados online e o governo também passou a fornecer diversos serviços aos cidadãos. Pesquisa da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) mostra que iniciativas de governo eletrônico podem promover outros atributos positivos, como transparência, inovação e confiança (CAMARGO; CIRANI, 2020).

Para a OCDE (2003), governo eletrônico é definido como o uso de tecnologias de informação e comunicação (TIC), especialmente a Internet, como ferramenta para melhorar a gestão governamental. Enquanto para Agune e Carlos (2005), ao contrário do nome original, o governo eletrônico significa muito mais do que o uso aprimorado e intensificado da tecnologia da informação pelas autoridades públicas. Na verdade, deve ser visto como uma transição entre métodos de governança altamente subdivididos, hierárquicos e burocráticos. Ainda segundo o autor, esse método ainda representa o dia a dia da maioria das organizações públicas e privadas, caminhando para uma mudança de direção mais horizontal, colaborativa e flexível. Esse fenômeno começou a se acentuar na segunda metade do século passado, após uma vestimenta mais coordenada com o advento da sociedade do conhecimento (AGUNE; CARLOS, 2005).

Atualmente, existe uma variedade de novas e diversas tecnologias que assustam qualquer pessoa, mas é muito importante avaliar como ocorre a adoção das novas tecnologias de desenvolvimento e prestação de serviços. A inovação voltada para serviços é muito diferente em muitos setores de transformação, já que é menos formalizada, é mais incremental por natureza e é menos tecnológica (OCDE, 1997).

Em alguns países, as iniciativas governamentais destinadas a mudar e fortalecer as relações entre o governo, os funcionários públicos e o público são cada vez mais adotadas. De um modo geral, essas iniciativas baseiam-se no amplo uso das tecnologias de informação e comunicação. No Brasil, também, existem vários sistemas jurídicos destinados a mudar e fortalecer as relações entre o governo, os funcionários públicos e o público com previsão que abrange temas como transparência, governo eletrônico e melhoria do serviço público (GONÇALVES; RICCIARDI, 2016). Dessa forma, a Constituição Federal de 1988, no art. 37 estipula que devem ser observados os seguintes princípios: legalidade, impessoalidade, moralidade, propaganda e eficiência.

Por conseguinte, segundo Lima e Oyadomari (2020), na tentativa de acompanhar os avanços provenientes do desenvolvimento tecnológico em relação às áreas de informática e telecomunicações nos últimos anos, as ações do governo foram impulsionadas para aumentar o processo de informatização da gestão governamental e para o uso da Internet como mais um canal de informação e serviços de disponibilidade para os diferentes públicos que interagem com o Estado.

## **2.2 Idosos e sua relação com as TIC**

A velhice, como estado de um indivíduo, refere-se a uma condição temporal e, mais especificamente, a uma forma de levar em consideração o tempo e suas consequências no sujeito. Muitas vezes, acredita-se que a idade cronológica de uma pessoa marca sua velhice. Isso não é apenas estabelecido com base na idade, mas também na idade física, já que é um potencial indicador de velhice. No entanto, a idade cronológica explica apenas parcialmente o processo de envelhecimento (FONSECA, 2006).

Tendo em vista o crescimento significativo da população idosa nos próximos anos, bem como uma realidade muito notável no país, as medidas a serem realizadas devem conter uma nuance que preconiza a inclusão digital dos idosos, logo o acesso as novas tecnologias (SILVA; BARAKAT, 2020). Medeiros (2016) acredita que diante do aumento da população idosa é necessário o ajuste social, devendo ser dado valor ao papel do idoso e sua contribuição para com a sociedade. O mesmo, defende que o envelhecimento é uma estrutura complexa que requer atenção multidisciplinar para promover a igualdade, tolerância e saúde mental dos idosos.

No início do século XX, a velhice foi marcada com a chegada de uma imagem fortemente negativa devido à sua improdutividade (DIAS, 2012). A idade no Ocidente parece ter obtido o significado de algo ruim, feio, não desejável. Contudo, a dualidade surge quase que imposta, renovando a partir de uma visão cronológica da vida, ideias como: a juventude de um lado e, do outro, a velhice; velocidade e lentidão; beleza e feiura; corpo e alma etc. Um modo de pensar, que nos levaria a supor que o envelhecer não faz parte da vida como um todo, mas somente a uma parte dela (ARAÚJO, 2017).

A velhice é uma fase natural do ser humano, faz parte do ciclo da vida, podendo ser vivida com mais tranquilidade, porém o idoso enfrenta várias preocupações, como

depender dos outros, o que se destaca quando surgem os problemas físicos, financeiros e a falta de apoio sociofamiliar (PILCHER; WEBELINGER; BERTOLIN, 2015). Além disso, à medida que as pessoas envelhecem, o ritmo das atividades de desenvolvimento das pessoas e do aprendizado de como manipular e absorver equipamentos tecnológicos modernos, diminui (KACHAR, 2009).

É inegável, que os processos científicos e tecnológicos são dinâmicos e estão em constante evolução, portanto o conhecimento adquirido ao longo da vida se tornará rapidamente obsoleto. Para acompanhar o ritmo da evolução, a educação ao longo da vida desafia todos a estarem atentos às mudanças e a buscarem os recursos que as acompanham. O progresso tecnológico, aliado à dificuldade de adquirir novas tecnologias e teorizar, tem impactado todas as gerações, principalmente os idosos (PILCHER; WEBELINGER; BERTOLIN, 2015).

Conforme, Silva e Barakat (2020), a evolução ou mesmo revolução tecnológica é algo muito comum neste momento da sociedade, hoje em dia tudo é realizado por meio dos *notebooks*, *smartphones* e *tablets*, desde uma compra, ou a consulta de extratos da aposentadoria, transferências, redes sociais e por aí se alongam.

Nesse sentido, o Estatuto do Idoso prevê o direito de promover-lhe à vida social através dos vários meios disponíveis. O artigo 3º, estipula a viabilização de alternativas de participação, ocupação e interação do idoso com as outras gerações. Portanto, o artigo 21, parágrafo 1º garante que os cursos especiais para idosos contemplarão conteúdos relacionados às tecnologias de comunicação, informática e demais avanços tecnológicos para integrá-los à vida moderna (Lei Federal nº 10.741, de 2003).

Na opinião de Tavares e Souza (2012), promover ações comunitárias e políticas públicas para inclusão digital aos idosos de todas as classes sociais é uma maneira não apenas de satisfazer a legislação, mas um meio de oportunizar a estes a possibilidade de interagirem com os demais grupos etários e usufruírem de conhecimentos que, estão disponíveis por meio da internet, através de revistas, jornais, portais acadêmicos, blogs, redes sociais etc.

Contudo, esse é o processo no qual se tem o afastamento das pessoas para com as novas tecnologias, podendo englobar dessa incapacidade questões como técnicas, financeiras e, até a idade. Em contrapartida a inclusão digital é resumidamente o fomento ao acesso às novas tecnologias, possibilitando ações que promovam a disponibilidade desse acesso, bem como assinalar mecanismos capazes de reduzir essa distância,

estimulando assim o acesso oferecido as novas tecnologias a todos, inclusive aos indivíduos pertencentes a terceira idade (SILVA; BARAKAT, 2020).

Os idosos, por não estarem familiarizados com essas novas tecnologias, não sentem falta delas, justamente pelo desconhecimento e pelas dificuldades em buscar este conhecimento, pois requer destreza e algumas funções mentais que já não são fáceis de acessar. Dado que no envelhecimento há muitas perdas, sejam fisiológicas, sejam cognitivas, como a de independência e de afeto (PILCHER; WEBELINGER; BERTOLIN, 2015). Para os mesmos autores, os idosos estão se familiarizando cada vez mais com as ferramentas do computador, porém encontram obstáculos tanto pessoais como pedagógicos no seu uso.

Todavia, os idosos, devido ao aumento da expectativa de vida, buscam acompanhar a evolução das TIC (PEREIRA; NEVES, 2011; VERONA et al., 2006), tendo na maioria das vezes, obstáculos por partes das pessoas idosas em assimilar e integrar a esta nova realidade, os excluindo de conhecer efetivamente a era digital (PEREIRA; NEVES, 2011). Uma das razões pelas quais os idosos julgam as TIC como difíceis de manusear, (RAYMUNDO; SANTANA, 2015), se deve ao fato de serem consideradas redes de comunicação altamente desenvolvidas, resultado do pouco contato com as mesmas ou resultado do processo de envelhecimento (FARIAS et al., 2015 apud MENDES, 2019).

Por outro lado, os avanços tecnológicos da atualidade têm influenciado diretamente no processo de envelhecimento da população, visto que cria oportunidades nunca antes disponíveis (FELIZMINO; BARBOSA, 2018). Dessa forma, o indivíduo pode achar, no ciberespaço, a oportunidade de continuar desenvolvendo a mente. É exercitando-a que o idoso estimula as funções cognitivas, determinando novas relações no meio em que vive, encontrando satisfação pessoal, promovendo a mudança do próprio comportamento. Se os idosos tiverem uma educação continuada ao longo de sua vida, utilizando as tecnologias de informação e comunicação, podem ter uma alternativa para continuarem a aprender e conseqüentemente ocuparem seu tempo (PILCHER; WEBELINGER; BERTOLIN, 2015).

Para Dias (2012), a introdução das TIC apresenta novas possibilidades e limites na integração da pessoa idosa com a sociedade. Essas pessoas, estão partindo a procura de projetos ou programas de informática, que busca uma inclusão digital, pelo fato de sentirem-se excluídos das informações, dos assuntos da família e de grupos de amigos.

Por consequência, essa população idosa está cada vez mais utilizando novas tecnologias. Hoje, tanto no Brasil como em todo o mundo, acontece uma espécie de movimento, em que os idosos, na sua maioria de grandes centros urbanos, vêm ocupando o seu espaço dentro da sociedade em que vivem, tornando-se mais ativos e atuantes nas questões sociais: estudando, trabalhando, comprando, viajando e se incluindo com mais frequência no mundo virtual. Como resultado, o número de idosos aprendendo a usar computadores aumentou significativamente (WASSERMAN et al., 2012).

Conforme Patriolino (2021), em matéria publicada no jornal Correio Braziliense, pessoas entre 60 e 80 anos estão cada vez mais conectadas à Internet. De acordo com o levantamento da Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL), e segundo o Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil) grandes avanços foram feitos nesse sentido: o percentual de idosos brasileiros que navegam na rede mundial aumentou de 68% em 2018 para 97% em 2021.

O progressivo uso de smartphone, acrescido ao envelhecimento populacional, elevou o surgimento de uma variedade de aplicativos voltados para o idoso, pois, além do acesso fácil e do custo relativamente baixo, os smartphones também suportam aplicativos dos mais variados temas, inclusive, os cuidados na área da saúde e os cuidados com os idosos, está se tornando uma nova ferramenta para melhorar a independência de idosos (AMORIM et al., 2018).

Com o deslocamento do ingresso do idoso nos meios digitais, mediante programas de informática, pode-se promover a redução do isolamento social e ressignificar o papel social que proporciona encontros na web (PILCHER; WEBELINGER; BERTOLIN, 2015). Segundo Nascimento (2011), este indivíduo terá recursos para se aproximar e se integrar em comunidades sociais, fortalecendo o contato no grupo familiar e de amigos, propiciando um ambiente de troca virtual de ideias e informações, reduzir/evitar o isolamento social, fazendo parte de um contexto tecnológico social.

Segundo o psiquiatra Alisson Marques (PATRIOLINO, 2021), a inclusão digital de idosos traz muitos benefícios. Além de ser capaz de se comunicar com membros da família durante períodos de isolamento social, o acesso à tecnologia também é bom para a mente. “Principalmente do ponto de vista cognitivo, onde essas ferramentas auxiliam nos processos de raciocínio lógicos”, explicou o entrevistado.

Em suma, Dias (2012), argumenta que o conceito de envelhecimento produtivo, procura contextualizar o envelhecimento a partir de uma perspectiva positiva. Essa

perspectiva compreende simultaneamente duas particularidades do processo, nomeadamente o impacto do contributo direto resultante de atividades realizadas pelo idoso nos indivíduos, famílias, grupos ou instituições; e as melhorias que essas atividades são capazes de ter na qualidade de vida dos idosos.

De acordo com Flauzino et al., (2020), para que os idosos possam usufruir plenamente das vantagens tecnológicas, o acesso aos dispositivos digitais deve se voltar para a análise crítica dos conteúdos disponibilizados.

Silva e Behar (2019) destacam as principais diferenças entre os quatro termos alfabetização, letramento, fluência e competência digital, pois embora estejam relacionados entre si, esses termos apresentam evolução conceitual. As autoras acreditam que a alfabetização digital refere-se à aquisição de habilidades de interpretação e compreensão de códigos e da linguagem, ou seja, envolve o primeiro nível de experiência e prática pessoal no ambiente digital (compreensão da escrita e leitura). Portanto, a alfabetização é diferente da alfabetização digital, que inclui a capacidade de usar e compreender informações de vários formatos e fontes, incluindo a aplicação de novas tecnologias e a prática de ler e escrever na tela.

Em relação à alfabetização em informática, Vechiato (2010) e Carvalho (2010 apud PÁSCOA; GIL, 2019), abordam em seus estudos, os motivos pelos quais as pessoas idosas resolvem aprender a manipular o computador. Segundo os autores os motivos envolvem entre outros, as mudanças de comportamento a contar do uso da informática, o uso do computador como alternativa para lidar com doenças como depressão, além de lidar com a solidão. Ainda conforme os autores, a população idosa é referenciada como uma população infoexcluída, torna-se urgente criar condições para que se promova a sua inclusão digital permitindo uma verdadeira inclusão social com a minimização da sua situação de isolamento (VECHIATO, 2010; CARVALHO, 2010 apud PÁSCOA; GIL, 2019). Desse modo as TIC também podem contribuir para reduzir o isolamento das pessoas idosas.

A utilização das TIC pelos idosos, podem ser essenciais em suas vidas, principalmente para aquelas com algum tipo de dificuldade de mobilidade, limitações físicas, cognitivas, auditivas e visuais, além da dependência de outras pessoas para realizar tarefas do dia a dia (LINH, 2015; SALES, 2007 apud PÁSCOA; GIL, 2019).

Para Raymundo (2013), a aceitação ou não de uma tecnologia está relacionada a fatores interiores e exteriores ao indivíduo. Os aspectos interiores incluem capacidade

funcional, comportamento, competência, percepção da utilidade, prazer, dificuldades e facilidades encontradas nos recursos tecnológicos. No que diz respeito aos aspectos exteriores, envolvem características sociodemográficas dos sujeitos, gênero, idade e ocupação.

Nesse contexto, menciona-se o uso de *tablets* por pessoas idosas promovendo a autonomia e melhoria das habilidades sociais. Quando as pessoas idosas começam a usar esse dispositivo, eles passam a vivenciar experiências conforme as novas gerações, sem necessitar dos “especialistas” (crianças, netos, pessoas que sabem usar as TICs), que não têm tempo, nem paciência para respeitar a curva de aprendizagem desta geração (ALVARENGA et. al., 2018), sendo este um dos exemplos da aceitação de TIC pela população idosa.

A relação existencial entre o envelhecimento e tecnologia torna-se importante no sentido de acessibilidade, de inclusão social e de ampliação da autonomia das pessoas de idade avançada, uma vez que as mudanças sociais e tecnológicas interferem diretamente em diversos aspectos da vida cotidiana dessa parcela da população (PÁSCOA; GIL, 2019). Todavia, Patriolino (2021) alerta em sua reportagem ao Correio Braziliense que os idosos ainda são as maiores vítimas de fraudes bancárias e estelionato no Brasil.

### **2.3 A Plataforma Meu INSS**

Desde 2018, com publicação da Portaria nº 20 pela Diretoria de Benefícios do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) persiste um empenho da autarquia para abandonar o atendimento presencial à população nas agências, em vista do déficit no número de servidores (ocasionado pelo número intenso de aposentadorias nos últimos anos), a atitude oposta do governo à reposição de servidores por meio de concurso público e o gradativo número de requerimentos de benefício (PEREIRA; CRONEMBERGER, 2020).

Ademais, na tentativa de fornecer ao segurando um bom serviço, sem qualquer violação do princípio da dignidade da pessoa humana, surge a plataforma digital “Meu INSS”, que disponibiliza vários recursos para auxiliar o segurado (MARQUES; CRUZ; GONÇALVES, 2018).

A plataforma Meu INSS é uma central de serviços digital do INSS, implementado em 2018 com o objetivo de agilizar a concessão de benefícios como aposentadorias,

salário-maternidade, auxílio-doença, entre outros. Tanto o site quanto o aplicativo digital foram originados com o objetivo de aliviar o número de requerimentos presenciais dos segurados do INSS, visto que o trabalhador pode demandar seu benefício de forma online, sem precisar ir até uma agência (PEREIRA; CRONEMBERGER, 2020).

Com a declaração de emergência de saúde causada pela pandemia do novo coronavírus SARS-Cov-2, causador da Covid-19, e consequentemente, em função das recomendações de distanciamento social, uma série de atos normativos passaram a restringir o atendimento de órgãos públicos no geral, visando proteger a população e controlar a disseminação do vírus, estimulando a corrida digital na previdência social pública e fomentando a plataforma virtual Meu INSS como recurso para a falta de atendimento presencial ao público nas agências (PEREIRA; CRONEMBERGER, 2020).

A Portaria nº 8.024, de 19 de março de 2020, normatiza o atendimento ao público do Instituto por canais remotos (internet e telefone) durante o contexto da pandemia, em face da suspensão temporária dos atendimentos presenciais em todo país.

Entretanto, segundo Marques, Cruz e Gonçalves (2018), de um lado estão os usuários que, muitas vezes não compreendem a tecnologia, dentre eles, destacam-se os idosos em idade de se aposentar. Essas pessoas, a começar pelo primeiro contato com a plataforma defrontam-se com obstáculos na consulta ou emissão de algum documento por meio da internet, principalmente quando o comando é voltado para “clique ao lado ou ligue 135”, causando diversos empecilhos no acesso destes usuários ao sistema.

Ainda segundo estes autores, há pessoas seguradas que se desenvolveram na era tecnológica, referindo-se a um público jovem e imediatista, que nasceu em pleno progresso da era digital, onde não enfrentariam filas nas agências previdenciárias, cientes da possibilidade de soluções online, sem a necessidade de deslocarem-se de suas residências. Nesse sentido, como o principal objetivo do órgão previdenciário é facilitar o acesso a todos os usuários, sem distinção e ante as diferentes reações de seus usuários em relação a Plataforma digital Meu INSS, transcorre que seja uma opção de amenizar tais obstáculos e eliminar a etapa do agendamento presencial, através das longas filas (MARQUES; CRUZ; GONÇALVES, 2018).

O aplicativo permite fazer pedidos de concessão de aposentadoria e outros benefícios, expedir extratos, certidões e declarações, além de realizar agendamentos e solicitações. Por meio dessa plataforma o assegurado realiza agendamentos de perícias médicas, ver em que fase está o seu pedido de benefício, verificar todo o histórico de

trabalho, conferir quanto tempo de contribuição ele tem, faz simulações (calculadora) de aposentadoria, entre outros serviços. Como sendo, a principal inovação, o requerimento de benefícios previdenciários. (MARQUES; CRUZ; GONÇALVES, 2018; PEREIRA; CRONEMBERGER, 2020).

De acordo com o INSS, são mais de 90 serviços disponibilizados virtualmente. Entretanto, esta proposta de modernização da autarquia, ainda não proporcionou a conexão a todos os usuários. Neste contexto, encontram-se os segurados com dificuldades de acesso à internet (MARQUES; CRUZ; GONÇALVES, 2018).

Para Pereira e Cronemberger (2020), os meios de acesso postos para o requerimento inicial de direitos e a maneira como se configura o “INSS Digital” antes mesmo das medidas emergenciais adotadas pelo órgão devido ao contexto emergencial provocado pela pandemia, são basicamente segregadores. A começar do início das intenções de substituir o atendimento presencial pelo virtual por meio da Central telefônica 135 e da novidade que é a plataforma digital de serviços Meu INSS, existe uma luta constante de servidores sociais da autarquia em todo país para demonstrar que tal modelo é um impedimento para o acesso aos direitos os quais a instituição tem por objetivo garantir.

Conforme os autores anteriores, o Meu INSS é uma saída que visa favorecer o acesso aos serviços e emissão de extratos que antes exigiam a presença nos postos da previdência, contudo ao ser identificado como um substituto e não como um instrumento a mais, desconsiderando o fato de que o acesso à internet e sua verdadeira utilidade não é uma realidade geral no Brasil, torna-se cruel e opressor de sua clientela, já que conforme o estudo do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA, 2019, p. 49) a internet não produz, mas fortalece e reproduz desigualdades, pois a utilização da tecnologia de informações está de modo direto relacionada aos aspectos cognitivos dos indivíduos – conhecimento de seu uso, acesso à linguagem letrada, nível de instrução, escolaridade, letramento digital.

Contudo, Marques, Cruz e Gonçalves (2018), argumentam que embora encontre-se dificuldades, principalmente, em relação às tecnologias, a plataforma digital do Meu INSS ainda é tida como uma possibilidade de ampliar a qualidade do serviço prestado sem complicar ainda mais o acesso aos segurados.

Entendendo a dificuldade de acessar a plataforma Meu INSS, muitos tutoriais sobre como solicitar os principais serviços foram criados utilizando linguagem acessível

para contemplar aos segurados e requerentes, com a intenção de facilitar o uso da ferramenta (PEREIRA; CRONEMBERGER, 2020). Muitos sites e até o próprio Instituto Nacional da Seguridade Social-INSS criou textos e vídeos explicativos sobre como consultar a Plataforma Meu INSS. As agências também vêm, desde sua implementação, auxiliando na prestação de assistências aos usuários por meio da própria previdência social (MARQUES; CRUZ; GONÇALVES, 2018).

Para Marques, Cruz e Gonçalves (2018), antes mesmo dos avanços tecnológicos e as transformações da globalização na sociedade, os direitos e garantias dos segurados devem ser preservados, mantendo a dignidade da pessoa humana do usuário do órgão previdenciário, tendo em vista a importância desta garantia para proporcionar à sociedade, igualdade de oportunidades, para o seu pleno desenvolvimento físico e intelectual completo.

### **3 MÉTODO E TÉCNICAS DE PESQUISA**

Neste capítulo, serão apresentados os métodos e técnicas usados para conduzir a pesquisa. O capítulo encontra-se distribuído nas seguintes seções: tipo de pesquisa e descrição, população e procedimentos de coleta dos dados da pesquisa, instrumento de coleta de dados da pesquisa e análise dos dados coletados.

#### **3.1 Tipo de pesquisa e descrição geral**

Este estudo consiste em pesquisa de caráter exploratório-descritiva, que, com base em Gil (2002, p.41):

(...) têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições. Seu planejamento é, portanto, bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado. Na maioria dos casos, essas pesquisas envolvem: (a) levantamento bibliográfico; (b) entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; e (c) análise de exemplos que "estimulem a compreensão".

Por causa dessa flexibilidade, é difícil "rotular" pesquisa exploratória na maioria dos casos, mas é possível determinar estudos bibliográficos, estudos de caso e até mesmo investigações de campo que podem ser consideradas como pesquisas exploratórias (SELLTIZ et al., 1967, p. 63). Nesse sentido, o trabalho visa investigar os principais desafios da adoção de TIC por idosos para realização do autosserviço na plataforma Meu INSS.

Optou-se pela realização de uma pesquisa de abordagem qualitativa. Conforme Minayo, Deslandes e Gomes (2009), o uso dessa abordagem é indicado quando se procura obter respostas a questões muito específicas. Em outros termos, ela trabalha com um universo de significados, motivações, aspirações, crenças, valores e atitudes. Nesse sentido, utilizou-se a abordagem qualitativa para levantar dados relacionados às

motivações e às percepções dos idosos em relação à adoção de TIC para realização de autosserviço na plataforma Meu INSS.

### 3.2 Participantes da pesquisa

A população pesquisada corresponde a cidadãos acima de 60 anos que utilizam ou já utilizaram a plataforma Meu INSS. Dessa forma, o processo de escolha dos indivíduos baseia-se em sujeitos com idade igual ou superior a 60 anos, e que manuseiam ou já manusearam a plataforma. Ainda, foram considerados ambos os sexos e que residiam em qualquer Estado do país.

Os participantes da pesquisa eram, em sua maioria, servidores públicos. Os indivíduos participantes das entrevistas foram 15 sujeitos, um deles era artesão e outra era professora não concursada. 12 entrevistadas eram do sexo feminino e três do sexo masculino. Cinco dos 15 entrevistados residiam em outros Estados, dentre as quais duas delas residem em Aracaju e os outros dez entrevistados residem no Distrito Federal. Quanto ao grau de instrução, 11 entrevistados possuem curso superior completo, dois possuem superior incompleto e dois possuem ensino médio completo. Todos os entrevistados possuíam idade entre 60 e 74 anos. Em relação ao estado civil, 7 eram casados, 3 divorciados, 3 viúvos e 2 eram solteiros.

Para melhor apresentar os participantes da pesquisa, categorizou-se os sujeitos de acordo com a idade, gênero, ocupação e Estado de residência e preferiu-se pela utilização de siglas conforme o quadro 1.

Quadro 1 – Perfil dos sujeitos

<b>Sigla</b>	<b>Idade</b>	<b>Gênero</b>	<b>Profissão/Ocupação anterior ou atual</b>	<b>Estado de residência</b>	<b>Nível de Escolaridade</b>
F1	67 anos	Feminino	Servidora Pública aposentada	Brasília, DF	Ensino Médio Completo
N2	67 anos	Feminino	Servidora Pública aposentada	Aracaju, SE	Ensino Médio Completo
V3	68 anos	Feminino	Servidora Pública aposentada	Belo Horizonte, MG	Superior Incompleto
L4	68 anos	Feminino	Servidora Pública (professora)	Brasília, DF	Superior Completo

CH	61 anos	Feminino	Servidora Pública(professora), mas atualmente está fora da sala de aula	Brasília, DF	Superior Completo
CO	70 anos	Feminino	Servidora Pública aposentada	Brasília, DF	Superior Completo
NJ	60 anos	Feminino	Servidora Pública	Aracaju, SE	Superior Completo
RA	63 anos	Feminino	Servidora Pública aposentada do	Brasília, DF	Superior Completo
CM	70 anos	Feminino	Servidora Pública aposentada do INSS	Vitória, ES	Superior Completo
RC	70 anos	Feminino	Servidora Pública	Brasília, DF	Superior Completo
IM	74 anos	Feminino	Professora Ministra cursos on-line	Brasília, DF	Superior Completo
S5	69 anos	Feminino	Servidora Pública aposentada c corrige redações on-line	Brasília, DF	Superior Completo
RM	67 anos	Masculino	Artesão	Recife, PE	Superior Incompleto
LB	60 anos	Masculino	Servidor Público aposentado e trabalha como contador	Brasília, DF	Superior Completo
Z6	71 anos	Masculino	Servidor Público aposentado e ministra cursos	Brasília, DF	Superior Completo

**Fonte:** Dados da Pesquisa, 2021.

Ademais, pelo fato de o entrevistado RM, de 67 anos, ter acessado a plataforma inicialmente sozinho numa *lan house*, e só depois ter tido dificuldade em compreender a plataforma, pedindo ajuda para manusear o Meu INSS, ele foi considerado como usuário da plataforma, portanto, também sendo participante da pesquisa.

### 3.3 Instrumento de coleta de dados da pesquisa

A técnica utilizada para coletar dados foi uma entrevista, com o apoio de um roteiro estruturado (Apêndice A) que conteve questões que visavam levantar informações sobre o uso da plataforma Meu INSS em âmbito digital para acesso aos serviços públicos do INSS. Além das 21 perguntas abertas, pediu-se aos entrevistados que informassem:

gênero (sexo), idade, escolaridade, cidade/Estado de residência e ocupação para questões relativas ao perfil sociodemográfico dos indivíduos.

A preparação e condução das entrevistas foram encaminhadas de maneira individual. Conforme Gaskel (2014), as entrevistas individuais são interações em dupla, indicando que quando o objetivo da pesquisa é obter *insights* sobre o significado e a perspectiva das pessoas.

As entrevistas ocorreram através da plataforma *Zoom* e foram gravadas com o consentimento dos entrevistados para que posteriormente fosse realizada a transcrição da entrevista para análise de conteúdo conforme explicita Bardin (2009).

### **3.4 Procedimentos de coleta de dados**

Pelo fato de o grupo-alvo do estudo ser constituídos por usuários da plataforma estudada, ou seja, a plataforma Meu INSS, e também ser composta por idosos, indivíduos que desde o primeiro contato com a plataforma e com outros meios eletrônicos se defrontam com dificuldades na utilização de serviços por meios eletrônicos, o convite para participação na pesquisa foi realizado por telefone ou por meio de parentes e amigos dos mesmos.

Nesse contato inicial foram informados os objetivos da entrevista, a importância da contribuição dos entrevistados e até o tema e roteiro básico de questões que lhes foram feitas. Sendo esclarecido ao entrevistado que a entrevista teria caráter estritamente confidencial e que as informações fornecidas perdurariam no anonimato.

Dessa forma, ao aceitarem participar, foi solicitado aos entrevistados que autorizassem a pesquisa, por meio de um termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE), que se encontra no Apêndice B, desta monografia. Também foi combinado, o horário, a data e o local virtual.

A partir disso, a coleta foi iniciada por intermédio de entrevistas gravadas e posteriormente transcritas para análise.

As entrevistas ocorreram entre os dias 20 de julho e 30 de agosto de 2021. A amostra foi definida por meio da indicação de amigos e dos próprios participantes da pesquisa que indicavam também para seus amigos, sendo realizada uma tabela no Excel com os nomes e idades dos participantes que utilizaram efetivamente a plataforma Meu INSS, sendo eles, em sua maioria, moradores do Distrito Federal.

Alcançou-se uma lista de 16 voluntários para participarem da pesquisa, dentre os quais, um foi retirado da lista, pois estava com idade inferior a 60 anos. Os 15 participantes restantes foram convidados a participar do estudo por meio eletrônico (*WhatsApp*) e telefone. Portanto, 15 entrevistas foram realizadas, com base na disponibilidade dos voluntários.

### **3.5 Análise dos dados coletados**

Para realização da análise dos dados das entrevistas foi empregada a técnica de análise de conteúdo. Conforme Bardin (2009), é uma técnica de processamento dos dados coletados, que visa interpretar materiais de natureza qualitativa para garantir uma descrição objetiva e sistemática, e refletir a riqueza da coleta de dados adotados nesta investigação.

Dessa forma, primeiramente foi realizada uma pré-análise dos dados obtidos com a entrevista, que nada mais é do que a organização da análise. Posteriormente foram aplicados os procedimentos de codificação e categorização manualmente no programa Excel.

Conforme Holsti (1969) apud Bardin (2016, p.133) “A codificação é o processo pelo qual os dados brutos são transformados sistematicamente e agregados em unidades, as quais permitem uma descrição exata das características pertinentes do conteúdo”. Enquanto a categorização é “uma operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto por diferenciação e, em seguida, por reagrupamento segundo o gênero (analogia), com os critérios previamente definidos” (BARDIN, 2016, p. 147).

Por último, ocorreu o tratamento dos resultados obtidos e sua interpretação de maneira a serem significativos e válidos através do estabelecimento de quadros de resultados. Portanto, objetivou-se analisar os dados obtidos nas entrevistas, estabelecendo a relação entre os dados coletados e o referencial teórico proposto na pesquisa. Em síntese, para a análise de conteúdo, as entrevistas foram transcritas segundo a convenção sugerida por Bauer e Gaskell (2002) apud Rios e Farias (2021), conforme apresentado no Quadro 2.

Quadro 2 - Convenções usadas para transcrição.

<b>Convenções</b>	<b>Significado</b>
[ ]	Transcrição incerta (BAUER; GASKELL, 2008)
(...)	Transcrição suprimida
–	Discursos diretos de terceiros representados nas falas dos entrevistados
“Trecho entre aspas”	Depoimentos diretos dos entrevistados
‘Trecho entre aspas simples’	Palavra ou termo escrito na linguagem coloquial ou erro gramatical
[Trecho entre colchetes]	Explicação da autoria

**Fonte:** Rios e Farias (2016).

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Este capítulo apresenta os resultados da análise das entrevistas e os discute com base na revisão da literatura. A apresentação dos resultados segue a ordem dos objetivos específicos anunciados nos capítulos de introdução e metodologia. Nesse sentido, serão apresentadas quatro seções – análise do relacionamento de idosos com as novas TIC na atualidade; desafios enfrentados por idosos em relação às novas tecnologias ao seu dispor; expectativas de desempenho de idosos quanto à utilização da plataforma Meu INSS e dificuldades percebidas por idosos que utilizam ou já utilizaram, como usuários, a plataforma Meu INSS – A categorização dos participantes é feita por meio das siglas acima para melhor apresentar os resultados da pesquisa e as discussões.

### 4.1 O relacionamento de idosos com as novas TIC na atualidade

Os resultados do quadro 1 mostram, também, a existência de diferenças relevantes quanto à idade dos participantes. Levando-se em consideração que de acordo com Raymundo (2013) a aceitação ou rejeição de uma tecnologia pode estar relacionada a fatores interiores e exteriores ao indivíduo. Os aspectos interiores incluem capacidade funcional, comportamento, competência, percepção da utilidade, prazer, dificuldades e facilidades encontradas nos recursos tecnológicos.

No que diz respeito aos aspectos exteriores, estes envolvem características sociodemográficas dos sujeitos, gênero, idade e ocupação. Assim caracterizou-se o conteúdo das declarações dos entrevistados em relação à ocupação, haja vista que o que garantia um bom relacionamento com as TIC disponíveis, eram os aspectos exteriores como a ocupação, já que, experiências anteriores garantiam uma maior adoção dos recursos tecnológicos e, conseqüentemente, adotando um comportamento voluntário dos adotantes de tecnologias, o que é preconizado por Venkatesh et al. (2003) e depois amplificada por Venkatesh, Thong e Xu (2012), como *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT2).

No programa Caminhos da Reportagem, a pesquisadora em Inovação Josivania Farias (TV BRASIL, 2018), argumenta que a difusão das tecnologias, a inclusão ou exclusão digital estão vinculadas, também, à questão da escolaridade. Assim, como a

maioria dos entrevistados informou possuir ensino superior completo, tentou-se vincular o alto nível educacional a adoção das tecnologias, tornando o relacionamento com as tecnologias algo positivo, fazendo com que essa adoção e inclusão tecnológica fosse vista com bons olhos, o que seria mais difícil se levássemos em consideração níveis educacionais baixos. Conforme se observa na fala da entrevistada IM (2021), “Tenho curso superior em pedagogia, tenho pós-graduação em psicopedagogia e fiz pós-graduação em didática do ensino superior. Tenho duas pós-graduações”.

Nesse sentido, devido à insuficiência de entrevistas com pessoas com baixa escolaridade, e não sendo possível conhecer seus problemas no processo de utilização da plataforma, as inferências apuradas nada têm a ver com o fenômeno estudado, pois não há relação paralela entre altos e baixos níveis de escolaridade dos participantes adotantes das tecnologias. Não sendo possível levar em consideração o baixo nível de escolaridade dos idosos ao utilizar os dados qualitativos da pesquisa. Embora acredite-se que haja fortes indícios de que isso ocorra.

Não obstante os participantes tenham entre 60 e 74 anos e sejam considerados idosos em países desenvolvidos ou em desenvolvimento, onde o critério cronológico é adotado devido à dificuldade de estabelecer nossa idade biológica, visto que ainda é difícil definir quando se inicia o processo de envelhecimento segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS, 2002 apud ARAUJO; LANZARIN; MEDEIROS, 2015) a idade cronológica explica apenas parcialmente o processo de envelhecimento (FONSECA, 2006).

Assim sendo, a ideia que a palavra “idoso” traz é justamente o contrário do que foi visto nas entrevistas com os sujeitos. Atrair a velhice a doenças ou a símbolos como bengalas é algo que não deve ser feito com os mesmos. Os participantes desse estudo mostraram-se, na verdade, como sendo um público idoso altamente produtivo e ativo, que atinge, em grande parte, a maioria com qualidade de vida. O entrevistado Z6 de 71 anos, por exemplo, viaja o país inteiro em cima de uma moto. Ele afirmou ser motociclista e que conhece a América do Sul através da moto.

Evidentemente, estamos nos referindo a sujeitos que possuem alto nível escolar, com certo grau de instrução e, conseqüentemente, rendas mais altas e que possuem uma certa rede de apoio. Mas o que foi visto de início é que esse público é extremamente ativo e independente. E mostrou-se diferente da ideia de antigamente que a velhice traz.

Tendo em vista que as TICs têm se integrado cada vez mais às atividades pessoais, profissionais e de lazer dos cidadãos (FARIAS et al., 2015), essas novas tecnologias impactam diretamente o comportamento e as relações sociais, o que inclui o processo de aprendizagem em relação a adoção dessas novas tecnologias em autosserviços através dos novos mecanismos de acesso. O primeiro objetivo do estudo procurou analisar como é o relacionamento de idosos com as novas Tecnologias da Informação e Comunicação na atualidade.

A maioria dos entrevistados declarou ter o hábito de utilizar tecnologias no seu dia a dia, contudo, ainda de forma moderada. Uma entrevistada informou que utiliza apenas quando necessário, e outro participante da pesquisa foi bem mais categórico ao informar que não tem o hábito de utilizar e que tem uma profunda aversão a essas tecnologias, demonstrando assim que possui uma relutância em adotá-las. Embora tenham o costume de utilizar algumas tecnologias no seu cotidiano, não foi detectada na fala dos participantes nenhuma dependência tecnológica desses sujeitos, como prevê Felizmino e Barbosa (2018) ao afirmarem que além de fazerem uso recursos tecnológicos, quando associados à internet, os idosos, como pessoas de outras faixas etárias, podem desencadear dependência tecnológica. Eles reconhecem que as tecnologias simplificaram muitas coisas, contudo argumentam serem de uma época em que as tecnologias, as TIC, não existiam ou eram bem menos presente que nos dias de hoje, e suas atividades eram realizadas de forma diferente.

No Quadro 3, é possível observar a distribuição do conteúdo do relato dos entrevistados. Distribuiu-se esse conteúdo como “relacionamento com as TIC”, aspecto previsto por Silva e Barakat (2020), por Pilcher, Webelinger e Bertolin (2015) e Farias et al. (2015) como um elemento das situações de relacionamentos à inclusão e adoção da tecnologia e os obstáculos ao seu uso.

Quadro 3 – Conteúdo de relatos sobre o relacionamento de idosos com as novas TIC

Conteúdo dos relatos	Quais entrevistados citaram?	Categorias definidas <i>a priori</i>	Referências
----------------------	------------------------------	--------------------------------------	-------------

Utiliza as tecnologias, mesmo não tendo prática. E considera que as tecnologias mudam muito rápido.	V3, IM, RA, S5	Relacionamento com as TIC	Silva e Barakat (2020), Pilcher, Webelinger e Bertolin (2015) e Farias et al (2015)
Utiliza quando precisa	F1, CM, CH, L4		
Utiliza e tem facilidade com as tecnologias e quando não sabe pede ajuda	NJ, N2, RC, Z6, V3, F1, IM		
Utiliza e tem facilidade com as tecnologias, mas evita pedir ajuda quando tem dificuldade	LB, CO		
Não utiliza e evita ao máximo utilizar qualquer tecnologia.	RM		

**Fonte:** Dados da Pesquisa, 2021.

Todos os entrevistados informaram ter utilizado a plataforma Meu INSS em algum momento da vida ou serem usuários da plataforma até hoje. Todos utilizaram ou utilizam a plataforma, seja para benefício próprio ou para ajudar alguém.

No entanto, entre os 15 sujeitos do estudo, apenas um articulou que não tem o hábito de utilizar tecnologias no seu dia a dia. Para esse sujeito (RM, de 67 anos) a linguagem utilizada nessas tecnologias é complicada, sendo um dos motivos de não acessar as tecnologias com tanta frequência. Ele afirma fazer uso apenas da “fotografia, *Whatsapp* e para falar” e que essas tecnologias têm que “falar nossa língua, nosso português rasteiro”, dificuldade essa percebida durante a entrevista. Quando questionado sobre o uso da plataforma Meu INSS, o entrevistado perguntou o que era plataforma.

O entrevistado deixou claro que embora ele entenda que as tecnologias tenham vantagens e tenha muitos benefícios no seu uso, ele ainda preferia uma pessoa para atender presencialmente ao usuário.

O entrevistado (RM, 67 anos) descreveu seu relacionamento com as tecnologias da seguinte maneira:

“Não. É difícil eu utilizar, eu tenho uma aversão muito grande a essas tecnologias. Desde muito tempo que eu não gosto. Por exemplo, estive semana passada no INSS e lá eles disseram que era para eu ir a uma *lan house* para ver não sei o que, pegar não sei o que, e isso eu fiz, mas muita gente não faz porque não sabe essa linguagem. Se usar o português, a começar por *lan house*, o que é *lan house*? Então tem que ser mais claro, mais objetivo.”

Quanto aos 14 entrevistados que informaram fazer uso das tecnologias, estes argumentaram que utilizavam as tecnologias porque em algum momento da vida, o trabalho exigiu um conhecimento técnico em relação ao uso, passando a utilizar essas tecnologias ou ainda trabalhar com elas. Mas também fazendo uso das mesmas para acessar aplicativos de banco, transferências (Pix), ler notícias, fazer compras, acessar aplicativos de redes sociais, isto é, seja para trabalho ou lazer, o acesso era contínuo.

Alguns afirmaram que embora utilizem as tecnologias como um meio conveniente na vida diária (ou seja, fazer compras, conhecer pessoas), ainda não se consideram um *expert* no assunto. Para eles, essas tecnologias exigem certa formação de habilidade e como as diferentes tecnologias aparecem e melhoram rapidamente, acaba lhes demandando um aprendizado permanente.

A entrevistada (V3, 68 anos) argumenta sobre essa habilidade da seguinte maneira:

“Sim, eu uso a internet todos os dias, mas eu entendo muito pouco de informática, não tenho muita prática não, porque acho que muda todo dia. Eu já trabalhei muito com isso e depois que me aposentei eu parei de fazer os cursos e tal e a gente vai se desatualizando.”

Sendo assim, segundo se pode observar no quadro 3, os sujeitos descreveram seus relacionamentos com as TIC de forma semelhante. Não houve grandes diferenças entre os entrevistados. No entanto, quatro entrevistadas citaram que seu hábito não é tão frequente e só usam quando necessário. Foi mencionado que o trabalho exigia um contato direto com as pessoas, e que por isso passou a dar valor ao contato pessoal com outras pessoas, mais até do que pela internet, não desvalorizando as tecnologias.

Em relação ao relacionamento com as tecnologias identifica-se que a utilização, quando não encontra dificuldades de interação com as interfaces das TIC, é considerada boa e fácil e quando não ocorrem, recorrem à ajuda de terceiros, que constituem suas redes de apoio. Porém, dois dos entrevistados (LB, 60 anos e CO, 70 anos) informaram evitar pedir qualquer tipo de ajuda, por gostarem do sentimento de independência que a realização do acesso a essas tecnologias proporciona:

“Eu tenho netos, pergunto aos filhos, mas é muito raro eu perguntar e não gosto muito de perguntar também não. Esse povo ‘tá’ sempre cheio de coisa para fazer, não tem paciência e aí eu prefiro me virar sozinha, não fico perguntando muito não. E não gosto também de ficar pedindo para ninguém ‘tá’ fazendo por mim não. Eu tenho que aprender, eu tenho que fazer, eu tenho que me virar. Não gosto de ficar pedindo ajuda, às vezes pergunta alguma coisinha e tal, mas normalmente as dúvidas que eu tenho eu tiro exatamente no próprio computador, eu vou lá no Google e pergunto.”“(...) felizmente eu tenho conseguido resolver. O sentimento de independência é muito bom(...).”

De acordo com Farias et al. (2015), o sentimento de proficiência está relacionado à confiança da pessoa na capacidade de aprender e usar novas tecnologias com rapidez e facilidade, e ao sentimento de estar tecnologicamente competente. Portanto, constata-se que mesmo diante da velhice há um esforço em ser independente e capaz. Segundo Petersen, Kalempa e Pykosz (2013), a capacidade de envelhecer sem perder contato com o mundo digital permite que as pessoas envelheçam ativamente. Dessa forma, os idosos podem usar os recursos das TIC para manter o conhecimento contínuo, manter sua saúde mental e suportes de apoio ativas.

#### **4.2 Desafios enfrentados por idosos em relação às novas tecnologias ao seu dispor**

Na pesquisa, também buscou-se identificar os desafios enfrentados pelos idosos em relação às novas tecnologias de que dispõem, na perspectiva dos sujeitos. Ao mesmo tempo, procurou-se executar a categorização dos desafios enfrentados pelos idosos em relação às novas tecnologias ao seu dispor com base nas alterações produzidas pelas intermediações tecnológicas argumentadas por Sales et al., (2014), as perspectivas defendidas por Araújo, Lanzarin e Medeiros (2015) e na perspectiva abordada por Tavares e Souza (2012) e por Farias (TV BRASIL, 2018) apresentados no referencial teórico. O quadro 4 exhibe um resumo com o conteúdo dos relatos e as categorias ao qual se referem.

Como mencionado na introdução desse estudo, Farias et al. (2015) argumentaram que a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) está presente em tudo que fazemos, os indivíduos estão mudando sua maneira de se comunicar, pela integração dessas novas tecnologias. As tecnologias passaram por muitas mudanças e estão se desenvolvendo rapidamente. Afinal, novos artefatos de TI (como *smartphones* e *mobile banking*) continuam a fornecer operações em tempo real com suporte de multimídia e Internet.

Dessa forma, verificou-se como um dos pontos mais tratados pelos entrevistados (V3, Z6, L4, N2, LB, RC, RM, IM, CM, S5, CO, CH) a preocupação em relação à velocidade com que esses meios tecnológicos se modificam, afetando a relação entre o controle e o domínio das TIC. O Quadro 4 expõe um resumo dos desafios enfrentados pelos idosos em relação às novas tecnologias ao seu dispor, assim como a categoria teórica à qual se referem. Portanto, o objetivo da classificação é distribuir as respostas dos sujeitos em relação aos desafios às novas tecnologias.

Quadro 4 – Distribuição dos relatos sobre os desafios enfrentados em relação às novas tecnologias.

Conteúdo dos relatos	Quais entrevistados citaram?	Categorias definidas <i>a priori</i>	Referências
Rápida evolução das tecnologias; Processo de aprendizado lento; Dificuldades de memorizar o passo a passo para acessar os softwares e aplicativos.	V3, L4, LB, RC, IM, RA, S5, CH, CO	Aprendizado contínuo; Exclusão digital	Sales et al., (2014); Kachar (2009) e Tavares e Souza (2012);
Desconhecimento das linguagens utilizadas pelas tecnologias	CH, L4, S5, RM, V3, CO	Desafios sociais; Processo cognitivo	Raymundo e Santana (2015); Farias et al., (2015) e Pilcher, Webelinger e Bertolin (2015)
Dificuldades com aparelhos que possuem telas e letras pequenas;  Dificuldades com aparelhos específicos ou plataformas	L4, LB, RC, RM, IM, CM, CO, NJ, N2, Z6, V3, CH	Interfaces tecnológicas	Tavares e Souza (2012); Josivania Farias (TV BRASIL, 2018) e Margô Karnikowski (TV BRASIL, 2018)
Falta de experiência na utilização da tecnologia (Vivência)	RM	Conhecimento prévio	Bianchetti (2001)
Fraudes (Segurança);	N2, LB, Z6	Vítimas de fraudes	Patriolino (2021) e Farias et al., (2015)

Receio de errar;	CH, RC		
Aversão as tecnologias	RM		

**Fonte:** Dados da Pesquisa, 2021.

Primeiramente, vale ressaltar que durante o levantamento das condições facilitadoras, todos os entrevistados relataram dispor de pelo menos um tipo de equipamento de uso próprio quanto ao acesso às novas tecnologias, ou seja, *smartphones*, computador, *tablet* ou *notebook*. Dentre as tecnologias mais utilizadas pelos respondentes, destacaram-se aquelas mais relacionadas ao seu cotidiano, principalmente ao uso de telefones celulares.

Amorim et al. (2018), explicam que o uso gradativo de *smartphones*, aliado ao envelhecimento da população, tem levado ao surgimento de diversos aplicativos para idosos, pois além de fácil acesso e possuir um custo relativamente baixo, os *smartphones* também suportam ampla gama de aplicativos, incluindo temas relacionados a saúde e os cuidados com os idosos se tornando uma nova ferramenta para melhorar a independência do idoso (AMORIM et al., 2018).

Dessa forma, todos tinham alguma relação com as tecnologias. Dois deles (Z6, 71 anos e IM, 74 anos) mencionaram possuir mais de três ferramentas de uso da plataforma Meu INSS.

Diante disso, ao analisar o *corpus* dos textos relativo às entrevistas, um dos aspectos muito abordado pelos entrevistados diz respeito ao tamanho dos aparelhos, mais especificamente, ao tamanho dos celulares. 12 argumentam que o tamanho da tela do celular é fator que torna desafiadora a utilização das novas tecnologias. Muitos deles dão preferência para computadores ou *notebooks* como uma segunda alternativa de uso dessas plataformas. Eles afirmam que para ações em que a comunicação é mais rápida, dão preferência para o celular; já quando é uma atividade que exige um pouco mais de atenção, recorrem ao computador ou ao *notebook*, quando dispõe desses recursos, uma vez que para alguns o acesso às novas tecnologias é feito exclusivamente pelo celular. Assim sendo, a entrevistada CO, 70 anos servidora aposentada, foi incisiva ao afirmar quando questionada a sua preferência:

“Eu prefiro o computador. E prefiro o computador porque a letra e a tela são grandes. Então eu prefiro o computador para determinadas atividades, o bate-papo que a gente faz no celular e para coisas rápidas também uso o celular. Agora coisas que exijam muita leitura, aí eu prefiro o computador. Na nossa idade a visão já não é a mesma, a gente vai tendo dificuldade então por isso uso o computador. Para fazer minhas pesquisas eu tenho mais facilidades no computador do que pelo telefone. Inclusive para acessar o Meu INSS eu utilizo o computador, não uso no celular. A teclinha do celular atrapalha um pouco.”

Essa dificuldade foi exemplificada pela pesquisadora Josivania Farias (TV BRASIL, 2018) na entrevista da qual participou, questionando: como uma pessoa cuja visão fica cansada e a capacidade cognitiva geralmente é mais lenta e difícil de memorizar pode ser proficiente no uso de um *smartphone* com 10 cm de altura e 5 de largura?

Ao mesmo tempo, identificou-se que essa dificuldade em relação ao tamanho dos equipamentos não foi problema para três dos quinze entrevistados (F1, 67 anos, RA, 63 anos, S5, 69 anos). Algo que foi observado na fala da entrevistada S5, 69 anos:

“(...) Mas não é que eu prefira, é que tem horas que eu preciso do computador, por exemplo, agora eu achei que o celular foi melhor para mim do que o computador. Agora quanto ao tamanho de tela de um ou de outro eu não tenho problema não. Assisto até filme pelo celular, costumo mexer com banco pelo celular e tal.”

Nesse sentido, observou-se que esse desafio, ou seja, a dificuldade com o tamanho da interface tecnológica, não correspondia a todos. Contudo, a maioria concorda que essa tecnologia dificulta o acesso a certas informações, sendo necessária adequação nessa tecnologia. Tavares e Souza (2012), definem como importante o desenvolvimento de interfaces que sejam mais acessíveis para os idosos, respeitando certos padrões de ergonomia e usabilidade como uma opção para minimizar os impactos destes declínios no acesso as TIC.

Discutir como usar as novas tecnologias, quem vai usar essas tecnologias, para quem são produzidas e quem terá acesso a elas, são questões fundamentais para o desenvolvimento de uma sociedade, segundo Margô de Oliveira Karnikowski, especialista em envelhecimento (TV BRASIL, 2018).

Percebeu-se ainda que, para alguns entrevistados a tela desses itens não era o único problema enfrentado. A entrevistada IM, 74 anos, afirmou possuir dificuldades quanto ao compartilhamento de informações pelo celular, afirmando se atrapalhar no compartilhamento, por não conhecer muito bem a linguagem da informática.

Outro ponto observado que merece ser destacado como um desafio enfrentado por idosos diz respeito à rápida evolução das tecnologias e dificuldades de aprendizagem. Nove entrevistados (V3, L4, LB, RC, IM, RA, S5, CH, CO) citaram que além do processo de evolução das tecnologias se darem de forma muito acelerada e conseqüentemente gerando dificuldades de aprendizagem, tornando o processo lento, no qual memorizar o passo a passo para acessar os *softwares* e aplicativos é um obstáculo.

Sales et al., (2014) confirmam esse fato explicando que o obstáculo gerado pelas diferentes tecnologias é o fato de que aparecem e melhoram rapidamente, demandando desses usuários um aprendizado contínuo. A falta de usabilidade, a acessibilidade, a inteligibilidade e o estrangeirismo, com *hardware e software* de TIC são outros fatores que podem aumentar a exclusão digital desse público. De acordo com a entrevistada CH, 61 anos:

“(...) Eu levo mais tempo porque eu tenho dificuldade em aprender tudo que é novo. Eu tenho uma amiga que é professora de informática e quando eu tenho dúvida eu caio matando nela. O que eu faço? Para onde vou? O que aperto? O que não aperto? E as vezes eu fico assim, meio atordoada com excesso de informação. E é uma informação que vem e vai muito rápido, você acabou de aprender e já fica velho.” (...) É uma questão particular minha; eu é que não tenho muita facilidade com a tecnologia; eu sempre tive mais dificuldade. Eu já fiz diversos cursos para facilitar para mim e não tem dado muito resultado, eu nunca tive muita agilidade, mas aí o problema é comigo, eu que não assimilo rápido.”

Cabe ressaltar que quatro dos entrevistados (RC, Z6, IM, CO) citaram a contratação de serviços relacionados ao auxílio no processo de aprendizagem das ferramentas tecnológicas ao seu dispor como uma alternativa de aprendizado ou apoio quanto ao uso. De acordo com a entrevistada (RC, 70 anos) “o ideal é contratar uma pessoa. “(...) Durante nossa aula, eu falei para ela que estava com problema para escanear e ela resolveu. Porque eu não daria conta de fazer, de escanear(...)”. À medida que as pessoas envelhecem, o ritmo das atividades de desenvolvimento das pessoas e do aprendizado de como manipular e absorver equipamentos tecnológicos modernos, diminui (KACHAR, 2009).

Tavares e Souza (2012) argumentam que grande parte do público idoso encontra dificuldades de interação com as TIC desenvolvidas atualmente. Seis dos 15 entrevistados (CH, L4, S5, RM, V3, CO) apontaram como sendo um desafio enfrentado a questão da dificuldade em entender a linguagem utilizada nas tecnologias. Para eles, essa linguagem ainda deve ser simplificada. A entrevista CO, 70 anos, argumenta que:

“(...)Às vezes até o domínio de certas linguagens é complicado. Porque você tem um portal, mas você fica se perguntando o que é portal, portal de que. Então essa linguagem, a própria linguagem é difícil de você compreender e você fica, será que é aqui mesmo que tenho que entrar, embora mesmo assim eu ainda entre. Mas tem gente que não sabe mesmo(...)”

Nesse sentido, uma das razões pelas quais os idosos julgam as TIC como difíceis de manusear (RAYMUNDO; SANTANA, 2015), se deve também ao fato de considerarem redes de comunicação bastante desenvolvidas ou ser resultado do exclusivo processo de envelhecimento (FARIAS et al., 2015 apud MENDES, 2019). Segundo Pilcher, Webelinger e Bertolin (2015), embora os idosos estejam se familiarizando cada vez mais com as ferramentas do computador e do celular, eles ainda encontram obstáculos tanto pessoais como pedagógicos no seu uso, dado que algumas tecnologias, requerem do idoso destreza e algumas funções mentais que já não são fáceis de acessar. Completando a ideia, o entrevistado RM, 67 anos, foi enérgico ao dizer que as linguagens utilizadas nas tecnologias não facilitam a sua relação com as novas TIC:

“Eu tenho dificuldade nessa linguagem que vocês usam. Vai no *App*, vai não sei o quê; esse tipo de linguagem eu tenho dificuldade. No aplicativo, na plataforma eu também vejo esse tipo de linguagem. Por exemplo, eu queria marcar o quanto eu caminhei, pejei e não consegui, aí eu resolvi deixar pra lá, quando eu me cansar paro.”

Outro ponto que se pode observar é em relação a fraudes e a falta de segurança na internet. Outros seis entrevistados (RM; N2, LB, RC, CH, Z6) citaram fraudes e a falta de segurança na internet como um desafio enfrentado no seu dia a dia, por fazerem parte de um grupo de indivíduos que frequentemente é alvo de golpes. O entrevistado LB, 60 anos, argumenta que “tem uma preocupação com a segurança porque não existe nenhuma plataforma segura para *hacker*. (...) Você tenta seguir os procedimentos de segurança e vai trabalhando”. Farias et al. (2015), explica que a vulnerabilidade tende a ser o inibidor mais determinante da intenção à adoção de tecnologias entre os idosos.

Nesse sentido, Farias et al. (2015) acredita que essa sensação de insegurança se deve ao fato de serem pessoas que têm menos experiência com as novas TIC quando jovens, o que pode explicar a relação entre idade e vulnerabilidade às novas TIC. Diante disso, Patriolino (2021) alerta, em sua reportagem ao Correio Braziliense, que os idosos ainda são as maiores vítimas de fraudes bancárias e estelionatos no Brasil.

Também, percebeu-se na fala de um entrevistado (RM, 67 anos) o desafio que a falta de experiência na utilização das tecnologias, pode desempenhar. A maioria dos entrevistados caracterizou hábitos anteriores de forma similar, ao citarem trabalhos

anteriores como algo determinante para a adoção das tecnologias. Por isso, constatou-se que a vivência que os entrevistados possuem está profundamente relacionada às experiências anteriores de acesso.

De acordo com Bianchetti (2001), o uso de instrumentos da era digital pode representar um novo aprendizado sem a necessidade de usar conhecimentos prévios. Contudo, pode-se observar, com base nas entrevistas, que embora isso aconteça, o fato de possuírem algum conhecimento prévio de tecnologias torna sua usabilidade uma condição determinante quanto à facilidade que esse indivíduo idoso irá experimentar.

### **4.3 Expectativas de desempenho de idosos quanto à utilização da plataforma Meu INSS**

Segundo Lima e Oyadomari (2020), as ações do governo foram impulsionadas para aumentar o processo de informatização da gestão governamental e para o uso da Internet como mais um canal para a informação e disponibilidade de serviços para os diferentes públicos que interagem com o Estado.

Nesse sentido, a plataforma torna mais fácil acessar extratos, demandar benefícios, dentre outros serviços que podem ser obtidos pelo Meu INSS, favorecendo e protegendo os beneficiários que não precisariam se deslocar e esperar por horas em uma fila física/presencial do INSS.

Portanto, é interessante analisar as atitudes de cidadãos usuários de serviços públicos em relação a fatores que influenciam sua intenção de uso e de adoção de novas tecnologias.

O Meu INSS é uma central digital de serviços do INSS, onde tanto o *site* quanto o aplicativo digital foram originados com o objetivo de aliviar o número de requerimentos presenciais dos segurados do INSS, visto que o trabalhador pode demandar seu benefício de forma *online*, sem precisar ir até uma agência (PEREIRA; CRONEMBERGER, 2020).

Venkatesh et al. (2003), revisando modelos anteriores, propuseram a *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*, que integra elementos de outras teorias como TRA, TPB, TAM, TAM2 etc. Entre elas, as quatro estruturas do UTAUT afetam de modo direto a aceitação da tecnologia e o comportamento de uso: expectativas de desempenho, expectativas de esforço, influências sociais e condições facilitadoras. Os outros quatro são os mediadores dessas relações: gênero, idade, experiência e vontade.

Quadro 5 – Categorização dos relatos sobre as expectativas de desempenho de idosos quanto ao Meu INSS

Conteúdo dos relatos	Quais entrevistados citaram?	Categorias definidas <i>a priori</i>	Referências
Recursos disponíveis; Conhecimento da plataforma	LB, F1, CM, NJ, RA	Condições facilitadoras	Venkatesh et al. (2003);
A=Achou a plataforma útil; O= O uso do Meu INSS aumentou o acesso de coisas importantes; E=esperavam obter respostas rápidas	A= Z6, IM, N2, LB, V3, CO, NJ, RA, F1, CM, O=F1, NJ, N2, Z6, LB, IM, V3, RA, CO E=L4, CO, CM, RM, CH	Expectativa de desempenho	Venkatesh, Thong e Xu (2012)
Influência de outras pessoas; Influência do INSS	Z6, IM, S5, NJ, L4, N2, LB, RC, CO; F1, CM, S5	Influência social	
Esperavam entender a linguagem da plataforma	CH, L4, S5, RM, V3, CO	Expectativa de esforço	
Pretende recomendar e incentivar outras pessoas a usar a plataforma	V3, RA, F1, CM, RC, IM, S5, Z6, NJ, CO, CH, L4, LB, N2	Intenção comportamental	

Fonte: Dados da Pesquisa, 2021.

Importa salientar que diferentemente do estudo original de Venkatesh, Thong e Xu (2012), que utilizaram a técnica de mínimos quadrados parciais, por meio do *software Smart-PLS* para avaliar a confiabilidade da construção do questionário do uso de tecnologias, tal método quantitativo não foi adotado nesta pesquisa por se tratar de uma pesquisa qualitativa. Contudo, ele serviu de inspiração com o objetivo de verificar as expectativas de desempenho de idosos quanto à utilização do Meu INSS a partir de questões abertas e estruturadas para uma melhor verificação das respostas dos sujeitos.

Acredita-se que na ótica dos sujeitos do estudo a expectativa de desempenho se eleva com o aumento do grau de instrução, embora não tenham sido encontrados sujeitos com baixa escolaridade para que se fizesse um paralelo entre os níveis educacionais. Isso corrobora com a teoria UTAUT, que justifica, pelas características sociodemográficas do público alvo, que o grau de instrução pode ter maior influência na percepção de desempenho no uso da plataforma.

Esse resultado se embasa no estudo de Raymundo (2013), que, ao estudar a aceitação ou rejeição de uma tecnologia, relaciona a atitude a fatores interiores e exteriores ao indivíduo.

Nesse sentido, três conteúdos bastante abordados e definidos como importantes pelos entrevistados (A= Z6, IM, N2, LB, V3, CO, NJ, RA, F1, CM; O=F1, NJ, N2, Z6, LB, IM, V3, RA, CO; E=L4, CO, CM, RM, CH) foram em relação à utilidade da plataforma, acesso a requerimentos importantes e a demora na obtenção das respostas. Conforme verifica-se no relato do entrevistado (L4, 68 anos) a seguir:

“Depois de um ano de demora, eu perguntava, mandava e-mail e não me davam resposta. Só estava em análise, então fui presencialmente ao INSS, com filas enormes, uma espera enorme para perguntar o que estava havendo, foi quando eles disseram que estava faltando um documento, mas só tive essa informação indo presencialmente. Depois de um ano, arranjei o documento e enviei, tive lá presencialmente para anexar o documento, esperando mais um ano para ter a resposta, para sair o documento.”

Ou seja, ao mesmo tempo que citavam o Meu INSS como uma plataforma útil e muito importante na obtenção de seus requerimentos, alegavam demora muito grande no retorno de respostas por parte do Meu INSS, o que fazia os entrevistados recorrerem novamente a um posto de atendimento do INSS.

Lima e Oyadomari (2020) reforçam que as ações do governo foram impulsionadas para aumentar o processo de informatização da gestão governamental e para o uso da Internet como mais um canal para a informação e serviços de disponibilidade para os diferentes públicos que interagem com o Estado. Porém, para alguns, esse canal para informação e serviço de disponibilidade tornou-se uma complicação.

Nesse contexto, observa-se que somente após o reconhecimento da rapidez na resposta da ferramenta foi possível haver uma atitude favorável em relação às expectativas de desempenho quanto à utilização da plataforma. Assim, embora reconheçam o Meu INSS como uma plataforma útil e seus requerimentos importantes é diferente quando levam em consideração o tempo de resposta.

A influência de outras pessoas foi mais um aspecto presente nos depoimentos dos sujeitos no que se refere ao estímulo positivo quanto às expectativas de desempenho à adoção da plataforma. A influência social se mostrou forte, quando questionados sobre quem os influenciou ao uso da plataforma. Nesse sentido, a entrevistada CH, 61 anos, alegou que:

“Sim, foi uma amiga que me indicou a plataforma. A gente trabalhou um tempo juntas e tal e ela sabia que eu tinha trabalhado sem ser servidora pública por um tempo e me falou da possibilidade de me aposentar também pelo INSS e me indicou a plataforma para me ajudar com isso e foi assim.”

Dessa maneira, observou-se que a influência social identificada nas respostas dos sujeitos tornava suas expectativas de desempenho positivas, engajando os entrevistados que seriam usuários da plataforma.

Três entrevistados (F1, 67 anos, CM, 70 anos, S5, 69 anos) citaram o próprio INSS, por meio do telefone 135, que indicou a plataforma para os mesmos. Conforme explicou a entrevistada S5, 69 anos: “Não, foi do próprio INSS mesmo. Quando você liga no 135 eles te orientam para não ficar muito tempo na espera”.

Entendia-se que se o próprio INSS estava indicando, essa ferramenta traria melhorias na rotina e resolveria problemas e necessidades percebidas anteriormente. Portanto, esses fatores geraram expectativas de desempenho positivas, nas quais a influência é aumentada com o maior grau de instrução com relação à idade.

Os entrevistados também abordaram aspectos relacionados a recursos disponíveis ao uso da plataforma, garantindo facilidade de acesso à informação e, conseqüentemente, desempenhando melhores expectativas, embora essas condições diminuam com o aumento da idade, já que esse público naturalmente perde ou vê reduzidos alguns recursos cognitivos, cuja perda é ligada ao processo de envelhecimento. Páscoa e Gil (2019) explicam a relação existencial entre o envelhecimento e a tecnologia tornando importante a autonomia das pessoas de idade avançada, uma vez que as mudanças sociais e tecnológicas interferem diretamente em diversos aspectos da vida cotidiana de parcela desse público.

Outro aspecto levantado pelos participantes (CH, L4, S5, RM, V3, CO) é com relação à linguagem da plataforma. Por ser uma plataforma na qual o público idoso é o principal beneficiário dos serviços fornecidos, os entrevistados acreditavam que a linguagem utilizada na plataforma seria simplificada. Ou seja, gerando expectativa em relação ao seu desempenho na obtenção de suas solicitações. Segundo Pereira e Neves (2011) isso se explica com a alta expectativa de vida e devido ao fato de que a população idosa vem procurando compreender a evolução das TICs, mesmo que às vezes seja difícil para o idoso assimilar e se integrar a essa nova realidade, impedindo-o de realmente entender a era digital.

Percebem-se, com base nas entrevistas, indícios de que, como o acesso aos serviços por meio digital é espontâneo, o usuário precisará de maior empenho para entender como funciona a solicitação de alguns requerimentos. Isso vai ao encontro do que Araújo, Lanzarin e Medeiros (2015) defendem ao explicarem a necessidade de eliminar as primeiras dificuldades para que os idosos possam perceber os benefícios que o uso das TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação) é capaz de produzir em suas vidas, a fim de que se sintam motivados para utilizá-las.

Por fim, outra vertente identificada foi no que se refere à pretensão de recomendar e incentivar o uso da plataforma a outras pessoas. Isso se refere à intenção comportamental no âmbito da plataforma. Quase todos os entrevistados argumentaram possuir a intenção de indicação a outro indivíduo a adotar a plataforma. Contudo, quando questionados sobre a indicação ser independente das condições de outras pessoas, a maioria afirmou depender de “para quem” estaria indicando essa plataforma. A entrevistada CM, 70 anos, respondeu da seguinte forma:

“Sim, indicaria. Obviamente eu indicaria para as pessoas que eu saberia que elas teriam condições de usar. Porque dentro das pessoas que eu conheço, muitas delas têm condição de ter um *notebook*, tem condições de entrar na plataforma. Agora eu também conheço outras pessoas que já têm baixa escolaridade. Por exemplo, uma funcionária de uma amiga minha, uma pessoa que trabalha com uma amiga minha e tem muito pouco estudo, não tem muito conhecimento de internet. (...) a pessoa ficaria um pouco frustrada de não conseguir manusear, de não conseguir utilizar, mesmo que fosse em uma *lan house*. Mas não teria facilidade de usar. Então eu acho que o grande problema mesmo, (...) é a questão da baixa escolaridade.”

Apesar disso, houve quem não recomendasse essa plataforma de forma alguma. O entrevistado RM, 67 anos, por exemplo, menciona que: “Não, de jeito nenhum, não entre não. É fria. Se quiser acessar, que vá só. Me deixe de lado. Se quiser informação não pergunte a mim não. Eu mando procurar outra pessoa porque eu não sei não.”

Dessa forma, verificou-se que as cinco categorias definidas, a saber: condições facilitadoras, expectativa de desempenho, influência social, expectativa de esforço e intenção comportamental tiveram menções/depoimentos de impacto positivo para a expectativa de desempenho de idosos favoráveis à utilização da plataforma Meu INSS. O fato de não enfrentar longas filas nas agências tornaram as expectativas de parte dos entrevistados como positivas.

Considerou-se a influência social, um dos tópicos principais da UTAUT nesse trabalho pelo fato de Souza e Farias (2021) mostrarem em sua pesquisa que fatores como

a influência social devem ser considerados, incluindo fatores que fogem ao controle dos consumidores. Ajzen e Fishbein (1980) apud Souza e Farias (2021) argumentam que os indivíduos agem porque acreditam que os outros pensam que é importante para eles agirem de determinada maneira. No entanto, é importante destacar que essa estrutura (influência social) é a com um baixo número de menções dos indivíduos deste estudo.

#### 4.4 Dificuldades percebidas por idosos que utilizam ou já utilizaram, como usuários, a plataforma Meu INSS.

Marques, Cruz e Gonçalves (2018) explicam que, no passado, as maiores dificuldades enfrentadas pelos segurados sociais eram as filas longas e a falta de pessoal. Por muito tempo, os trabalhadores enfrentaram verdadeiras batalhas apenas para obter uma declaração ou até mesmo se candidatar à aposentadoria. Por isso, reforçam que esses obstáculos foram gradativamente se transformando em dificuldades tecnológica e problemas *online*.

Portanto, ao serem questionados sobre as dificuldades encontradas na utilização da plataforma Meu INSS, os entrevistados levantaram as dificuldades relacionadas ao ambiente digital do Meu INSS. Para a categorização das respostas segundo a literatura, foram utilizadas como referências as seguintes: Vroniuk, Macuch e Sellos-Knoerr (2020) e Araújo, Lanzarin e Medeiros (2015). Diante disso, a categorização é feita com a intenção de agrupar as respostas dos sujeitos em relação ao uso do Meu INSS. O quadro 6 lista as categorias e o conteúdo das declarações.

Quadro 6 – Categorização dos relatos sobre dificuldades percebidas por idosos como usuários do Meu INSS.

Conteúdo dos relatos	Quais entrevistados citaram?	Categorias definidas <i>a priori</i>	Referências
Muita informação;	V3, CM, S5, CO	Informação acelerada	Vroniuk, Macuch e Sellos-Knoerr (2020)
Pouca informação	RC, Z6		
Dificuldades na recuperação de senhas; Dificuldade inicial: cadastro de dados	CO, S5, V3, NJ, LB, RC, IM	Eliminar as primeiras dificuldades	Araújo, Lanzarin e Medeiros (2015)
Encontrar o site	CO, CH		

Demora nas respostas por parte da plataforma	CH, L4, CM, S5	Acesso às informações	Farias et al. (2015)
Divulgação de dados a bancos	RM, NJ		

**Fonte:** Dados da Pesquisa, 2021.

Inicialmente, com relação às primeiras dificuldades encontradas, sete dos 15 entrevistados declararam ter tido dificuldades no primeiro cadastro com a plataforma, em relação ao cadastro dos dados pessoais e dificuldades relacionadas a recuperação da senha de acesso a plataforma. Eram muitas etapas e muitos dados solicitados; a exigência desses dados tornava o início ao acesso extremamente lento, cansativo e burocrático, ao mesmo tempo em que entendem da necessidade de todas as solicitações, pelo fato de muitos burlarem a lei; acreditavam que isso poderia ser simplificado. Conforme fala do entrevistado LB, 60 anos:

“O mais difícil para mim, foi que é até uma crítica que tenho que fazer sobre essa plataforma, foi em relação à senha. A senha é complicada. Minha primeira vez que eu fui fazer a senha, ficou me fazendo um monte de pergunta, coisas muito antigas. Coisas que não conseguia lembrar, então tive muito trabalho para fazer essa senha e eu acredito que outras pessoas também tenham. Porque são perguntas antigas, como você vai ficar lembrando de uma empresa tal que você trabalhou em mil novecentos e tantos e isso é difícil. É problemático conseguir a senha lá.”

Com relação à recuperação de senhas, os depoimentos também ressaltam que houve dificuldades no processo de recuperação e nem todas as solicitações de senhas novas foram feitas no mesmo período. Demonstrando isso, a entrevistada S5, 69 anos, declarou:

“Mas o que eu acho mais difícil na plataforma, primeiro é até você chegar lá, por exemplo, se você perde a senha... Se você perde, na hora que você vai dar seus dados e eles dão os desenhos para você ver e tudo mais, depois você passa para os seus dados, se você erra os dados, como aconteceu comigo, aí você não consegue mais durante 24 horas, só depois de 24h é que você pode voltar a fazer de novo aquele relato dos seus dados. Depois das 24h para você conseguir a senha é outro processo. E depois que você entra na plataforma, pede o que você precisa e o retorno é demorado também. Então é uma coisa demorada, não é uma coisa rápida. Imagina para uma pessoa que tem pressa do serviço, no caso de perícia, de benefícios. Tem pessoas que não podem esperar, então tudo bem que você não vai pra fila, não perde aquele tempo na fila, mas você fica ansiosa em casa toda hora ligando, esperando e aguardando. Achando que fez errado, faz tudo de novo, então eu acho que esse tipo de coisa, de confusão que dá.”

A recuperação de senhas destacada pelos entrevistados está relacionada à importância da eliminação das primeiras dificuldades do acesso, defendida por Araújo, Lanzarin e Medeiros (2015), que é essencial para que os idosos possam perceber os

benefícios que o uso das TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação) é capaz de produzir em suas vidas, para que se sintam motivados a utilizá-las.

Os depoimentos evidenciam que houve dificuldades por parte de duas entrevistadas (CO, 70 anos, CH, 61 anos) em relação ao acesso, como usuárias, da plataforma Meu INSS. Elas argumentaram terem tido dificuldades de encontrar o site da plataforma, fazendo com que esses relatos também fossem categorizados como “Eliminar as primeiras dificuldades”. De acordo com as seguintes descrições da entrevistada CO, 70 anos:

“A primeira coisa foi saber qual é o site que eu vou digitar, que eu vou entrar. Porque quando pesquiso a plataforma Meu INSS no Google vem tanta coisa que não sei onde procurar, onde entrar. Porque eu quero entrar no site diretamente do INSS e quando pesquiso sobre a plataforma aparece outras pessoas que fazem o serviço para o INSS, então aparece o endereço eletrônico delas também, então você tem que ter cuidado para não entrar em *sites* de outras pessoas.”

A dificuldade de encontrar a plataforma, considerada pelas entrevistadas, está associada também à necessidade de eliminação das primeiras dificuldades de acesso, por considerar as dificuldades em relação às tecnologias, mas sobretudo, por acreditar que a quantidade de informação sobre a plataforma presente na internet é intensa, tornando-se difícil para os idosos.

O conteúdo dos relatos reforça também que houve demora na obtenção de respostas por parte do Meu INSS, sendo esses depoimentos também categorizados como “Acesso às informações”. Nesse sentido, Farias et al. (2015) afirmam que o acesso equitativo e onipresente às informações e o conteúdo apropriado, em formatos acessíveis e comunicação eficiente, devem possibilitar que grande parte da população alcance seu pleno potencial de uso de tecnologias e desenvolvimento.

Ao analisar as dificuldades relativas à percepção dos idosos que utilizaram a plataforma Meu INSS, percebeu-se nos relatos dos entrevistados o grande número de informação como outro fator dificultador para acesso a plataforma. Quatro entrevistados (V3, CM, S5, CO) informaram que o grande número de informação disponível na plataforma, dificultou a utilização. Em vista disso, a entrevistada CM, 70 anos, afirmou:

“São muitas etapas, muitas opções. Por exemplo, dentro de serviços tem a parte de extrato, certidão. Aí pra simular aposentadoria, que era o que eu queria, deu certo. Aí pra depois para pedir a aposentadoria eu tenho que procurar de novo. (...) Porque a minha dificuldade mesmo é de achar o assunto que eu quero mesmo. Porque quando clico em serviços, vem um monte de opções, que vêm com mais um monte de informação. Aí vai abrindo um leque e isso aí pra gente é complicado.”

Segundo Voroniuk, Macuch e Sellos-Knoerr (2020), o conceito de território e espaço é diferente de antes, e a informação começa a se espalhar de forma acelerada ou em tempo real. Avanços nesses paradigmas incentivados por inovações tecnológicas mudaram a maneira como as pessoas se comportam em seus ambientes de vida.

Desta forma, percebe-se que a falta de conhecimento e habilidades em tecnologias está relacionada à questão da quantidade e do grande número de informação presente por meio das novas tecnologias, o que similarmente remete à categoria “informação acelerada”. Entretanto, ao contrário dessas declarações, os relatos dos entrevistados (RC, 70 anos, Z6, 71 anos) reforçam que existe “pouca informação” disponível aos usuários. Segundo o entrevistado Z6: “(...) A base de dados não mostra mais dados que a gente talvez pudesse utilizar para enriquecer mais as informações que o INSS não fornece. Eu acho que é uma plataforma muito simples e que fornece pouca informação, (...)”

Ainda observando as dificuldades percebidas pelos idosos que utilizaram ou utilizam a plataforma, atentou-se para as alegações dos participantes sobre a “divulgação de dados a bancos” como um adicional complicador para a adoção do Meu INSS. Dois entrevistados relataram sentirem preocupação com uma provável divulgação de dados dos assegurados por parte do INSS, o que gerava um grande número de ligações de bancos oferecendo empréstimos. O que para o público idoso é um fator complicador não só pelo incômodo das ligações, mas pelo risco de o idoso fazer empréstimos altos sem a devida informação, gerando dívidas impossíveis de serem pagas pelos mesmos. Assim sendo, o participante RM, 67 anos, declarou: “(...) acredito que o INSS fornece para os bancos nosso telefone, quanto ganha, quanto emprestou, aí não chega por dia menos de vinte ligações de banco para falar sobre seu dinheiro.”

Segundo o Instituto Defesa do Consumidor-Idec (2021), o INSS (Instituto Nacional do Seguro Social), faz o vazamento indevido de informações sigilosas dos seus segurados a bancos privados. Conforme o levantamento do Idec (2021), com dados do portal Consumidor.gov.br e do Banco Central, mais de cinco milhões de consumidores estão endividados no País, a maioria por meio de empréstimos com crédito não contratado.

O Idec reforça que ambos, tanto o INSS quanto o DataPrev, violaram a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados, aprovada em 2018 e em vigor desde de setembro de 2020, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais,

inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural (BRASIL, 2018).

Na tentativa de coibir, o INSS assinou, a instrução normativa nº 100 de 28 de dezembro de 2018, que alterou regras da modalidade de crédito. Prevendo que o INSS bloqueie benefícios vinculados ao crédito consignado por até 90 dias, até que o segurado peça o desbloqueio. O prazo em vigor é de 180 dias, com o intuito de preservar a autenticidade do contrato e evitar práticas abusivas (BRASIL, 2018). Depois disso, é o aposentado quem deve solicitar ao banco o desbloqueio do benefício. O que para o Idec, significa uma permissão do INSS para que, após esse período, as empresas realizem o marketing agressivo em cima dos aposentados. O INSS orienta o segurado prejudicado pelo vazamento de dados a registrar a reclamação na Ouvidoria da Previdência, pelo 135 e no site [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br) (BRASIL, 2021).

Portanto, entendeu-se que as dificuldades percebidas pelos sujeitos estão agrupadas em fatores ligados à informação acelerada, eliminação das primeiras dificuldades e ao acesso às informações (VORONIUK; MACUCH; SELLOS-KNOERR, 2020; ARAUJO; LANZARIN; MEDEIROS, 2015; FARIAS et al. 2015). Todavia, vale reforçar que os desafios expostos pelos participantes estão profundamente conectados. Um desafio pode ter sido provocado por outro(os) desafio(os), verificando uma ligação de dependência entre aderir novas tecnologias e a interatividade com as informações que estavam presentes no acesso a plataforma.

## 5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Este trabalho teve como objetivo geral investigar os principais desafios da adoção de TIC por cidadãos idosos para realização de autosserviço na plataforma Meu INSS, considerando-se expectativas de desempenho e dificuldades da realização. Desta forma, procurou-se responder ao seguinte questionamento incentivador do estudo, descobrir: quais os principais desafios de adoção de TIC por cidadãos idosos para a realização do autosserviço na plataforma Meu INSS?

Para a obtenção desse objetivo foram propostos quatro objetivos específicos: analisar o relacionamento de idosos com as novas TIC na atualidade; identificar os desafios enfrentados por idosos em relação às novas tecnologias ao seu dispor; verificar as expectativas de desempenho de idosos quanto à utilização da plataforma Meu INSS; e verificar as dificuldades percebidas por idosos que utilizam ou já utilizaram, como usuários, a plataformas Meu INSS.

Observou-se que o relacionamento de idosos com as novas TIC na atualidade englobavam aspectos exteriores como a ocupação dos sujeitos, a escolaridade e aspectos interiores como capacidades funcionais encontradas nos recursos tecnológicos. Em consequência desse relacionamento com as novas TIC, analisou-se aptidões e habilidades que afetavam diretamente o relacionamento. Dentre essas aptidões e habilidades observadas, evidencia-se que a interação e experiências anteriores com as novas tecnologias facilitava o uso de dispositivos tecnológicos e de plataformas digitais.

Mediante os desafios enfrentados pelos idosos em relação às novas tecnologias de que dispõem, foi possível identificar que dentre os desafios tecnológicos, a rápida evolução das tecnologias foi um dos fatores relevantes para a adoção das novas tecnologias, à medida que os recursos tecnológicos se modificam a partir da relação entre o controle e o domínio das TIC que se mostram determinantes.

As expectativas de desempenho dos idosos quanto à utilização da plataforma Meu INSS corroboram com o fato de que a plataforma proporcionou melhorias, favorecendo e protegendo os beneficiários que não precisariam se deslocar e esperar por horas em uma fila física/presencial do INSS. Assim, os resultados com relação à fase depois da adoção, confirmam que o Meu INSS correspondeu às expectativas de desempenho da maioria dos sujeitos entrevistados, ocorrendo uma avaliação positiva. Contudo, alguns entrevistados

citaram demora nas respostas por parte da plataforma, por isso, foi um dos pontos que geram uma diminuição nas expectativas.

Por fim, quanto à verificação das dificuldades percebidas por idosos que utilizam ou já utilizaram, como usuários, a plataformas Meu INSS, foi possível perceber que dentre as dificuldades identificadas, a recuperação da senha de acesso à plataforma foi um dos motivos críticos no uso do aplicativo Meu INSS, ao passo que a eliminação das primeiras dificuldades de acesso se mostrou indispensável para que os idosos possam perceber os benefícios que o uso das TIC traz.

Como limitação desta pesquisa, destaca-se o público-alvo selecionado para a entrevista. A maioria dos entrevistados reside em Brasília-DF, dessa forma o estudo não pode ser um parâmetro para entender a situação do idoso e sua relação com a plataforma Meu INSS e a adoção da tecnologia de todo o país. Além disso, trata-se de um estudo qualitativo e os resultados não podem ser vistos como inerentes a um público maior, o que mostra a conveniência da pesquisa quantitativa.

Também houve dificuldade de encontrar estudos em que o idoso tivesse sido questionado diretamente a respeito de seus desafios e dualidades do próprio autosserviço, como também encontrar mais usuários não idosos do Meu INSS do que idosos que manuseiam ou já manusearam a plataforma, o que limita a possibilidade de obter mais opiniões sobre o seu uso por parte dos idosos.

Esse trabalho poderá contribuir com gestores que enfrentam desafios no âmbito da transformação digital no setor público, especialmente no sentido de que implementem ferramentas que possam promover a popularização e a adoção de novas TIC. Portanto, esse trabalho fornece suporte teórico para pesquisas com idosos e sua relação com as TIC, investigando a aplicação dos elementos estudados na literatura e relatos de interação com a plataforma Meu INSS, que influenciam na adoção de novas tecnologias de autoatendimento.

Os conteúdos aqui apresentados demonstram que muitas outras pesquisas ainda podem ser realizadas sobre desafios da adoção de TIC por idosos para realização de autosserviço, objetivando um paralelo entre os resultados decorrentes do levantamento dos desafios que influenciam a adoção da plataforma Meu INSS demonstradas nesse estudo devido à importância do tema e as contribuições para o meio acadêmico, com a finalidade de se empreenderem estudos que descubram e descrevam os desafios da adoção de TIC no autosserviço àqueles indivíduos não adotantes, além de estudos com pessoas

com baixo nível de escolaridade para que se tenha um parâmetro entre a influência que a escolaridade tem na adoção das tecnologias, em um estudo quantitativo ou qualitativo.

## REFERÊNCIAS

ABIBO, Taibo. **Auditoria informática**: um estudo exploratório e proposta de implementação nas instituições de ensino superior de moçambique. caso da universidade lúrio. 2020. 102 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Direção Estratégica em Telecomunicações, Universidade Europeia del Atlântico, Moçambique, 2020.

Disponível em:

[https://www.academia.edu/41971935/%C3%81REA\\_DE\\_TECNOLOGIAS\\_TIC](https://www.academia.edu/41971935/%C3%81REA_DE_TECNOLOGIAS_TIC) .

Acesso em: 28 abr. 2021.

ALVARENGA, Glaucia Martins de Oliveira et al. Idosos e inclusão digital com tablet-pc: uma revisão sistemática da literatura. Porto Alegre: **Estudos Interdisciplinares sobre o Envelhecimento**, v. 23, n. 1, 2018. Disponível em:

<https://www.seer.ufrgs.br/RevEnvelhecer/article/viewFile/75904/51076> . Acesso em: 20

abr. 2021.

AMORIM, Diane Nogueira Paranhos et al. Aplicativos móveis para a saúde e o cuidado de idosos. Brasília: **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação e Inovação em Saúde**, v. 12, n. 1, 2018. Disponível em:

<https://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/download/1365/2199> . Acesso

em 21 de mar. 2021.

AGUNE, Roberto Meizi; CARLOS, José Antônio. Governo eletrônico e novos processos de trabalho. São Paulo: **Gestão pública no Brasil contemporâneo**, p. 1-16, 2005. Disponível

em: [https://governancaegestao.files.wordpress.com/2008/04/governo\\_eletronico\\_roberto\\_agune.pdf](https://governancaegestao.files.wordpress.com/2008/04/governo_eletronico_roberto_agune.pdf) . Acesso em: 28 de abr. 2021.

ARAÚJO, Claudimiro Lino de. **Idosos e cidadania**: um olhar sobre uma construção mediada pelas novas tecnologias de informação e comunicação.. 2017. 135 f.

Dissertação (Mestrado) - Curso de Comunicação, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2017. Disponível em: <http://repositorio.bc.ufg.br/tede/handle/tede/7996> .

Acesso em: 20 abr. 2021.

ARAUJO, Izabel Cristina de; LANZARIN, Jane; MEDEIROS, Luciano Frontino de. Terceira Idade na EAD: Uma proposta para as instituições. Curitiba: **Anais-Congresso**, 2015. Disponível em: [http://www.abed.org.br/congresso2015/anais/pdf/BD\\_132.pdf](http://www.abed.org.br/congresso2015/anais/pdf/BD_132.pdf) .

Acesso em: 20 de abr.2021.

BARDIN, Lawrence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BIANCHETTI, Lucídio. **Da chave de fenda ao laptop**: Tecnologia digital e novas qualificações desafios à educação. Petrópolis: Vozes, 2001.

BRASIL. **Constituição (1988)**. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 1988. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm). Acesso em: 27 de abr. 2021.

BRASIL. **Decreto nº 8.638 de 15 de janeiro de 2016**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2016/decreto/d8638.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8638.htm). Acesso em: 22 de fevereiro 2020.

BRASIL. **Lei nº 10.741, de 1º de outubro 2003**. Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa e dá outras providências sobre a pessoa idosa. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/2003/L10.741compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2003/L10.741compilado.htm). Acesso em: 28 de abr. 2021.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/L13709compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709compilado.htm). Acesso em: 05 de out.2021.

BRASIL. **Instrução Normativa, nº 100, de 28 de dezembro de 2018**. Altera dispositivos da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28, de 16 de maio de 2008. Ministério do Desenvolvimento Social/Instituto Nacional do Seguro Social/Presidência. Disponível em: [https://www.in.gov.br/materia//asset\\_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/57496300/d01-2018-12-31-instrucao-normativa-n-100-de-28-de-dezembro-de-2018-57496089](https://www.in.gov.br/materia//asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/57496300/d01-2018-12-31-instrucao-normativa-n-100-de-28-de-dezembro-de-2018-57496089) . Acesso em: 05 de out.2021.

BRASIL. Painel de monitoramento de serviços federais. Disponível em: <https://painelservicos.servicos.gov.br/>. Acesso em 9 de abr. 2021.

BRASIL. Economia e Gestão Pública. **INSS determina novas regras para pedidos de bloqueio e desbloqueio do empréstimo consignado, 2021**. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/noticias/financas-impostos-e-gestao-publica/2021/09/inss-determina-novas-regras-para-pedidos-de-bloqueio-e-desbloqueio-do-emprestimo-consignado> . Acesso em: 05 de out.2021.

CAMARGO, Glauco Bueno; CIRANI, Claudia Brito Silva. A percepção dos contribuintes das iniciativas de governo eletrônico: O impacto da inovação. São Paulo: **Anais do VIII Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade – SINGEP**, 2020. Disponível em:< [http://submissao.singep.org.br/8singep/anais/resumo?cod\\_trabalho=391](http://submissao.singep.org.br/8singep/anais/resumo?cod_trabalho=391)>. Acesso em: 22 de mar. 2021.

CARMO, Elisângela Gisele do; ZAZZETTA, Marisa Silvana. Envelhecimento, novas tecnologias e aposentadoria. In: COSTA, José Luiz Riani; COSTA, Amarilis M. Muscari Riani; FUZARO JUNIOR, Gilson (org.). **O que vamos fazer depois do trabalho?**: reflexões sobre a preparação para aposentadoria.. São Paulo: Cultura

Acadêmica, 2016. p. 93-101. Disponível em: <http://books.scielo.org/id/n8k9y> . Acesso em: 22 mar. 2021.

CHAHIN, Ali et al. **E-gov.br: A Próxima Revolução Brasileira**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

CRUZ, Danielle Maia. Enfoques contra-hegemônicos e pesquisa avaliativa: desafios da avaliação em profundidade em políticas públicas. Fortaleza: **Revista Aval**, v. 1, n. 15, p.160- 173, 2019. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/49615> . Acesso em: 20 de mar. 2021.

DIAS, Isabel. O uso das tecnologias digitais entre os seniores: motivações e interesses. **Sociologia, Problemas e Práticas**, n. 68, p. 51-77, 2012. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.7458/SPP201268693> . Acesso em 20 de mar. 2021.

FALQUETO, Junia Maria Zandonade; HOFFMANN, Valmir Emil; FARIAS, Josivania Silva. Saturação teórica em pesquisas qualitativas: relato de uma experiência de aplicação em estudo na área de administração. **Revista de ciências da Administração**. V. 20, n. 52, p. 40-53, dez., 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.5007/2175-8077.2018V20n52p40> . Acesso em: 20 de mar. 2021.

FARIAS, Josivania Silva et al. Aceitação de tecnologia em terminais de autosserviço aeroportuários: explorando os efeitos dos moderadores idade, experiência e gênero. In: **Anais do X Simpósio Brasileiro de Sistemas de Informação**. SBC, 2014. p. 66-77. Disponível em: <https://sol.sbc.org.br/index.php/sbsi/article/download/6102/6000/> . Acesso em: 20 de mar. 2021.

FARIAS, F.; VIEIRA, L. Technology Adoption: A Review of the Information Systems' Approaches, Theories and Models. In: **XXIV International Conference of RESER, Helsinki, Finland, September**. 2014. p. 11-13.

FARIAS, Josivania Silva et al. Inclusão digital na terceira idade: um estudo sobre a propensão de idosos à adoção de tecnologias da informação e comunicação (TICs). Pedro Leopoldo: **Revista Gestão e Tecnologia**, v.15, n.3, p. 164-188, set./dez. 2015. Disponível em: [https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/21740/1/ARTIGO\\_InclusaoDigitalTerceiraIdade.pdf](https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/21740/1/ARTIGO_InclusaoDigitalTerceiraIdade.pdf) . Acesso em: 20 de mar. 2021.

FELIZMINO, Thiago de Oliveira; BARBOSA, Rochele Bezerra. Idosos e dependência de internet: uma revisão bibliográfica. **Revista Psicologia, Diversidade e Saúde**, v. 7, n. 1, p. 120-127, 2018. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.17267/2317-3394rpd.v7i1.1669> . Acesso em: 17 Mar. 2021.

FLAUZINO, Karina de Lima et al. Letramento Digital para Idosos: percepções sobre o ensino-aprendizagem. Porto Alegre: **Educação e Realidade**, v. 45, n. 4, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/2175-6236104913> . Acesso em: 17 Mar. 2021.

FONSECA, António Manuel. **O Envelhecimento: uma Abordagem Psicológica**. 2ª ed. Lisboa: Universidade Católica Editora, 2006. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.14/11728> . Acesso em: 28 de abr. 2021

GASKELL, George. Entrevistas individuais e de grupos. In: BAUER, Martin W; GASKELL, George (Orgs.). **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. Petrópolis: Vozes, p. 64-89, 2014.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projeto de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GONÇALVES, Elise Sueli Pereira; RICCIARDI, Andrea Thalhoffer. Plataforma de serviços públicos. In: **Anais do IX Congresso CONSAD de Gestão Pública**. 2016. Disponível em: <http://consad.org.br/wp-content/uploads/2016/06/Painel-32-02.pdf> .Acesso em: 24 de mar. 2021.

IDEC-**Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor**. Após denúncia do Idec, PGR investiga vazamento de dados do INSS. Idec, financeiro, 20 de jan. de 2021. Disponível em: <https://idec.org.br/noticia/apos-denuncia-do-idec-pgr-investiga-praticas-abusivas-dos-bancos-e-vazamento-de-dados-do> . Acesso em: 05 de out. de 2021.

KACHAR, Vitória. **Inclusão digital e terceira idade**. Novas necessidades de aprendizagem. São Paulo: Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social, 2009.

KIELING, Mônica Luísa et al. Pessoa idosa na era digital: a vida feita de vidro. In: PILCHER, [Nadir Antonio](#); WIBELINGER, [Lia Mara](#) ; BERTOLIN, [Telma Elita](#) . (Org.). **Bem-estar na multidimensionalidade do envelhecimento humano**. Série Envelhecimento Humano, 6. Passo Fundo: Méritos Ltda, 2015. p. 127-142. Disponível em: <http://www.meritos.com.br/livros/147-livro-Bem-estar-na-multidimensionalidade-do-envelhecimento-humano--Meritos-Editora.pdf#page=127> . Acesso em: 26 de abr. 2021.

LAI, Hui-Min; LIN, I.-Chun; TSENG, Ling-Tzu. Considerações de gerentes de alto nível para a adoção de RFID em hospitais: um estudo empírico em Taiwan. **Journal of medical systems** , v. 38, n. 2, pág. 1-17, 2014. Disponível em: [https://www.researchgate.net/profile/I\\_Chun\\_Lin/publication/259825998\\_High-Level\\_Managers%27\\_Considerations\\_for\\_RFID\\_Adoption\\_in\\_Hospitals\\_An\\_Empirical\\_Study\\_in\\_Taiwan/links/5406cb1f0cf2bba34c1e5d46/High-Level-Managers-Considerations-for-RFID-Adoption-in-Hospitals-An-Empirical-Study-in-Taiwan.pdf](https://www.researchgate.net/profile/I_Chun_Lin/publication/259825998_High-Level_Managers%27_Considerations_for_RFID_Adoption_in_Hospitals_An_Empirical_Study_in_Taiwan/links/5406cb1f0cf2bba34c1e5d46/High-Level-Managers-Considerations-for-RFID-Adoption-in-Hospitals-An-Empirical-Study-in-Taiwan.pdf) . Acesso em: 26 de abr. 2021.

LANGNER, Ariane; ZULIANI, Cibeli.. Os desafios para o desenvolvimento do governo eletrônico e a necessidade da segurança da informação. **XII Seminário Internacional de demandas sociais e políticas públicas na sociedade contemporânea**. Santa Cruz do Sul, UNISC, 2015. Disponível em: <https://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/sidspp/article/view/13141> . Acesso em: 26 de abr. 2021.

LEE, Sungjoon. An integrated adoption model for e-books in a mobile environment: Evidence from South Korea. **Telematics and Informatics**, v. 30, n. 2, p. 165-176, 2013. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S073658531200007X> . Acesso em: 19 mar. 2021.

LIMA, Luciana Piazzon Barbosa; OYADOMARI, Winston. Internet e participação cultural: o cenário brasileiro segundo a pesquisa TIC Domicílios. **Internet e Sociedade**. v.1, n.1, p.38-63, 2020. Disponível em: <https://revista.internetlab.org.br/internet-e-participacao-cultural-o-cenario-brasileiro-segundo-a-pesquisa-tic-domicilios/> . Acesso em: 25 de abr. de 2021.

MARQUES, Ana; CRUZ, Helen da; GONÇALVES, Amanda. A nova plataforma digital do " meu INSS" e as dificuldades de acesso do segurado da previdência social. Paraná: **Revista Direito Sem Fronteiras**, v. 2, n.4, p.85-93, Jan./Jun. 2018. Disponível em:<http://erevista.unioeste.br/index.php/direitosemfronteiras/article/download/20236/13106> . Acesso em: 28 de abr. 2021.

MARINHO, Elton. Novas Tecnologias da Informação e Comunicação (NTICs). Goiátuba: **Acesso em**, v. 30, 2018. Disponível em: <http://www.ebah.com.br/content/ABAAABAiMAB/novas-tecnologias-informacao-comunicacao-ntics>. Acesso em: 19 mar. 2021.

MENDES, José. As Tecnologias de Informação e Comunicação no Quotidiano Social da Pessoa Idosa: Breve Revisão Narrativa. **Interações: Sociedade e as novas modernidades**, n. 36, p. 100-112, jun. 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.31211/interacoes.n36.2019.a4>. Acesso 20 de mar.2021.

MEDEIROS, Teresa. (Coord.). (Re)Pensar as pessoas idosas no século XXI. Ponta Delgada: Letras Lavadas, p. 328, 2016.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 28 ed. Petrópolis: Vozes, 2009.

MOURA, Andréia Cássia de et al. Aceitação e uso da tecnologia para escolha de destinos turísticos por pessoas da terceira idade: um estudo usando a UTAUT2. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**. São Paulo, V. 11 n. 2, p. 239-269. maio/ago. 2017. Disponível: <https://doi.org/10.7784/rbtur.v11i2.1277>. Acesso em: 19 mar. 2021.

NASCIMENTO, José Eranildo Teles do. **Estudos investigativos sobre a influência das novas tecnologias na educação e na qualidade de vida dos adultos**. Dissertação (Mestrado). Curso de Ensino de Ciências e Matemática - Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2011. Disponível em: [http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/2423/1/2011\\_dis\\_jetnascimento.pdf](http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/2423/1/2011_dis_jetnascimento.pdf). Aces so em: 26 de abr. 2021.

OCDE, Manual de Oslo. Diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação. 3 Edição, FINEP, p. 1-184, 1997. Disponível em:

<http://www.finep.gov.br/images/apoio-e-financiamento/manualoslo.pdf> . Acesso em: 26 abr.2021.

PATRIOLINO, Luana. Idosos estão cada vez mais no mundo virtual e ganham espaço como influencers. **Correio Braziliense**, Brasília, DF, 16 de maio 2021. Tecnologia. Disponível em: <https://www.correiobraziliense.com.br/cidades-df/2021/05/4924776-idosos-estao-cada-vez-mais-no-mundo-virtual-e-ganham-espaco-como-influencers.html> . Acesso em: 16 maio 2021.

PÁSCOA, Gina; GIL, Henrique. Envelhecimento e tecnologia: desafios do século XXI. In: **14 Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI)**. Coimbra-Portugal, p. 1-6, june, 2019. Disponível em: [https://repositorio.ipcb.pt/bitstream/10400.11/6627/1/Atas\\_IEEEExplore\\_GP\\_HG\\_CISTI\\_2019.pdf](https://repositorio.ipcb.pt/bitstream/10400.11/6627/1/Atas_IEEEExplore_GP_HG_CISTI_2019.pdf) . Acesso em: 16 de maio de 2021.

PASQUALOTTI, A. et al. Oportunidades e desafios da gerontecnologia em relação à quarta revolução industrial. In: **II Congresso Brasileiro de Gerontecnologia**. Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto-FMRP-USP, 2017. p. 57-60. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.11/5808> . Acesso em: 28 de abr.2021.

NEVES, Rui; PEREIRA, Claudia. Os idosos e as TIC–competências de comunicação e qualidade de vida. **Revista Kairós: Gerontologia**, v. 14, n. 1, p. 5-26, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.23925/2176-901X.2011v14i1p5-26> . Acesso em: 27 de abr. 2021.

PEREIRA, Sofia Laurentino Barbosa; CRONEMBERGER, Izabel Herika Gomes Matias (orgs). **Serviço social em tempos de pandemia: provocações ao debate**. Teresina: EDUFPI, 2020. Disponível em: [https://ufpi.edu.br/arquivos\\_download/arquivos/Servi%C3%A7o\\_Social\\_em\\_tempos\\_de\\_pandemia\\_provoca%C3%A7%C3%B5es\\_ao\\_debate\\_120200922104910.pdf](https://ufpi.edu.br/arquivos_download/arquivos/Servi%C3%A7o_Social_em_tempos_de_pandemia_provoca%C3%A7%C3%B5es_ao_debate_120200922104910.pdf). Acesso em: 27 de abr. 2021.

PETERSEN, Denise Aparecida Wandersee; KALEMPA, Vivian Cremer; PYKOSZ, Leandro Correa. Envelhecimento e inclusão digital. **Revista Eletrônica de Extensão**, v. 10, n. 15, p. 120-128, set. 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.5007/1807-0221.2013v10n15p120> . Acesso em: 25 de mar. 2021.

PILCHER. Nadir Antonio; WEBELINGER, Lia Mara.; BERTOLIN, Telma Elita.(Org.) **Bem-estar na multidimensionalidade do envelhecimento humano**. Passo Fundo: Méritos, 2015. Disponível em: <http://www.meritos.com.br/livros/147-livro-Bem-estar-na-multidimensionalidade-do-envelhecimento-humano--Meritos-Editora.pdf#page=127> . Acesso em: 10 de mar. 2021.

RAYMUNDO, Taiuani Marquine. **Aceitação de tecnologias por idosos**. Dissertação (Mestrado) - Escola de Engenharia de São Carlos/ Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto/Instituto de Química de São Carlos, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013. Disponível em: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/82/82131/tde-27062013-145322/pt-br.php>. Acesso em: 28 de abr. 2021.

RATCHFORD, Mark.; RATCHFORD, Brian T. **A Cross Category Analysis of Dispositional Drivers of Technology Adoption. Vanderbilt University Owen.** Tennessee, 2014.

RIOS, Júlia de Noronha Cruz; FARIAS, Josivania Silva. **Adoção de tecnologia no setor público: o caso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) no Ministério da Justiça.** GASKELL, George. Entrevistas individuais e grupais. In: BAUER, Martin W.; GASKELL, George. (Eds.). Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático. Dissertação (Monografia)- Curso de Administração, Universidade de Brasília, Brasília, 2016. Disponível em: [https://bdm.unb.br/bitstream/10483/13955/1/2016\\_JuliadeNoronhaCruzRios.pdf](https://bdm.unb.br/bitstream/10483/13955/1/2016_JuliadeNoronhaCruzRios.pdf) . Acesso em: 13 set.2021.

ROCIO, Vitor. **Tecnologias da comunicação e informação.** Lisboa: Ed. Autor, 2010. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.2/1586> . Acesso em: 26 de abr. 2021.

SALES, Márcia Barros de et al. Tecnologias de Informação e Comunicação via Web: Preferências de uso de um grupo de usuários idosos. **Revista Kairós: Gerontologia**, v. 17, n. 3, p. 59-77, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.23925/2176-901X.2014v17i3p59-77> . Acesso em: 25 de abr.2021.

SANTOS, Cláudia Isabel Dores. **Resistência do consumidor à adoção de novas tecnologias: o caso dos E-Books.** 2018. Tese de Doutorado. Instituto Superior de Economia e Gestão. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.5/17065> . Acesso em: 25 de mar. 2021.

SILVA, Rogério Oliveira da; SANTOS, Dailan Bueno dos; FEITOSA, Emerson Torres. O uso de tecnologias pela população idosa Brasileira. **TECNOLOGIAS EM PROJEÇÃO**, v. 7, n. 2, 2016. Disponível em: <http://revista.faculdadeprojecao.edu.br/index.php/Projecao4/article/view/697> . Acesso em: 25 de mar.2021.

SILVA, Ketia Kellen Araújo da; BEHAR, Patrícia Alejandra. Competências Digitais na Educação: uma discussão acerca do Conceito. Belo Horizonte: **Educação em Revista**, v. 35, e209940, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0102-4698209940> . Acesso em: 16 de mar. 2021.

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

DA SILVA, Eduardo Soares; BARAKAT, Najah Jamal Daakour. Os processos de inclusão digital direcionado ao acesso da pessoa idosa as novas tecnologias. Anais do VII CIEH. Campina Grande: **Editora Realize**, p. 1-6, 2020. Disponível em: <http://editorarealize.com.br/artigo/visualizar/73742> . Acesso em: 15 de mar 2021.

SOUZA, Nery Domingos Gomes de; FARIAS, Josivania Silva. Adoção de novas tecnologias: Um estudo com não usuários do sistema de solicitação de emissão de CPF pela internet, com ênfase em aspectos sociodemográficos. Ceará: **Contextus – Revista Contemporânea de Economia e Gestão**, v. 19, p. 88-107, 5 abr. 2021. Disponível em:

<http://periodicos.ufc.br/contextus/article/view/60978/186390> . Acesso em 10 de maio. 2021.

TAVARES, Marília Matias Kesting; SOUZA, Samara Tomé Correa de. Os idosos e as barreiras de acesso às novas tecnologias da informação e comunicação. **RENOTE-Revista Novas Tecnologias na Educação**, v. 10, n. 1, 2012. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/renote/article/viewFile/30915/19244> . Acesso em: 28 de abr. 2021.

TV BRASIL. **Caminhos da Reportagem – Idosos conect@dos**. Youtube, 2018. *Duração*: 56:57 (min). Disponível em: [https://www.youtube.com/watch?v=qxNVBJ90\\_JI](https://www.youtube.com/watch?v=qxNVBJ90_JI) . *Acesso em*: 25 mar 2021.

VERONA, Silvana Marinaro et al. Percepção do idoso em relação à Internet. Ribeirão Preto: **Temas em Psicologia**, v. 14, n. 2, p. 189-197, 2006. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-389X2006000200007](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-389X2006000200007) . Acesso em: 29 de abr. 2021.

VENKATESH, Viswanath et al. User acceptance of information technology: Toward a unified view. **MIS quarterly**, p. 425-478, 2003. Disponível em: <https://www.academia.edu/download/29541029/sciencewatch.pdf> . Acesso em: 29 de abr. 2021.

VENKATESH, Viswanath; THONG, James YL; XU, Xin. Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology. **MIS quarterly**, p. 157-178, 2012. Disponível em: [https://files.transtutors.com/cdn/uploadassignments/1591521\\_4\\_consumer-acceptance-and-use-of-information-technology--extending-the-unified-theory-of-acceptance-and-use-of-technology.pdf](https://files.transtutors.com/cdn/uploadassignments/1591521_4_consumer-acceptance-and-use-of-information-technology--extending-the-unified-theory-of-acceptance-and-use-of-technology.pdf) . Acesso em: 20 de mar. 2021.

VORONIUK, Cláudia Regina; MACUCH, Regiane da Silva; SELLOS-KNOERR, Viviane Coelho. O direito fundamental à educação, a pessoa idosa e os desafios da inclusão digital. Curitiba: **Percurso**, v. 5, n. 36, p. 221-241, 2020. Disponível em: <http://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/percurso/article/download/4819/371372965> . Acesso em: 20 de mar. 2021.

WASSERMAN, Camila et al. Redes sociais: um novo mundo para os idosos. Rio Grande do Sul: **RENOTE-Revista Novas Tecnologias na Educação**, v. 10, n. 1, 2012. Disponível em: <https://www.seer.ufrgs.br/renote/article/download/30863/19222>. Acesso em: 20 de abr. 2021.

## APÊNDICES

### Apêndice A –Roteiro de entrevista

RAPPORT

**Quadro 1:** Questões da entrevista

<b>Expectativa de Desempenho</b>
PE1. Conte-me se o (a) senhor (a) tem o hábito de utilizar tecnologias no seu dia-a-dia?
PE2. O que levou o (a) senhor (a) a decisão de utilizar a plataforma Meu INSS?
PE3. Usar a plataforma Meu INSS aumenta suas chances de conseguir coisas que são importantes para o senhor(a)? Se sim, por quê? E se não, explique.
PE4. O que o (a) senhor(a) achou ao utilizar a plataforma Meu INSS?
PE5. Acessar a plataforma Meu INSS por meio digital lhe ajuda a realizar as coisas mais rapidamente? Se sim, poderia explicar como isso acontece? E se não, por qual motivo não lhe ajuda?
PE6. O que mudou em sua rotina quando o (a) sr.(a) passou a utilizar a plataforma Meu Inss?
<b>Expectativa de Esforço</b>
EE1. Qual a sua opinião quanto à facilidade ou dificuldade em utilizar a plataforma Meu INSS?
EE2. Em caso de achá-lo fácil ou difícil de usar, por que o (a) senhor(a) acha a plataforma Meu INSS fácil/ difícil de usar?
EE3. Qual era a sua expectativa antes de utilizar essa plataforma?
EE4. Após o uso da plataforma, suas expectativas se confirmaram?
<b>Influência social</b>
IS1.O (a) sr. (a) acessou a plataforma por influência de alguém? Se sim, por quem e como foi isso? E se não, o que influenciou a usar a plataforma?
IS2. Por quais razões o (a) sr. (a) acredita que as pessoas que o (a) senhor(a) conhece usam a plataforma Meu INSS?
<b>Condições Facilitadoras</b>

FC1. O Sr.(a) dispõe de que tipo de recursos/equipamentos para usar a plataforma Meu INSS por meio digital?
FC2. Como tem sido ou como é acessar a plataforma Meu INSS sozinho (a)?
FC3. Se não acessa sozinho, quem o auxilia quando o sr. precisa usar a plataforma?
FC4. Que tipo de dificuldade o (a) senhor (a) percebe? Se não teve dificuldades, qual é a facilidade?
FC5. O (a) sr. (a) pede ajuda quando tem dificuldade em usar a plataforma Meu INSS? Se sim, como é ter que pedir ajuda de outras pessoas quando tem dificuldades em usar a plataforma Meu INSS? E se não, poderia explicar melhor?
<b>Hábito</b>
HT1. O sr. tem o hábito de usar a internet?
HT2. Em caso positivo, como é ter o hábito de usar a internet para (a) senhor (a)?
HT3. Acessar a plataforma por meio digital é ou pode se tornar um hábito para o (a) sr. (a)? Se sim/não qual sua percepção sobre esse hábito ou possível hábito?
<b>Intenção comportamental</b>
BI1. Como seria utilizar novamente a plataforma Meu INSS no futuro para o (a) senhor(a)?
BI2. Como seria incentivar outras pessoas a usar a plataforma Meu INSS por meio digital?
<b>Questões Sociodemográficas</b>
<b>Dados pessoais</b>
<b>Nome:</b>
<b>Sexo:</b> ( ) Feminino ( ) Masculino
<b>Idade: Qual é a idade do (a) senhor (a)?</b>
<b>Nível de Escolaridade: Qual é o seu nível escolar?</b> ( ) Fundamental Completo ( ) Fundamental Incompleto ( ) Ensino Médio Incompleto ( ) Ensino Médio Completo ( ) Superior Completo ( ) Superior Incompleto
<b>Estado civil: Qual é o seu estado civil?</b> ( ) Solteiro (a) ( ) Casado (a) ou União Estável ( ) Divorciado (a) ( ) Viúvo (a)
<b>Cidade Administrativa:</b>
<b>Ocupação/Profissão: Qual era a profissão do (a) senhor (a)?</b>

**Fonte:** Adaptado de Venkatesh, Thong e XU (2012).

## **Apêndice B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)**

**Título:** DESAFIOS DA ADOÇÃO DE TIC POR IDOSOS PARA REALIZAÇÃO DE AUTOSSERVIÇO: um estudo sobre a adoção da plataforma Meu INSS.

**OBJETIVO DO ESTUDO:** O objetivo deste projeto é investigar os principais desafios da adoção de TIC por cidadãos idosos para realização de autosserviço na plataforma Meu INSS.

**ALTERNATIVA PARA PARTICIPAÇÃO NO ESTUDO:** O (a) senhor (a) tem o direito de não participar deste estudo. Estou coletando informações para elaboração de trabalho de conclusão de curso. Se o (a) senhor (a) não quiser participar do estudo, isto não trará nenhuma consequência, pois a participação é voluntária.

**PROCEDIMENTO DO ESTUDO:** Se o (a) senhor (a) decidir participar deste estudo, o (a) senhor (a) participará de uma entrevista individual que durará entre 30min e 1 hora, bem como utilizarei a plataforma *Zoom* para a realização da entrevista.

**GRAVAÇÃO EM ÁUDIO:** Todas as entrevistas serão gravadas em áudio. Os áudios serão ouvidos por mim e serão marcadas com um número de identificação durante a gravação. Seu nome não será divulgado sob nenhuma hipótese nesta pesquisa. Os áudios serão utilizados somente para coleta de dados. Se o (a) senhor (a) não quiser ser gravado em áudio, não poderá participar deste estudo.

**RISCOS:** O (a) senhor (a) pode achar que determinadas perguntas não devem ser respondidas. Neste caso, o (a) senhor (a) pode escolher não responder quaisquer perguntas que o façam sentir-se incomodado.

**BENEFÍCIOS:** Sua entrevista ajudará a contribuir para o conhecimento das dificuldades dos usuários da maioria diante do autosserviço em uma nova tecnologia, buscando trazer ações voltadas à perspectiva dos cidadãos usuários, fornecendo resultados desejados dos serviços públicos, segundo sua experiência sobre o assunto. No entanto, nem sempre o Sr., a Sr.<sup>a</sup> será diretamente beneficiado(a), entretanto, fazendo parte deste estudo o (a) senhor (a) fornecerá mais informações sobre a plataforma e relevância dessa pesquisa para própria instituição em questão.

**CONFIDENCIALIDADE:** Como foi dito acima, seu nome não aparecerá em nenhum formulário a ser preenchido por nós. Nenhuma publicação partindo destas entrevistas revelará os nomes de quaisquer participantes da pesquisa. Sem seu consentimento, os pesquisadores não divulgarão nenhum dado de pesquisa no qual você seja identificado.

**DÚVIDAS E RECLAMAÇÕES:** Esta pesquisa está sendo realizada como trabalho de conclusão de curso de Administração na Universidade de Brasília – UnB, onde eu, Jéssica Ednayara Carvalho Vieira, sou a pesquisadora principal, sob a orientação da Profª Dra., Josivania Silva Farias. As pesquisadoras estão disponíveis para responder a qualquer dúvida que o (a) senhor (a) tenha. Caso seja necessário, contacte no e-mail [jessicaednayara@hotmail.com](mailto:jessicaednayara@hotmail.com) ou no telefone (61) 9 9407-5686; ou mesmo no e-mail da professora orientadora: [josivania@unb.br](mailto:josivania@unb.br) . Se desejar, o(a) senhor (a) terá uma via deste consentimento para guardar com o (a) senhor (a). O (a) senhor (a) fornecerá nome, endereço e telefone de contato e e-mail, se houver, apenas para que a pesquisadora do estudo possa lhe contactar em caso de necessidade.

Eu concordo em participar deste estudo.

Assinatura:

---

Data: \_\_\_\_\_

Endereço \_\_\_\_\_

Telefone de contato \_\_\_\_\_

Assinatura (Pesquisador):

---

Nome: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_