



Inclusão Digital e Autonomia Comunicacional de Pessoas Idosas: Apropriações, Barreiras e Mediações no Uso de Serviços Digitais

Digital Inclusion and Communicative Autonomy Among Older Adults: Appropriations, Barriers, and Mediations in the Use of Digital Services

Pedro da Silva

Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Comunicação Digital do Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa (IDP).

Walesca Borges da Cunha e Cruz

Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Comunicação Digital do Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa (IDP).

Edwaldo Costa

Coordenador do Mestrado em Comunicação Digital do IDP, Doutro em Comunicação e Semiótica pela Pontifícia Universidade de São Paulo (PUC-SP), Pós Doutor em Jornalismo pela Universidade de São Paulo (USP) e em História pela Universidade de Brasília (UnB), Pesquisador Colaborador do CEAM/UnB.

Resumo: Este estudo analisa como pessoas idosas se apropriam de tecnologias digitais e quais fatores transformam o acesso em autonomia comunicacional ou dependência de terceiros. A pesquisa, de abordagem qualitativa e exploratória, baseia-se em dez entrevistas semiestruturadas realizadas entre 12 de janeiro e 9 de fevereiro de 2026 com participantes de 61 a 75 anos residentes no Distrito Federal, em Goiás, Sergipe e São Paulo. As transcrições foram submetidas à análise temática de conteúdo, com frequências simples utilizadas apenas para identificar recorrências no grupo. Os resultados indicam uma apropriação seletiva. Recursos de uso simples, como pagamentos instantâneos, mensagens de áudio e cartões de transporte, foram associados à rapidez e à clareza operacional. Serviços mais complexos, como agendamento de consultas, plataformas previdenciárias, formulários, autenticação e atendimento automatizado, geraram insegurança, medo de errar e dependência de familiares ou atendentes. Nove participantes preferiram o atendimento presencial, e um defendeu um modelo híbrido. Conclui-se que a posse do dispositivo não garante inclusão digital, pois a autonomia depende de interfaces inteligíveis, linguagem acessível, segurança, apoio à aprendizagem e manutenção de canais humanos de atendimento.

Palavras-chave: inclusão digital; pessoas idosas; autonomia comunicacional; desigualdade digital; experiência do usuário; serviços públicos.

Abstract: This study examines how older adults appropriate digital technologies and which factors transform access into communicative autonomy or dependence on third parties. The qualitative and exploratory study is based on ten semi-structured interviews conducted between January 12 and February 9, 2026, with participants aged 61 to 75 living in the Federal District, Goiás, Sergipe, and São Paulo. The transcripts were subjected to thematic content analysis, while simple frequencies were used only to identify recurrences within the group. Findings indicate a selective pattern of appropriation. Simple resources, such as instant payments, voice messages, and transport cards, were associated with speed and operational clarity. More complex services, including health appointments, social security platforms, forms, authentication procedures, and automated customer service, generated uncertainty,

fear of error, and reliance on relatives or attendants. Nine participants preferred face-to-face service, while one supported a hybrid model. The study concludes that device ownership does not guarantee digital inclusion, since communicative autonomy depends on intelligible interfaces, accessible language, security, learning support, and the preservation of human assistance channels.

Keywords: digital inclusion; older adults; communicative autonomy; digital inequality; user experience; public services.

INTRODUÇÃO

A digitalização de atividades bancárias, serviços públicos, comunicação interpessoal, mobilidade e consumo alterou as condições de participação social. Para as pessoas idosas, esse processo oferece ganhos concretos de conveniência e contato, mas também transfere ao usuário tarefas antes mediadas por funcionários, formulários presenciais e rotinas institucionais. O problema central, portanto, não é saber se a tecnologia está presente, mas verificar em que condições ela pode ser compreendida, operada e contestada por quem depende dela para exercer direitos e organizar a vida cotidiana.

O tema ganha relevância diante do envelhecimento demográfico brasileiro. O Censo Demográfico 2022 registrou 22,2 milhões de pessoas com 65 anos ou mais, equivalentes a 10,9% da população, crescimento de 57,4% em comparação com 2010 (IBGE, 2023). Ao mesmo tempo, a expansão do acesso não eliminou desigualdades de qualidade, habilidade e repertório de uso. A TIC Domicílios 2024 mostrou que 34% da população brasileira se encontrava no nível mais baixo de conectividade significativa, enquanto 22% alcançava o nível mais elevado, indicador que combina condições de acesso, dispositivos, qualidade da conexão e ambiente de uso (CGI.br, 2025).

Esses dados impedem uma leitura simplista da inclusão digital. Ter telefone celular e conexão não significa dominar menus, interpretar mensagens de erro, distinguir páginas legítimas, recuperar senhas, concluir autenticações ou confirmar se uma solicitação foi efetivamente registrada. Estudos sobre desigualdade digital demonstram que diferenças de escolaridade, renda, experiência prévia, autonomia de uso e apoio social continuam operando depois do acesso inicial (Friemel, 2016; Hargittai; Dobransky, 2017; Hargittai; Piper; Morris, 2019).

O trabalho original que fundamenta este estudo reuniu entrevistas com dez pessoas idosas e identificou facilidades relacionadas ao PIX, às mensagens de áudio e ao cartão de transporte, além de dificuldades em serviços de saúde, previdência e atendimento automatizado. A presente versão reorganiza esse material como investigação do campo da Comunicação, deslocando o foco de uma avaliação genérica da tecnologia para a relação entre apropriação, mediação, confiança e autonomia comunicacional.

Neste estudo, autonomia comunicacional designa a capacidade de acessar uma interface, compreender suas instruções, tomar decisões, responder ao sistema

e concluir a interação sem dependência indesejada de terceiros. O conceito não pressupõe isolamento. Apoio familiar, atendimento humano e aprendizagem mediada podem ampliar a autonomia. A dependência torna-se problemática quando resulta de design opaco, linguagem excludente ou supressão de alternativas de atendimento.

A questão de pesquisa é: como pessoas idosas se apropriam de tecnologias digitais em atividades cotidianas e quais fatores favorecem ou limitam sua autonomia comunicacional? O objetivo geral é analisar usos, barreiras, estratégias compensatórias, percepções de segurança e preferências de atendimento. Especificamente, busca-se identificar tecnologias assimiladas com maior facilidade, examinar a relação entre escolaridade e repertório de uso, compreender o papel da mediação humana e discutir implicações para o desenho de serviços digitais inclusivos.

A contribuição do estudo é empírica e conceitual. Empiricamente, apresenta experiências de um grupo heterogêneo quanto à escolaridade, ocupação e local de residência. Conceitualmente, demonstra que a inclusão digital pode ser seletiva: uma pessoa pode operar pagamentos e mensagens com segurança, mas permanecer excluída de serviços públicos essenciais. Essa assimetria exige políticas que combinem acessibilidade, educação digital e atendimento multicanal.

DESIGUALDADE DIGITAL ALÉM DO ACESSO

A primeira formulação da divisão digital concentrou-se na oposição entre conectados e não conectados. Com a difusão de dispositivos móveis, o problema passou a incluir diferenças de habilidade, diversidade de usos, qualidade da conexão e capacidade de obter benefícios sociais. Entre pessoas idosas, essa mudança é decisiva porque o acesso pode coexistir com repertórios estreitos e dependência frequente.

Friemel (2016), em pesquisa representativa com pessoas de 65 anos ou mais, mostrou que o uso da internet entre idosos é influenciado por escolaridade, renda, interesse técnico, experiência profissional anterior e contexto social. O autor também identificou a importância do incentivo de familiares e amigos. Hargittai e Dobransky (2017) criticam a tendência de tratar pessoas idosas como grupo homogêneo. Os autores demonstram variações relevantes de habilidade e de uso conforme condições socioeconômicas, o que impede associar idade cronológica, de modo automático, à incapacidade tecnológica.

A distinção entre acesso e competência aparece igualmente em Hargittai, Piper e Morris (2019). Mesmo entre pessoas idosas conectadas, há diferenças consideráveis de conhecimento operacional, relacionadas ao status socioeconômico e à autonomia do acesso. A desigualdade digital, assim, não desaparece quando o dispositivo chega às mãos do usuário. Ela se desloca para a qualidade da interação, para a possibilidade de aprendizagem e para os resultados que cada pessoa consegue extrair da tecnologia.

No contexto brasileiro, Alvaro *et al.* (2022) identificaram barreiras como medo de danificar equipamentos, dificuldade de compreensão da linguagem, limitações funcionais e necessidade de auxílio. Entre os facilitadores, aparecem apoio social, motivação, percepção de utilidade e instrução adequada. Cachioni *et al.* (2019) associam letramento digital à aprendizagem ao longo da vida, defendendo intervenções que reconheçam ritmos, conhecimentos prévios e necessidades concretas das pessoas idosas.

A consequência teórica é clara: inclusão digital não deve ser medida apenas pelo acesso físico. Ela envolve a possibilidade de converter recursos técnicos em comunicação, participação, resolução de problemas e acesso a direitos. Essa conversão depende tanto das competências do usuário quanto das escolhas institucionais incorporadas às interfaces.

Comunicação, Apropriação e Mediação Humana

As tecnologias não são incorporadas de forma integral. Usuários selecionam funções que reconhecem como úteis, inteligíveis e compatíveis com suas rotinas. A apropriação é, portanto, prática e situada. No caso das pessoas idosas, uma função simples pode adquirir alto valor comunicacional, enquanto uma plataforma abrangente pode permanecer inacessível por excesso de etapas, linguagem técnica ou baixa previsibilidade.

Leist (2013) observa que mídias sociais podem ampliar contato, apoio e circulação de informações entre pessoas idosas, desde que requisitos de conhecimento, capacidade funcional e segurança sejam considerados. A autora também alerta para riscos relacionados ao uso indevido de dados e à circulação de informações prejudiciais. Benefício e vulnerabilidade não são polos separados. Ambos podem coexistir na mesma experiência de uso.

A mediação humana assume papel ambivalente. Quando familiares, atendentes e instrutores ensinam procedimentos e respeitam o ritmo do usuário, a mediação amplia repertórios. Quando a pessoa precisa entregar senhas, documentos ou decisões a terceiros porque o serviço não oferece alternativas compreensíveis, a mediação revela uma falha de autonomia. A questão não é eliminar o apoio, mas impedir que ele se torne condição obrigatória para o exercício de direitos.

Nesse sentido, mensagens de áudio constituem recurso comunicacional relevante. Elas reduzem a dependência da escrita, preservam entonação e permitem participação de usuários com baixa alfabetização. Entretanto, quando sistemas de saúde, previdência ou governo permanecem centrados em texto, formulários e autenticações sucessivas, a possibilidade comunicacional oferecida pelo celular não se converte em acesso institucional.

Acessibilidade, Experiência do Usuário e Serviços Públicos

Acessibilidade digital não se limita a adaptações para deficiências formalmente diagnosticadas. As Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web, WCAG 2.2, afirmam que práticas acessíveis também beneficiam pessoas idosas

cuja capacidade visual, motora, cognitiva ou linguística se modifica com o envelhecimento (W3C, 2024). Entre os princípios relevantes estão tempo suficiente para completar tarefas, navegação previsível, prevenção de erros, ajuda consistente e autenticação acessível.

No Brasil, o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico, eMAG, orienta a construção de páginas e serviços públicos acessíveis e compreensíveis (Brasil, 2014). A Lei nº 14.129/2021, que estabelece princípios do Governo Digital, determina tratamento adequado às pessoas idosas e associa transformação digital à simplificação, acessibilidade e participação do cidadão (Brasil, 2021). Esses parâmetros deslocam a responsabilidade da adaptação exclusiva do indivíduo para as instituições que projetam e exigem o uso dos serviços.

A experiência do usuário idoso deve ser avaliada em situações concretas. Uma interface pode ser tecnicamente disponível e, ainda assim, falhar quando o usuário não sabe se concluiu a operação, não encontra saída para falar com uma pessoa ou teme perder dinheiro ao tocar em um link. A confiança não depende apenas de segurança criptográfica. Ela também é produzida por linguagem clara, confirmação visível, possibilidade de correção e existência de suporte humano.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa é qualitativa, exploratória e descritiva. O corpus é composto por dez entrevistas semiestruturadas com pessoas de 61 a 75 anos, realizadas entre 12 de janeiro e 9 de fevereiro de 2026. A seleção foi não probabilística, por conveniência, e buscou reunir participantes com diferentes níveis de escolaridade, ocupações e experiências de uso.

O grupo inclui cinco mulheres e cinco homens, com média de idade de 65,5 anos. Cinco participantes residiam no Distrito Federal, três em Sergipe, um em Goiás e um em São Paulo. Para preservar a identidade no relato, nomes, bairros e instituições foram suprimidos, e os participantes são identificados pelos códigos P1 a P10.

Tabela 1 - Caracterização dos participantes.

Dimensão	Categoria	Frequência
Idade	61 a 65 anos	6
Idade	66 a 70 anos	2
Idade	71 anos ou mais	2
Gênero	Mulheres	5
Gênero	Homens	5
Escolaridade	Ensino fundamental incompleto	3
Escolaridade	Ensino fundamental completo	2
Escolaridade	Ensino médio completo	1
Escolaridade	Ensino superior ou pós-graduação	4

Dimensão	Categoria	Frequência
Residência	Distrito Federal	5
Residência	Sergipe	3
Residência	Goiás	1
Residência	São Paulo	1

Fonte: elaboração dos autores com base nas entrevistas (2026).

Produção e Análise dos Dados

O roteiro foi organizado em quatro blocos: caracterização; tecnologias e serviços utilizados; dificuldades de uso; contribuições, sugestões e preferência entre atendimento presencial e virtual. O formato semiestruturado permitiu manter um núcleo comum de perguntas e aprofundar exemplos apresentados pelos participantes, procedimento compatível com as recomendações de Guazi (2021).

As entrevistas foram transcritas e submetidas à análise temática de conteúdo. O procedimento compreendeu leitura integral, codificação de unidades de sentido, agrupamento em categorias, comparação entre convergências e divergências e seleção de excertos representativos, em diálogo com Bardin (2016). As categorias finais foram: apropriação de baixo atrito; barreiras de letramento e interface; acesso a serviços essenciais; segurança e confiança; mediação humana; preferência de atendimento; e demanda por aprendizagem.

Frequências simples foram empregadas como apoio descritivo, sem finalidade inferencial. Os números indicam recorrências entre os dez participantes e não podem ser generalizados para a população idosa brasileira. A conferência foi realizada diretamente nas transcrições, porque algumas sínteses quantitativas do documento original apresentavam divergências internas.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

O primeiro resultado é a centralidade do telefone celular. Todos os participantes relataram algum uso do dispositivo, mas o repertório variou de comunicação por áudio e pagamentos básicos até redes sociais, plataformas governamentais, serviços de mobilidade e aplicações de inteligência artificial. Essa variação confirma que pessoas idosas não formam um grupo digitalmente homogêneo.

O PIX foi mencionado em nove entrevistas. Em oito, apareceu como prática realizada com relativa autonomia; em uma, dependia de ajuda. A avaliação positiva concentrou-se na rapidez, na redução de deslocamentos e na simplicidade percebida. P3 resumiu essa lógica ao afirmar que o pagamento era realizado por aproximação ou pela função de copiar e colar, sem etapas que considerava complexas. P10 afirmou que o PIX permitia circular sem dinheiro em espécie e manter o valor na conta.

A adesão não decorre de uma predisposição abstrata à inovação. Ela ocorre quando o benefício é imediato e o fluxo é curto. Esse padrão coincide com a literatura que relaciona adoção tecnológica à utilidade percebida, ao apoio e à baixa complexidade operacional (Alvaro *et al.*, 2022). Também mostra que a resistência não deve ser atribuída automaticamente à idade. Os mesmos participantes que recusavam determinados sistemas utilizavam com desenvoltura ferramentas que resolviam problemas concretos.

O cartão de transporte foi igualmente descrito como simples, em razão do gesto de aproximar o cartão da catraca. Contudo, em alguns relatos, a facilidade dependia de um atendente que realizava a recarga. A operação final era simples, mas a cadeia completa permanecia mediada. Esse detalhe distingue autonomia aparente de autonomia integral.

Mensagens de Áudio como Recurso de Acessibilidade Comunicacional

As mensagens de áudio foram mencionadas por sete participantes. Para alguns, representavam conveniência; para outros, constituíam condição de participação. P1, que declarou não saber ler, utilizava áudio para conversar e dependia da filha em atividades bancárias mais complexas. P9, com escolarização inicial, também restringia o uso do celular às mensagens de voz e solicitava ajuda para outras funções.

O áudio reduz a exigência de escrita, permite comunicação assíncrona e preserva elementos da oralidade. P4 destacou que conseguia falar diariamente com a mãe de 97 anos sem depender de uma ligação atendida no mesmo momento. P5 associou o recurso ao ganho de tempo durante a rotina de trabalho. Nesses casos, o aplicativo não apenas transmite conteúdo. Ele reorganiza temporalidade, esforço e possibilidade de presença familiar.

Esse achado amplia a discussão sobre letramento digital. O usuário pode ter baixa proficiência em leitura e, ainda assim, desenvolver competência comunicacional em formatos orais. O problema surge quando serviços essenciais não oferecem alternativas equivalentes. Formulários, instruções extensas e autenticações textuais ignoram repertórios já consolidados e obrigam a pessoa a recorrer a terceiros.

A inclusão digital, portanto, deve considerar múltiplas formas de linguagem. Recursos de voz, instruções audiovisuais, ícones acompanhados de texto claro e confirmações sonoras podem reduzir barreiras, desde que não substituam informação escrita necessária nem criem novas ambiguidades. A experiência observada reforça a necessidade de design multimodal.

Serviços Essenciais e o Abismo da Complexidade

A maior tensão apareceu nos serviços de saúde e previdência. Cinco participantes relataram dificuldade ou desejo não realizado de marcar consultas por meios digitais. Seis disseram procurar presencialmente postos ou clínicas para

resolver questões de saúde. P2 explicou que o atendimento presencial oferecia a certeza de que a consulta estava marcada, enquanto o virtual não produzia confirmação compreensível. P4 afirmou que precisaria levar outra pessoa caso a unidade de saúde passasse a exigir agendamento por sistema.

A questão ultrapassa a preferência subjetiva. Quando um serviço digital é a porta de entrada para saúde, aposentadoria ou documentação, a incapacidade de concluir a interação produz restrição material de direitos. A migração compulsória para o digital transfere risco e trabalho ao cidadão, sobretudo quando não há transição, apoio local ou canal alternativo.

O Gov.br e o INSS foram descritos como complexos por participantes com escolaridades distintas. P4, pós-graduado, dependia de familiares para operações previdenciárias. P8, também pós-graduada, considerava confusa a autenticação em duas etapas. Esses casos impedem uma explicação determinista baseada apenas na escolaridade. Formação acadêmica pode ampliar repertórios, mas não neutraliza interfaces opacas, procedimentos de segurança mal explicados ou ansiedade gerada por operações sensíveis.

A literatura sobre desigualdade digital ajuda a interpretar esse resultado. Hargittai, Piper e Morris (2019) associam habilidades à autonomia de uso e às condições socioeconômicas, mas ressaltam variação interna. No presente estudo, a escolaridade diferenciou a amplitude dos usos, sem garantir domínio universal. Um participante com mestrado utilizava redes sociais, serviços digitais e inteligência artificial, enquanto outro com pós-graduação mantinha repertório restrito. A autonomia resulta da combinação entre experiência prévia, motivação, suporte, confiança e qualidade da interface.

Do ponto de vista institucional, o resultado evidencia um abismo de complexidade. Tecnologias de baixo atrito são assimiladas; sistemas com múltiplas etapas, linguagem administrativa e baixo retorno de confirmação são evitados. O problema não está apenas na falta de curso. Está também no desenho de serviços que pressupõem usuário experiente.

Segurança, Confiança e Medo de Errar

A confiança apareceu como componente comunicacional da experiência. P8 relatou prejuízo financeiro em compra fraudulenta e passou a evitar links de terceiros, aplicativos de transporte e transferências que considerava menos seguros. P10 afirmou que as tecnologias exigiam atenção constante e pediu mais segurança. P6, embora adotasse carteiras digitais e serviços online, também colocou a segurança como condição para o uso.

Esses relatos mostram que a percepção de risco não pode ser tratada como irracionalidade. Pessoas idosas estão expostas a golpes, mensagens enganosas e engenharia social, e a própria multiplicação de alertas pode aumentar a ansiedade. A resposta adequada não é simplificar autenticações de modo a reduzir proteção, mas construir segurança compreensível. O usuário precisa entender por que uma etapa existe, como reconhecer o ambiente legítimo e o que fazer quando algo sai do previsto.

A preferência por sites oficiais, gerentes, telefone e atendimento presencial decorre da busca por validação. P8 afirmou confiar em páginas governamentais específicas e no contato direto com o banco. A confiança, nesse caso, é relacional. Ela se apoia na identificação de uma instituição e na possibilidade de responsabilizar alguém. Atendentes virtuais genéricos, respostas padronizadas e ausência de escalonamento para uma pessoa reduzem essa sensação de controle.

Leist (2013) já apontava que ambientes digitais podem ampliar apoio e informação, mas também expor usuários ao uso indevido de dados e conteúdo prejudicial. No presente corpus, segurança e autonomia aparecem interligadas. Quanto menor a possibilidade de verificar o processo, maior a dependência de terceiros ou a recusa do serviço.

Mediação Humana e Preferência por Atendimento Presencial

Nove participantes preferiram atendimento presencial. Um declarou que a escolha dependia da situação e defendeu solução híbrida. Os motivos foram recorrentes: possibilidade de tirar dúvidas, certeza de conclusão, contato humano, redução do estresse e resolução de casos fora do padrão. P6 descreveu como estressante repetir tentativas com atendentes virtuais sem encontrar opção para falar com uma pessoa. P7 criticou a mecanização e a frieza das interações.

A preferência presencial não significa rejeição total ao digital. Os mesmos participantes utilizavam PIX, WhatsApp, redes sociais, transporte e compras. O que recusavam era a substituição integral da mediação humana em situações complexas. Essa distinção é fundamental. Uma política de inclusão não deve opor canais, mas organizar complementaridade entre autosserviço, suporte remoto e atendimento presencial.

A mediação também apareceu na aprendizagem. Quatro participantes relataram explicitamente depender de familiares ou terceiros para determinadas operações. Cinco defenderam cursos estruturados de educação digital, e uma sexta demonstrou vontade de aprender, embora duvidasse da própria capacidade. P3 sugeriu cursos promovidos pelo governo; P4 incluiu empresas; P8 pediu educação digital e segurança. P5, em contraponto, declarou não querer aprender novas ferramentas, lembrando que a oferta de capacitação não pode se transformar em obrigação.

Cachioni *et al.* (2019) defendem a aprendizagem ao longo da vida, mas o resultado deste estudo acrescenta uma ressalva: a formação deve partir de demandas reais, respeitar ritmo, interesse e direito de recusa. Cursos genéricos sobre informática tendem a ser menos úteis do que oficinas centradas em tarefas concretas, como marcar consulta, recuperar conta, identificar fraude e pedir ajuda segura.

Tabela 2 - Síntese das categorias analíticas e recorrências.

Categoria	Recorrência	Síntese interpretativa
PIX	Mencionado por 9	Apropriação favorecida por utilidade, rapidez e fluxo curto; um uso dependia de ajuda.
Mensagens de áudio	Mencionadas por 7	Recurso de acessibilidade comunicacional, especialmente diante de baixa alfabetização ou preferência pela oralidade.
Saúde digital	Barreiras em 5	Dificuldade de agendamento, medo de erro e preferência por confirmação presencial.
Dependência de terceiros	Explícita em 4	Ajuda familiar ou de atendentes amplia acesso, mas também revela autonomia incompleta.
Capacitação	Curso pedido por 5	Demanda por aprendizagem prática, presencial e vinculada a tarefas cotidianas.
Atendimento	9 presenciais; 1 híbrido	Busca por confiança, resolução, validação e possibilidade de explicar situações fora do padrão.

Fonte: elaboração dos autores com base nas entrevistas (2026).

Implicações para Comunicação e Design de Serviços

Os resultados permitem formular cinco implicações. A primeira é abandonar o indicador binário de acesso. Serviços devem avaliar se o usuário compreende a jornada, conclui a tarefa, consegue corrigir erros e sabe onde buscar ajuda. Métricas de adesão, isoladamente, podem ocultar dependência, desistência e deslocamento para canais informais.

A segunda é adotar linguagem clara e multimodal. Instruções curtas, exemplos, confirmação visível, opção de áudio e redução de jargões favorecem diferentes repertórios. As recomendações do eMAG e da WCAG 2.2 oferecem parâmetros técnicos, mas precisam ser testadas com pessoas idosas em situações reais de uso.

A terceira é preservar escalonamento humano. Todo atendimento automatizado relacionado a direitos, dinheiro, saúde ou documentação deveria oferecer rota inteligível para contato com a pessoa responsável. A existência desse canal não elimina eficiência. Ela reduz repetição, ansiedade e abandono quando o caso foge do fluxo previsto.

A quarta é estruturar educação digital orientada por problemas. Oficinas devem incluir autenticação, recuperação de senha, reconhecimento de páginas oficiais, golpes, privacidade, pagamentos e serviços públicos. Materiais precisam ser reutilizáveis, com passos numerados, imagens legíveis e possibilidade de repetição sem constrangimento.

A quinta é reconhecer a heterogeneidade. Idade, por si só, não define habilidade, interesse ou preferência. Políticas devem considerar escolaridade, trajetória profissional, condições funcionais, suporte social, território e experiências

anteriores de fraude. O desenho inclusivo parte da diversidade e evita tanto o abandono quanto a infantilização das pessoas idosas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo analisou como dez pessoas idosas se apropriam de tecnologias digitais e quais fatores favorecem ou limitam sua autonomia comunicacional. Os resultados mostram que o acesso ao celular é amplo no grupo, mas a apropriação é seletiva. PIX, mensagens de áudio e cartões de transporte são incorporados quando oferecem benefício evidente, poucas etapas e retorno imediato. Serviços de saúde, previdência, autenticação e atendimento automatizado concentram barreiras.

A principal conclusão é que a inclusão digital não equivale à posse do dispositivo. A autonomia depende da capacidade de compreender, decidir, concluir e verificar a interação. Quando interfaces exigem letramento elevado, escondem caminhos de ajuda ou eliminam o contato humano, a digitalização pode produzir nova forma de exclusão dentro do próprio acesso.

A escolaridade influenciou o repertório, mas não explicou sozinha as diferenças. Participantes com formação superior também relataram dificuldades, insegurança e preferência presencial. Motivação, experiência, apoio social, confiança e qualidade do design mostraram-se igualmente relevantes. A pessoa idosa não deve ser concebida como usuária deficitária, mas como sujeito heterogêneo que seleciona tecnologias conforme utilidade, risco e inteligibilidade.

Do ponto de vista prático, recomenda-se combinar serviços digitais acessíveis, educação orientada por tarefas e atendimento humano multicanal. A transformação digital só é inclusiva quando reduz barreiras sem retirar alternativas. Eficiência administrativa não pode ser medida à custa da transferência de complexidade ao cidadão.

As limitações do estudo são o número reduzido de participantes, a amostragem por conveniência, a distribuição geográfica desigual e a impossibilidade de generalização. Pesquisas futuras podem ampliar a amostra, comparar serviços específicos, observar interações em tempo real e incluir testes de usabilidade com diferentes perfis de escolaridade e condições funcionais. Também é necessário examinar como segurança, inteligência artificial e autenticação biométrica afetam confiança e autonomia entre pessoas idosas.

Apesar dessas limitações, o corpus evidencia uma questão central para a Comunicação: interfaces digitais não apenas transportam informação. Elas definem quem consegue falar, compreender, responder e acessar direitos. Projetar para pessoas idosas significa reconhecer essa dimensão política da mediação tecnológica.

REFERÊNCIAS

- ALVARO, Sabrina Souza de Oliveira; MELLO, Larissa Amaral de; BERNARDO, Lilian Dias; RAYMUNDO, Taiuani Marquine. Navegando em ondas virtuais: barreiras e facilitadores para a inclusão digital de idosos. **Research, Society and Development**, v. 11, n. 9, e19111931685, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.33448/rsd-v11i9.31685>. Acesso em: 25 jul. 2026.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.
- BRASIL. **Departamento de Governo Eletrônico**. eMAG: Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico. Versão 3.1. Brasília, DF, 2014. Disponível em: <https://emag.governoeletronico.gov.br/emag-3.pdf>. Acesso em: 25 jul. 2026.
- BRASIL. **Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021**. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública. Brasília, DF: Presidência da República, 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm. Acesso em: 25 jul. 2026.
- CACHIONI, Meire *et al.* Aprendizagem ao longo de toda a vida e letramento digital de idosos: um modelo multidisciplinar de intervenção com o apoio de um aplicativo. **Revista Brasileira de Ciências do Envelhecimento Humano**, v. 16, n. 1, p. 18-24, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.5335/rbceh.v16i1.9751>. Acesso em: 25 jul. 2026.
- COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2024**. São Paulo: CGI.br, 2025. Disponível em: https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20250512120132/tic_domicilios_2024_livro_eletronico.pdf. Acesso em: 25 jul. 2026.
- FRIEMEL, Thomas N. **The digital divide has grown old: determinants of a digital divide among seniors**. *New Media & Society*, v. 18, n. 2, p. 313-331, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/1461444814538648>. Acesso em: 25 jul. 2026.
- GUAZI, Taísa Scarpin. Diretrizes para o uso de entrevistas semiestruturadas em investigações científicas. **Revista Educação, Pesquisa e Inclusão**, v. 2, 2021.
- HARGITTAI, Eszter; DOBRANSKY, Kerry. Old dogs, new clicks: digital inequality in skills and uses among older adults. **Canadian Journal of Communication**, v. 42, n. 2, p. 195-212, 2017.
- HARGITTAI, Eszter; PIPER, Anne Marie; MORRIS, Meredith Ringel. **From internet access to internet skills: digital inequality among older adults**. *Universal Access in the Information Society*, v. 18, p. 881-890, 2019.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo Demográfico 2022: população por idade e sexo: resultados do universo**. Rio de Janeiro: IBGE, 2023. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/biblioteca/visualizacao/>

periodicos/3102/cd_2022_populacao_idade_sexo_br.pdf. Acesso em: 25 jul. 2026.

LEIST, Anja K. **Social media use of older adults: a mini-review**. Gerontology, v. 59, n. 4, p. 378-384, 2013.

WORLD WIDE WEB CONSORTIUM. **Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2**. W3C Recommendation, 12 dez. 2024. Disponível em: <https://www.w3.org/TR/WCAG22/>. Acesso em: 25 jul. 2026.