

AS DIFICULDADES NA INCLUSÃO DIGITAL E EM SUA COMPREENSÃO DAS FUNÇÕES DO SMARTPHONE ENTRE IDOSOS DURANTE A PANDEMIA SARS COV-19

THE DIGITAL INCLUSION DIFFICULTIES AND YOUR UNDERSTANDING OF SMARTPHONE FUNCTIONS AMONG ELDERLY DURING THE SARS COV-19 PANDEMIC

Alicia da Rocha Martins,
Universidade Estadual de Goiás (UEG)

Andressa Mendes de Freitas,
Universidade Estadual de Goiás (UEG)

Sinésio Virgílio Alves de Melo,
Universidade Estadual de Goiás (UEG)

Helora Aparecida Pereira Gomes,
Universidade Estadual de Goiás (UEG)

Maria Eduarda Santos Magalhães,
Universidade Estadual de Goiás (UEG)

Flávia Martins Gervásio,
Universidade Estadual de Goiás (UEG)

Área temática: Saúde

Resumo: A Covid-19 adotou o distanciamento social, mais evidenciada em idosos, em razão dos altos níveis de comprometimentos e mortalidade. Barbosa et al.(2020) estimaram que 69,3% dos falecimentos no país foram de idosos com mais de 60 anos. As tecnologias de interação por videochamadas tornou-se o principal recurso de interação e apontou uma realidade: dificuldade de acesso e manuseio dos aparelhos entre os mais velhos, um processo de exclusão digital da terceira idade. **OBJETIVO:** Descrever metodologia de aprendizagem, tanto de forma individual quanto em grupo, para o uso de smartphones, por idosos para acessar atendimentos de promoção à saúde. **METODOLOGIA:** O relato de experiência provém de projeto de extensão da Universidade Estadual de Goiás-Goiânia, com idosos do grupo Vida Ativa. Os encontros ocorreram semanalmente, em dias e horários específicos por uma hora. Apresentaram instruções das principais funções para o reconhecimento das funções, símbolos e locais de acessos nos smartphones para acesso/manuseio das plataformas digitais. Essas atividades foram realizadas juntamente com a realização de exercícios físicos. Os acadêmicos, durante os atendimentos, identificaram aqueles que ainda apresentavam dificuldades de manuseio e assim selecionavam as idosas para o atendimento individual, agendado conforme dia e horário indicados pela idosa. Essas instruções ocorreram por meio do link para a plataforma Google Meet enviado via WhatsApp. **Resultados:** As idosas no grupo de atividades apresentam idades entre 60-75 anos. Anteriormente à pandemia, o celular realiza ligações para familiares/conhecidos (Ghaffari et al, 2016). Realizou-se previamente identificação dos idosos com

posse de smartphone e/ou possibilidade de aquisição, além do nível de familiaridade e habilidade de uso. Devido a impossibilidade de encontros presenciais, o grupo de idosas organizou-se para aquisição e treinamento do uso de smartphones para acessar os atendimentos de exercícios. Os fatores de limitação ao uso dos aparelhos foram: baixa condição socioeconômica para aquisição, resistência comportamental à inclusão digital, nível de escolaridade, condições psico comportamentais como ansiedade, timidez, medo, pouca experiência anterior com tecnologias, insuficiente apoio familiar, preconceito em relação a capacidade de aprendizagem na velhice. Estes fatores conjugados influenciaram de maneira significativa para o pouco uso do smartphone (Garner e Byrom, 2020). No projeto adotou-se simplicidade nos aplicativos e ensino prévio para ter familiaridade com a tecnologia, para evitar possíveis reações de ansiedade tecnológica que limita a confiabilidade e a continuação do idoso na utilização da nova tecnologia. A individualidade do ensinamento com maior disponibilidade de tempo e atenção focada e solução das dúvidas específicas, permitiram eficácia de aprendizado. Os idosos sentiram-se mais confortáveis para compartilhar os tópicos que apresentavam maior dificuldade, com satisfação na experiência o que aumentou a adesão ao uso do equipamento e as aulas. Assim, diminui-se a dependência de familiares na execução das funções de internet para o idoso (Van Deursen e Helsper, 2015), auxiliando na dificuldade intrínseca do idoso de lidar com a tecnologia (Tomaz e Moraes, 2020). A resistência ao uso de tecnologias entre idosos é resultado do medo, da falta de privacidade, da autopercepção como incapaz e falta de treinamento. É necessário um trabalho direcionado àqueles idosos que apresentam resistência à tecnologia para evitar dupla exclusão: digital e social. **CONCLUSÃO:** Os fatores identificados: a cultura de que o idoso não está habilitado ao uso do smartphone permanece, e o próprio idoso aceita este discurso e sente-se intimidado na aprendizagem, o que dificulta o acesso aos serviços de saúde e interação social. As idosas do estudo aderiram ao smartphone e as aplicações aprendidas.

Palavra-chave: Saúde do Idoso; Inclusão Digital; Smartphone. **Abstract:** Covid-19 adopted social distancing, more evident in the elderly, due to the high levels of disability and mortality. Barbosa et al. (2020) estimated that 69.3% of deaths in the country were among the elderly over 60 years of age. Interaction technologies through video calls became the main interaction resource and pointed to a reality: the difficulty of accessing and handling devices among the elderly, a process of digital exclusion for the elderly. **Objective:** Describe the individual and group learning methodology for the use of smartphones by older women in accessing health promotion services. **Methodology:** The experience report comes from an extension project at the State University of Goiás-Goiânia, with elderly people from the "Vida Ativa" group. The meetings took place weekly, on specific days and times, for one hour. They presented instructions on the main functions recognition functions, symbols and access points on smartphones for accessing / manipulating digital platforms. These activities were carried out together with physical exercise. The students, during the consultations, identified those who still had handling difficulties and thus selected the elderly women for individual care, scheduled according to the day and time indicated by the elderly woman. These instructions took place via the link to a Google Meet platform sent via WhatsApp. **Results:** The elderly women in the activity group are between 60-75 years old. Before the pandemic, the cell phone makes calls to family and acquaintances (Ghaffari et al, 2016). Previously, the identification of the elderly with a smartphone and/or the possibility of acquisition was carried out, in addition to the level of familiarity and ability to use it. Due to the impossibility of face- to-face meetings, the group of elderly women organized themselves to acquire and train the use of smartphones to access exercise sessions. The factors that limited the use of the devices were: low socioeconomic level for acquisition, behavioral resistance to digital inclusion, education, psycho-behavioral conditions such as anxiety, shyness, fear, little previous experience with technologies, insufficient family support, prejudice against learning ability in old age. These factors combined significantly influenced the low use of smartphones (Garner and Byrom, 2020). The project adopted simplicity in applications and prior education to become familiar with the technology, to avoid possible reactions of technological anxiety that limits the reliability and permanence of the elderly in using the new technology. The individuality of teaching, with greater availability of time and focused

attention, and the clarification of specific doubts, enabled effective learning. The elderly felt more comfortable sharing the themes that presented greater difficulty, with satisfaction in the experience, which increased their adherence to the use of equipment and classes. Thus, the dependence of family members in performing internet functions for the elderly is reduced (Van Deursen and Helsper, 2015), contributing to the intrinsic difficulty of the elderly in dealing with technology (Tomaz and Morais, 2020). Resistance to the use of technologies among the elderly is due to fear, lack of privacy, self-perception as incapable and lack of training. There is a need for work aimed at those who support technology to avoid exclusion: digital and social.

CONCLUSION: The factors identified: the culture that the elderly cannot use the smartphone remains, and the elderly themselves accept this discourse and feel intimidated to learn, which hinders access to health services and social interaction. The elderly women in the study adhered to the smartphone and learned the apps.

Keyword: *Elderly health; Digital inclusion; Smartphone.*