



## PLATAFORMAS DE ENSINO PARA INCLUSÃO DE IDOSOS E PESSOAS NÃO LETRADAS TECNOLOGICAMENTE

Patrícia Veraldi Mussa<sup>1</sup>

### RESUMO

Neste escrito, será apresentada uma breve descrição de um modelo de negócio para oferta do serviço de uma plataforma de capacitação para idosos e pessoas não letradas digitalmente, com o objetivo de prepará-los para realizar com segurança atividades de lazer, estudo, compras, entretenimento e saúde. Para que o projeto tenha êxito, serão feitas divulgações do serviço em diversos canais midiáticos, recorrendo como *persona*, figuras públicas ou que possam representar os possíveis clientes. Também, serão discutidos os aspectos de criatividade e de inovação presentes nesta ideia de serviço, ancorado na análise SWOT, que tem se voltado para medir as Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças que este negócio pode enfrentar.

**Palavras-chave:** Plataforma de Ensino; Terceira Idade; Letramento Digital.

### ABSTRACT

In this writing, a brief description of a business model will be presented to offer the service of a training platform for the elderly and digitally unletterate people, with the objective of preparing them to safely perform leisure activities, study, shopping, entertainment and health. For the project to succeed, the service will be dissected in various media channels, using as *persona*, public figures or who may represent potential customers. Also, will be discussed the aspects of creativity and innovation present in this idea of service, anchored in the Analysis SWOT, which has focused on measuring the Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats that this business can face.

**Keywords:** Teaching Platform; Seniority; Digital literacy.

### RESUMEN

En este escrito, se presentará una breve descripción de un modelo de negocio para ofrecer el servicio de una plataforma de formación para personas mayores y digitalmente nolitreadas, con el objetivo de prepararlas para realizar de forma segura actividades de ocio, estudio, compras, entretenimiento y salud. Para que el proyecto tenga éxito, el servicio se diseccionará en diversos medios de comunicación, utilizando como *persona*, figuras públicas o que puedan representar a potenciales clientes. Asimismo, se discutirán los aspectos de creatividad e innovación presentes en esta idea de servicio, anclada en el Análisis DAFO, que se ha centrado en medir las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas a las que puede enfrentarse este negocio.

**Palabras clave:** Plataforma de Enseñanza; Antigüedad; Alfabetización digital.

---

<sup>1</sup> Licenciada em Pedagogia. E-mail: pveraldimussa@gmail.com



## INTRODUÇÃO

Será apresentada aqui uma breve descrição da ideia de um negócio digital (plataforma de ensino-capacitação), para pessoas não letradas digitalmente, especialmente, os idosos. Uma vez que, segundo pesquisas sobre capacitação de idosos para usar as mídias digitais e internet, notou-se que essas pessoas estão usando, cada vez mais, a internet para realizar diferentes ações, tais como: pesquisar preços, mandar mensagens, fazer chamadas de voz e vídeo, compartilhar conteúdos e fazer compras online etc.

Diante de tal cenário, percebeu-se que existem obstáculos que contribuem para a redução e restrição do número de idosos ao acesso à internet. Dentre eles, pode-se citar, segundo o estudo<sup>2</sup>, que, para 72% dos idosos, a razão para não usarem a internet é a falta de habilidade com o computador e manejo dos recursos tecnológicos. Já para outros 39%, o motivo da rejeição é a insegurança ou o temor de perderem a privacidade e serem lesados. Outros 67% atrelaram o não uso deste recurso a falta de interesse pelo mesmo.

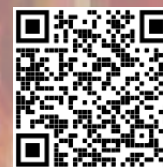
Frente à realidade apontada, ficou nítida e comprovada a ausência do produto aqui ofertado, “plataformas de ensino e capacitação digital, desenhadas e adaptadas especificamente para esse público”, almejando atender suas necessidades, limitações e possibilidades.

Outro ponto que chamou a atenção do autor foi a falta de interesse em boa parte dessas pessoas em não utilizar os recursos digitais midiáticos e isso pode ocorrer devido à precariedade de oferta deste produto (plataforma de redes sociais voltadas para idosos) e a falta de divulgação, haja vista que, devido à correria em que vivemos, a internet e suas mídias contribuem para estreitar os contatos, relacionamentos e levar entretenimento, além de assegurar o conforto, a comodidade e segurança deste público, já que eles podem usar estes meios em seus lares.

Assim sendo, a proposta aqui apresentada visa contemplar uma plataforma de rede social digital que favoreça a interação do público da terceira idade, de maneira flexível, moldada, ajustada a eles e com o apoio de um professor tutor virtual, que facilitará o manuseio das mídias por estes usuários.

---

<sup>2</sup> Idosos estão cada vez mais conectados. Disponível em <https://www.abras.com.br/clipping.php?area=5&clipping=68766>. Acesso em: 27 jun. 2021.



Portanto, os objetivos do projeto em debate incluem promover a inclusão digital, integrando o idoso e pessoas não letradas ao uso das novas tecnologias para que aprenda a operar computadores e utilize seus aplicativos, sites e plataformas; habilitar idosos para o uso seguro da internet e seus recursos (conhecimento de leis e normas de segurança virtual); facilitar a integração social, o entretenimento e a interação entre as pessoas idosas, por meio de recursos como (e-mail, redes sociais, site de jogos, encontros, filmes etc.); levar o grupo a conhecer a Internet como fonte de pesquisa e curiosidades; possibilitar aos idosos a oportunidade de manter contatos com outras pessoas, mesmo que de maneira virtual, buscando ampliar seus horizontes e expectativas; tornar o momento das aulas, um centro vivo de formação, informação, cultura, troca e entretenimento.

## **SOBRE O CURSO E OFERTA**

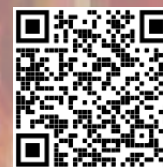
O curso será ofertado gratuitamente e online/ presencial, com um tutor, em um centro de atendimento social-público, para pessoas da terceira idade, como SESC, Pontos de Apoio ao Idoso da Prefeitura-Estado ou Casas de Repouso.

Estes espaços contaram com salas de informática, projetores, som e acesso à internet. O conteúdo será ministrado de forma dinâmica para que possa ser bem assimilado pelo aluno.

O inscrito receberá uma senha (data de nascimento e último sobrenome do aluno) para acesso à plataforma e uma apostila com todas os informes sobre o curso.

Os custos do projeto serão arcados pelos parceiros do projeto (Prefeituras, Estado, Prevent-Senior, CVC e via anúncios na plataforma do curso). Sua duração será de 30h com dois encontros semanais, com duração de 1h30min cada, entre atividades teóricas e práticas (slides, vídeos, palestras, aulas de laboratório de informática.)

Seu foco é instruir o público-alvo, sobre manuseio básico do computador, acesso a redes sociais, plataformas diversas, baixar e usar aplicativos e mídias digitais, instruindo sobre leis, regras e perigos que o mundo virtual pode condi-



cioná-los, prezando pela linguagem clara, simples e objetiva e respeitando as limitações dos discentes.

A iniciativa busca atender pessoas da terceira idade e adultos que tenham dificuldades em acessar e manusear as mídias sociais-digitais e internet como um todo.

## MEIO DE DIVULGAÇÃO DO SERVIÇO E DOS CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO

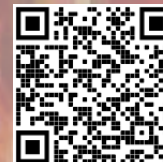
A divulgação deste serviço se dará através dos meios de comunicação em redes digitais como: Facebook, Instagram, Google, grupos de WhatsApp. Também serão realizadas parceria com prefeituras, SESC, SESI, SENAI, Casas de Repouso, centro de lazeres entre outros locais que prestam serviços e ofertam produtos para esse público, concedendo brindes e descontos para divulgarem o negócio.

Este produto terá como garotos/as propagandas, pessoas idosas famosas e ligadas a ações positivas na mídia, exploraremos as mídias e redes sociais como meios de divulgações, faremos parceria com prefeituras, SESC, SESI, SENAI, Casas de Repouso, centro de lazeres entre outros locais que prestam serviços e ofertam produtos para esse público, sempre concedendo brindes e descontos para os clientes e colaboradores.

Também disponibilizaremos cartazes e panfletos em estabelecimentos públicos como: hospitais, subprefeituras, centros esportivos, além da divulgação para a Assessoria de Imprensa da Secretaria de Estado da Saúde. Além disso, o produto terá como diferencial dos demais concorrentes os seguintes aspectos:

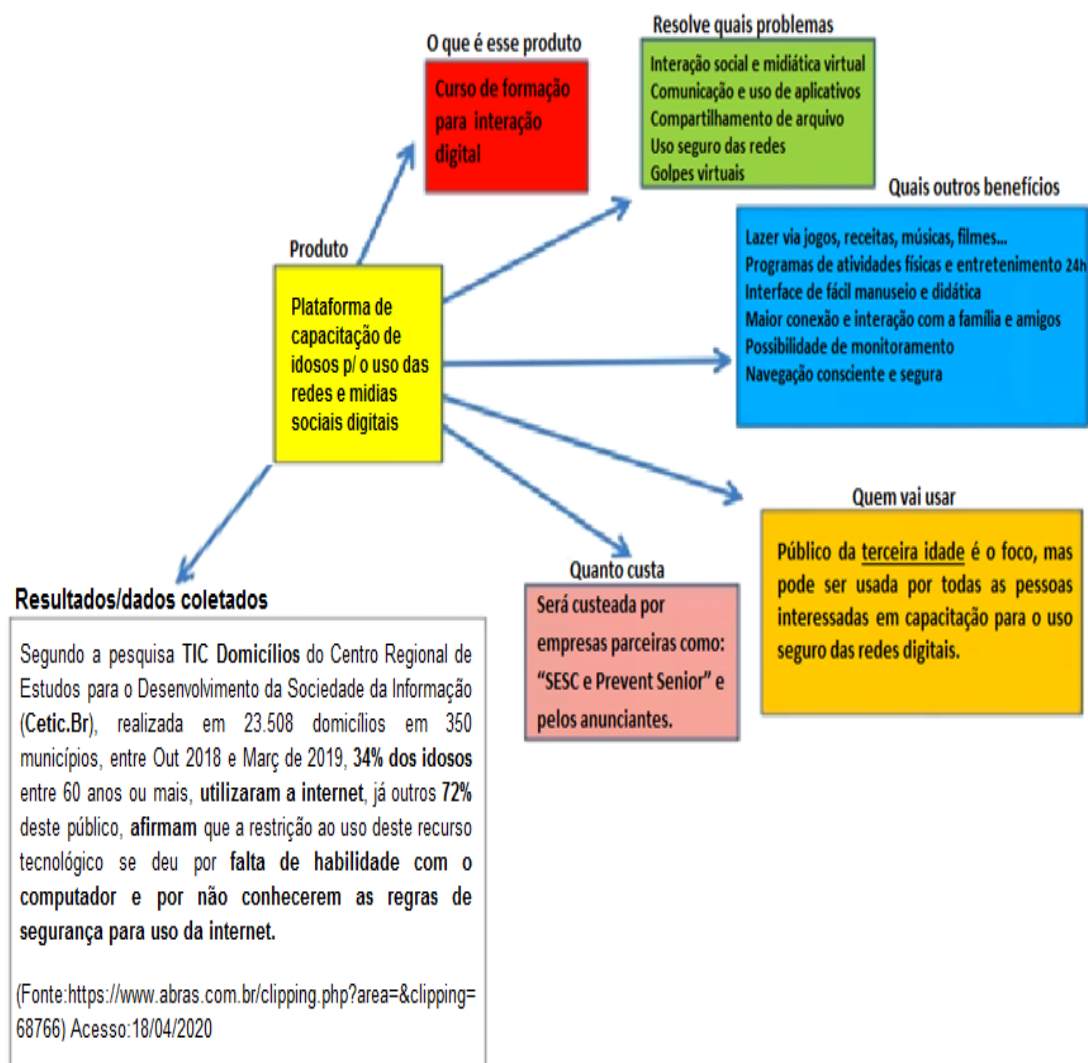
- Plataforma com interface-amigável, interativa e com áudio, imagens e letras grandes-coloridas, indicando os passos para chegar ao objetivo.
- Vídeos Aulas para o público-alvo, com linguagem de fácil entendimento.
- Vídeos informativos-educativos sobre instalação e manuseio de aplicativos, com a finalidade de lazer, interação e jogos.
- Lembretes – espaços-agenda: O link facilita a vida dos idosos por recordá-los dos compromissos e tarefas, via chamados na tela, mensagem no celular e e-mail.





- Consultoria de Estratégias de Marketing e Segurança Digital para Terceira Idade;
- Jogos diversos com temática voltada para interesse deste público.
- Pop-ups com dicas de sites e apps de compras (mercado, farmácia, hospitais, polícia, chaveiro...)

**Imagem 1.** Definição do Serviço



**Fonte:** Elaborado para este estudo.

## ASPECTOS DE CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO

Tal qual é de conhecimento de muitas pessoas, o empreendedorismo tem uma relação direta com a inovação, também considerada como a base do desenvolvimento econômico dos países desenvolvidos. Por essa razão, a impor-



tância da inovação para as empresas é grande, pois ajuda as organizações a agregarem valor aos seus produtos e ou, serviços ofertados, fazendo-a se destacar no ambiente competitivo do mercado atual. De forma geral, as empresas são o centro da inovação. Nesse sentido, para tornar uma empresa inovadora, deve-se ter condições de diagnosticar pontos em que ela deve melhorar e, ao mesmo tempo, traçar planos de ação para que as fraquezas se tornem pontos fortes.

Trott (2012) afirma que a inovação se dá por intermédio de duas fontes: a interna e a externa. A fonte interna se origina dentro da empresa, pelos colaboradores, de modo a evidenciar que o ambiente é fértil para a geração de novas ideias. A fonte externa, por sua vez, é gerada por agentes que não se encontram no organograma da empresa. O autor aponta ainda dez características organizacionais que facilitam o processo de inovação: 1. crescimento; 2. herança organizacional; 3. vínculos externos; 4. tecnologia; 5. riscos; 6. cooperação; 7. receptividade; 8. criatividade; 9. estratégia; 10. habilidades.

Tidd e Bessant (2015) veem a inovação uma novidade que gera valor agregado em algum aspecto. Para eles, há diferentes graus de novidade, desde melhorias incrementais menores até mudanças realmente radicais que transformam a forma como vemos ou usamos algumas coisas.

Brown (2010) também contribui para o assunto afirmando que as melhores ideias surgem quando o ecossistema organizacional, como um todo, tem espaço para a experimentação.

As ofertas de cursos similares ao proposto são restritas, pagas, on-line e com formações dispersas. Nesse sentido, nossa proposta se apresenta como um diferencial frente ao mercado e ao público específico.

Cabe destacar também que se sabe que os idosos possuem grandes dificuldades para acessar as mídias e redes digitais, por isso, é necessário ter alguém que os acompanhe nesse processo e que possa mostrar-lhes um novo mundo em um clique e sem fronteiras (dedicação e diferencial).

Estudou-se, ainda, os processos e fases dos cursos concorrentes. Notamos que eles restringem a formação a tópicos isolados, ou seja, não há uma sequência de toda a preparação do aluno para o uso seguro e democrático da internet, mas sim, informativos soltos sobre um tema específico como: “uso da internet segura ou uso do WhatsApp”. Proposta de ensino totalmente avessa a



essa, na qual há um cronograma que abrange desde a capacitação básica para o uso do computador, ao manuseio e uso seguro das mídias, redes sociais, sites diversos e normas de segurança legais, para proteção dos usuários.

Toda a plataforma será desenhada de forma lúdica, clara, simples e didática. Em cada módulo do curso, há vídeos e palestras sobre os tópicos abordados no curso, presencial e on-line, além de jogos com atividades práticas e no final do curso há certificação e prêmios por envolvimento, maior número presença e participação no curso (inovação e criatividade).

### **ANÁLISE SWOT (FORÇAS, FRAQUEZAS, OPORTUNIDADES E AMEAÇAS) DO NEGÓCIO E MAPA DA EMPATIA**

A terceira idade é um nicho em crescimento em diversos setores, alinhado à expectativa de vida que tem crescido a cada ano e ao índice de baixa natalidade em nosso país. Cenário este que aponta grande oportunidade de mercado para o público ainda pouco explorado, em diversos setores.

Cabe destacar que se estima que, até 2060, um a cada três brasileiros terá acima de 60 anos, em 2018 era um em cada dez. No entanto, não devemos pensar que serão pessoas sem atitude, que precisarão de cuidados e que a tecnologia será um mistério para eles. Muito pelo contrário, o conceito de idosos no dia de hoje mudou, agora eles são muito mais produtivos, ativos e conectados, o que muda (e muito) o consumo na terceira idade. Mas a preocupação, neste estudo, é a escassez de plataforma de interação social que atenda a esse público de forma diferenciada e específica para eles, de maneira que a formatação/desenho da plataforma, a acessibilidade e os recursos midiáticos sejam elaborados com foco em suas necessidades, limitações e interesses.

Em se tratando de fraquezas e ameaças, percebe-se que será necessário contratar com ao menos dois técnicos em informática (designer-webs) capacitados, para sempre atualizar os serviços, realizar reparos e dar suportes à plataforma e aos alunos, o que pode gerar um custo fixo elevado. Por outro lado, sabendo da potencialidade de mudanças e novidades que o mercado digital pode propiciar a mim e aos meus concorrentes, será necessário estar sempre inovando e de inteirado com tudo que envolver o meu produto, mercado e clientes.



## IDEIAS DE SERVIÇOS OFERTADOS NA PLATAFORMA

Notamos que na internet há bastantes dicas, workshops, curso, artigos, notícias e projetos de incentivos aos idosos a usarem as redes e mídias sociais digitais, ou seja, muitos empreendedores, buscando se aproximar do que se pretende ofertar aqui. Porém, o diferencial desta proposta está em focar e organizar em um único espaço virtual, um curso desenhado e voltado para as necessidades específicas deste público, de forma mais completa e organizada, o que poderia ser um destaque no mercado. Após muitas buscas na internet por serviço semelhante, ficou nítida a ausência de um produto com todas as abrangências que o proposto abarca, de forma atender suas necessidades, limitações e possibilidades. Assim sendo, apresentamos aqui algumas das propostas deste serviço, com base em modelos inacabados dos concorrentes.

**Rede de suporte social para idosos** - A plataforma de interação sobre saúde<sup>3</sup> propõe atendimento e suporte social virtual, relacionado aos problemas emocionais, psíquicos e informativos, ocasionados através das relações sociais sistemáticas e incluindo desde os relacionamentos mais íntimos com amigos e familiares próximos até relacionamento de maior densidade social. Assim, o objetivo é identificar e articular um suporte sobre seus problemas.

**Idoso Conectado** - Curso de formação voltado à alfabetização digital realizada em Londrina é o projeto "Idoso Conectado"<sup>4</sup>, que ajuda os participantes a terem mais conhecimento sobre os aparelhos celulares e os aplicativos disponíveis no mercado. O curso é executado pela SMI, em parceria com a Celepar (Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná) e apoio da DTI (Diretoria de Tecnologia da Informação) da Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Tecnologia.

<sup>3</sup> Disponível em: <http://www.telessaude.mt.gov.br/Arquivo/Download/2103> Acesso em: 27 jun. 2021.

<sup>4</sup> Disponível em: Fonte: <https://www.bonde.com.br/comportamento/noticias/curso-de-inclusao-digital-para-idosos-tem-lista-de-espera-493175.html> Acesso em: 27 jun. 2021.





**Segurança da Informação na Terceira Idade** - A Nethics Educação Digital lançou um material<sup>5</sup> com dicas importantes aos usuários acima de 60 (sessenta) anos para navegarem com segurança na internet.

**Curso de Internet para na melhor idade** - O Curso *Internet para Melhor Idade*<sup>6</sup> é um curso online pago, feito com videoaulas que podem assistidas a qualquer hora, utilizando um computador ou notebook, que esteja conectado à internet.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como visto destacado aqui, a terceira idade é um nicho em crescimento em diversos setores e isso vem alinhado à expectativa de vida que tem crescido a cada ano e ao índice de baixa natalidade em nosso país. Cenário este que aponta grande oportunidade de mercado para o público ainda pouco explorado em diversos setores.

Frente a essa realidade, neste escrito foi apresentado um modelo de projeto de uma plataforma de capacitação e ensino diversificado, para idosos e pessoas não letradas virtualmente, com o objetivo de prepará-las para enfrentar os perigos que o mundo virtual condiciona, além de torná-las aptas para usufruir de maneira democrática, lúdica e simples dos recursos e potenciais que os meios digitais oferecem.

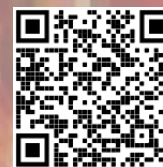
## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BROWN, T. **Design Thinking**: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. Elsevier. Rio de Janeiro, RJ. 2010.

TIDD, Joe; BESSANT, Joe. **Gestão da inovação**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman Editora, 2015.

<sup>5</sup> Disponível em: <https://www.happycodeschool.com/blog/seguranca-da-informacao-na-terceira-idade/>  
Acesso em: 21 jun. 2021.

<sup>6</sup> Disponível em: <http://www.marceloostia.com.br/curso-internet-melhor-idade/> Acesso em: 27 jun. 2021.



TROTT, P. J. **Gestão da inovação e desenvolvimento de novos produtos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman editora, 2012.

## SITES CONSULTADOS

ABRAS. **Insegurança e falta de habilidades para o uso da internet**. Disponível em: <https://www.abras.com.br/clipping.php?area=5&clipping=68766> Acesso em: 18 abr. 2021.

CODES SCHOOL. **Educação digital: a importância da formação de cidadãos digitais conscientes**. Disponível em: <https://www.happycodeschool.com/blog/educacao-digital-importancia-da-formacao-de-cidadaos-digitais-conscientes/>. Acesso em: 04 abr. 2021.

MUNDO MARKETING. **Formação ideal para trabalhar com redes sociais**. Disponível em: <https://www.mundodomarketing.com.br/reportagens/digital/18597/qual-e-a-formacao-ideal-para-trabalhar-com-redes-sociais.html> Acesso em: 11 abr. 2021.

PUC. **Envelhecimento e perspectivas de inclusão digital**. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/kairos/article/viewFile/5371/3851>. Acesso em: 05 abr. 2021.

UENF. **Tecnologia, sociedade e educação na era digital**. Disponível em: <http://www.pgcl.uenf.br/arquivos/tecnologia,sociedadeeeducacaonaeradigital.pdf> Acesso em: 05 abr. 2021.