

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
ÁREA DO CONHECIMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

ALEXANDRE PELIZZER

**ANÁLISE SOBRE AS DIFICULDADES DA TERCEIRA IDADE EM RELAÇÃO AO
USO DE APLICATIVOS BANCÁRIOS NA CIDADE DE FLORES DA CUNHA**

**CAXIAS DO SUL - RS
2023**

ALEXANDRE PELIZZER

**ANÁLISE SOBRE AS DIFICULDADES DA TERCEIRA IDADE EM RELAÇÃO AO
USO DE APLICATIVOS BANCÁRIOS NA CIDADE DE FLORES DA CUNHA**

Trabalho de Conclusão de Curso de graduação apresentado à Área do Conhecimento das Ciências Sociais da Universidade de Caxias do Sul como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Área de concentração: Tópicos Especiais.

Orientadora TCC I e II: Profa. Dra. Zaida Cristiane dos Reis

**CAXIAS DO SUL - RS
2023**

ALEXANDRE PELIZZER

**ANÁLISE SOBRE AS DIFICULDADES DA TERCEIRA IDADE EM RELAÇÃO AO
USO DE APLICATIVOS BANCÁRIOS NA CIDADE DE FLORES DA CUNHA**

Trabalho de Conclusão de Curso de graduação
apresentado à Área do Conhecimento das
Ciências Sociais da Universidade de Caxias do
Sul como requisito parcial para obtenção do
título de Bacharel em Administração.

Área de concentração: Tópicos Especiais.

Orientadora TCC I e II: Profa. Dra. Zaida
Cristiane dos Reis

Aprovado em: 21/06/2023

Banca Examinadora

Profa. Dra. Zaida Cristiane dos Reis – Orientadora
Universidade de Caxias do Sul

Profa. Dra. Margareth Rodrigues de Carvalho Borella
Universidade de Caxias do Sul

Prof. Me. Ronald Lopes de Oliveira
Universidade de Caxias do Sul

**CAXIAS DO SUL - RS
2023**

RESUMO

Como a sociedade atual está cada vez mais engajada no meio digital, vem a importância da integração dessas tecnologias para as pessoas da terceira idade. O objetivo deste estudo é compreender como esse grupo etário utiliza as ferramentas digitais para realizar transações bancárias, quais são os benefícios e desafios encontrados na utilização das ferramentas digitais, e de que forma as tecnologias podem contribuir para melhorar a qualidade de vida dos idosos. Para alcançar esses objetivos, foi realizada uma revisão bibliográfica sobre o tema, e uma pesquisa de natureza quantitativa, de nível exploratório, como estratégia o método *Survey*, sobre a utilização de tecnologias pela população acima dos sessenta anos e residentes na cidade de Flores da Cunha e região. Os resultados demonstram que, apesar de muitos idosos, enfrentam dificuldades no acesso e uso das tecnologias digitais, elas podem trazer diversos benefícios para a saúde física e mental, como a possibilidade de se conectar com amigos e familiares, obter informações sobre saúde e bem-estar, além de contribuir para a autonomia e independência dos idosos. O estudo também destacou a importância de se oferecer capacitação e suporte para os idosos que desejam utilizar as tecnologias digitais, bem como a necessidade de se criar interfaces mais intuitivas e acessíveis. Conclui-se que, apesar dos desafios, a inclusão digital dos idosos é fundamental para a promoção de uma sociedade mais inclusiva e justa.

Palavras chave: Tecnologia. Idosos. Inclusão. Aplicativos. Internet.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Avanço mundial da população idosa	14
Figura 2 - Idosos versus qualidade de vida.....	15
Figura 4 - Aplicativos de smartphones mais usados	18
Figura 5 - Banco digital	19
Figura 6 - Pagamento instantâneo	20
Figura 7 - Conhecimento sobre inclusão digital.....	29
Figura 8 - Idosos que possuem computador	30
Figura 9 - Idosos que possuem celular	31
Figura 10 - Frequência de utilização do celular	31
Figura 11 - Tempo de utilização da internet móvel.....	32
Figura 12 - Utilização do celular para pagamento de contas.....	32
Figura 13 - Método de pagamento de contas.....	33
Figura 14 - Pagamentos realizados com dispositivo móvel	34
Figura 15 - Benefícios do uso de dispositivos móveis nos pagamentos.....	35
Figura 16 - Dificuldades do uso de dispositivos móveis nos pagamentos	36
Figura 17 - Motivos que fazem o idoso utilizar o celular diariamente.....	37
Figura 18 - Desafios enfrentados pelos idosos ao utilizar o celular	38
Figura 19 - Cuidados para os idosos utilizarem o celular com segurança.....	39

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Resumo do referencial teórico.....	21
Quadro 2 - Estrutura de metodologia	22
Quadro 3 - Faixa etária da população de Flores da Cunha.....	24
Quadro 4 - Calculadora de amostra	25
Quadro 5 - Resumo do perfil dos respondentes.....	27
Quadro 6 - Medidas para garantir pagamentos seguros	40

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	9
1.1	TEMA E PROBLEMA DA PESQUISA.....	10
1.1.1	TEMA DO ESTUDO	10
1.1.2	PROBLEMA DE PESQUISA	10
1.2	OBJETIVOS.....	11
1.2.1	Objetivo geral	11
1.2.2	Objetivos específicos	11
1.3	JUSTIFICATIVA	12
2	REFERENCIAL TEÓRICO	13
2.1	POPULAÇÃO IDOSA.....	13
2.2	LONGEVIDADE E QUALIDADE DE VIDA NOS DIAS ATUAIS.....	14
2.3	TRANSFORMAÇÃO E INCLUSÃO DIGITAL NA TERCEIRA IDADE.....	15
2.4	USABILIDADE DE APLICATIVOS MÓVEIS POR IDOSOS.....	17
2.5	MOBILE BANKING	18
2.6	PAGAMENTO MÓVEL.....	19
2.7	RESUMO DAS PRINCIPAIS IDEIAS DO REFERENCIAL.....	21
3	METODOLOGIA	22
3.1	DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	22
3.2	POPULAÇÃO E AMOSTRA	23
3.3	PROCESSO DE COLETA DE DADOS.....	25
3.3.1	Pré-teste	26
3.4	PROCESSO DE ANÁLISE DOS RESULTADOS	26
4	DESENVOLVIMENTO DOS RESULTADOS	27
4.1	PERFIL DO RESPONDENTE	27
4.2	INCLUSÃO DIGITAL PARA O IDOSO	29
4.3	UTILIZAÇÃO DOS DISPOSITIVOS MÓVEIS.....	31
4.4	FORMAS DE PAGAMENTO UTILIZADAS PELOS IDOSOS.....	33
5	CONSIDERAÇÕES E CONTRIBUIÇÕES DO AUTOR	37

6	LIMITAÇÕES DO ESTUDO	41
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	42
	REFERÊNCIAS	44
	APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO	48
	ANEXO 1 - AUTORIZAÇÃO.....	53
	ANEXO 2 - TERMO DE ENTREGA DOS RESULTADOS DO TCCII.....	54

1 INTRODUÇÃO

O presente estudo aborda a percepção das pessoas da terceira idade, na cidade de Flores da Cunha, quanto ao uso das tecnologias móveis para pagamentos, transferências, entre outras aplicações bancárias, juntamente com os benefícios que este serviço pode trazer, através de transações mais seguras e ágeis, podendo elas serem feitas de qualquer lugar, apenas com o acesso à internet, tendo assim maior satisfação aos usuários.

Nesse ponto de vista, a inclusão dos meios tecnológicos no cotidiano das pessoas da terceira idade não deve ser disposta meramente como ocupação de tempo livre, ou um método de passar o tempo, mas como possibilidade de valorização social e sentimento de reconhecimento, desta forma a inclusão digital será um fator contribuinte para o exercício da cidadania, inserindo o idoso no meio tecnológico. (CRISPIM DA SILVA TOMAZ E SIMÕES DE MORAIS, 2020).

A escolha do tema vem em meio a um período de pandemia, onde os hábitos de compras e pagamentos que até então eram normais, passaram por uma mudança tão rápida de modo a não ser possível adequar e treinar todas as pessoas para a utilização correta dos meios móveis.

Deste modo, neste estudo, também foi trazido o referencial teórico questionando a utilização dos meios digitais por idosos, onde os autores explicam de forma detalhada qual o significado de cada elemento principal evidenciado no presente estudo.

Assim sendo, o objetivo do trabalho, que por meio de uma pesquisa quantitativa, é analisar a compreensão dos idosos quanto a utilização dos meios digitais para pagamentos, transferências e demais transações, sendo por pessoas jurídicas, envolvendo bancos, ou pessoas físicas.

Com isso, a estrutura principal do trabalho será dividida em 7 em capítulos, onde a primeira parte apresentará a introdução, o tema principal e os objetivos, seguido pelo desenvolvimento dos conteúdos explanados, tais conteúdos que como citado acima apresentam a ideia dos autores referenciados. Seguindo a estrutura do trabalho, se destaca a metodologia utilizada, onde o delineamento da pesquisa, com o perfil dos entrevistados e a forma da coleta de dados levam as análises feitas para conclusão dos resultados.

Na segunda parte do trabalho, foi desenvolvida uma pesquisa, essa sendo respondida por quarenta e três pessoas, após a coleta de dados foi feita a análise dos resultados e as contribuições do autor, como o objetivo de demonstrar os benefícios, os desafios e os cuidados que os idosos devem ter durante a utilização dos meios digitais, também foram expostas as limitações do estudo, onde foram apresentadas as dificuldades encontradas pelo autor na aplicação do questionário. Por fim as considerações finais que visam reaver os objetivos da pesquisa, e a conclusão do estudo.

1.1 TEMA E PROBLEMA DA PESQUISA

Neste capítulo será apresentado o tema referente ao uso de tecnologias por pessoas com mais de sessenta anos, tratando de problemas, como instrução, conhecimento, adaptação, segurança, entre outros, com o objetivo de tornar visíveis e mesuráveis os empecilhos que fazem com que essa tecnologia seja pouco usada por pessoas da faixa etária citada acima.

1.1.1 TEMA DO ESTUDO

De acordo com os autores Lakatos e Marconi (2021), tema é o assunto que se deseja estudar e pesquisar, encontrando objetivos que mereçam ser desenvolvidos cientificamente e que tenha condições de ser formulado e delimitado em função de uma pesquisa.

Na sociedade atual, onde o uso da tecnologia está cada vez mais presente no dia a dia. Neste sentido, a utilização de meios digitais na terceira idade torna-se tema principal de estudo nesta pesquisa.

Como delimitação do tema, destaca-se que a presente pesquisa será realizada na cidade de Flores da Cunha no estado do Rio Grande do Sul, e terá como enfoque principal a utilização do celular por idosos, no ano de 2022 e 2023.

Destaca-se que no Brasil, a Lei nº 8. 842, de 4 de janeiro de 1994 e o Estatuto do Idoso, Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, define idoso pessoas com idade igual ou superior a 60 anos.

1.1.2 PROBLEMA DE PESQUISA

Para Prodanov e Freitas (2013), o problema, é qualquer questão não resolvida e que é objeto de discussão, em qualquer domínio do conhecimento. É, portanto, uma questão que

mostra uma situação que requer discussão, investigação, decisão ou solução. De maneira simplificada, pode-se dizer que problema é uma questão a que a pesquisa pretende responder.

Esse assunto assume uma importância significativa, uma vez que se percebe os inúmeros golpes sendo aplicados a pessoas nessa faixa etária, fazendo então que os mesmos tenham receio quanto ao uso do celular para transações bancárias.

Outra questão que é trazida como problema, é a falta de conhecimento que os idosos enfrentam diante da tecnologia, onde o medo de fazer algo errado possa trazer algum prejuízo.

Desta forma nos cabe como questão o problema de estudo: Quais os benefícios do uso adequado de celular por pessoas da terceira idade?

1.2 OBJETIVOS

De acordo com Prodanov e Freitas (2013), o objetivo geral será a síntese do que pretendesse alcançar, e os objetivos específicos explicitarão os detalhes e serão um desdobramento do objetivo geral. Os objetivos informarão para que se está propondo a pesquisa, isto é, quais os resultados que se pretende alcançar ou qual a contribuição que a pesquisa irá efetivamente proporcionar.

1.2.1 Objetivo geral

O objetivo geral deste estudo é identificar as dificuldades que pessoas da terceira idade enfrentam em utilizar dispositivos tecnológicos, como celulares, tablet, smartphones e computadores.

1.2.2 Objetivos específicos

O presente estudo tem por objetivos específicos:

- a) Pesquisar a utilização de tecnologias na terceira idade;
- b) explorar ferramentas do celular adaptadas para pessoas da terceira idade;
- c) identificar ferramentas que os bancos usam para prestar suporte a pessoas com dificuldades em utilização de seus sites ou *e-banking*;
- d) sugerir métodos que facilitem a utilização dos meios de pagamentos pelos idosos.

1.3 JUSTIFICATIVA

De acordo com Castro et al. (2020), a menção ao idoso geralmente traz consigo um preconceito, remetendo ao declive da vida, assim recebendo um olhar pejorativo de outras faixas etárias.

Também conforme Cobalchini et al. (2019), o conhecimento buscado por meio da informática inclui o idoso no mundo digital, expandindo seu conhecimento, proporcionando novas relações sociais, e com essa interação faz como que o idoso se sinta incluído socialmente.

Com isso, esse estudo se faz necessário, visto que a população da terceira idade após um período de pandemia, viram-se obrigadas a resolver os problemas de dentro de suas casas, através de seu computador ou celular, não podendo sair, seja para pagamento de suas contas, ou até para fazer suas compras do dia-a-dia.

Nota-se que essas ações ocorreram muito rápido, não foi possível prestar suporte para pessoas com pouco conhecimento de informática, ou seja, pessoas com mais idade, assim com este estudo pretende-se compreender quais as principais carências, para uma possível solução, ou apenas suavizar esse impacto nos idosos, fazendo com que a experiência do uso de celular por essa faixa etária seja satisfatória, e atenda as expectativas do utilizador.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo apresenta o referencial teórico e tem como propósito fornecer um plano de sustentação argumentativo sobre o ponto de vista de diferentes autores. Assim, são expostos conceitos sobre a população idosa, a longevidade, a qualidade de vida e a utilização da tecnologia por pessoas da terceira idade.

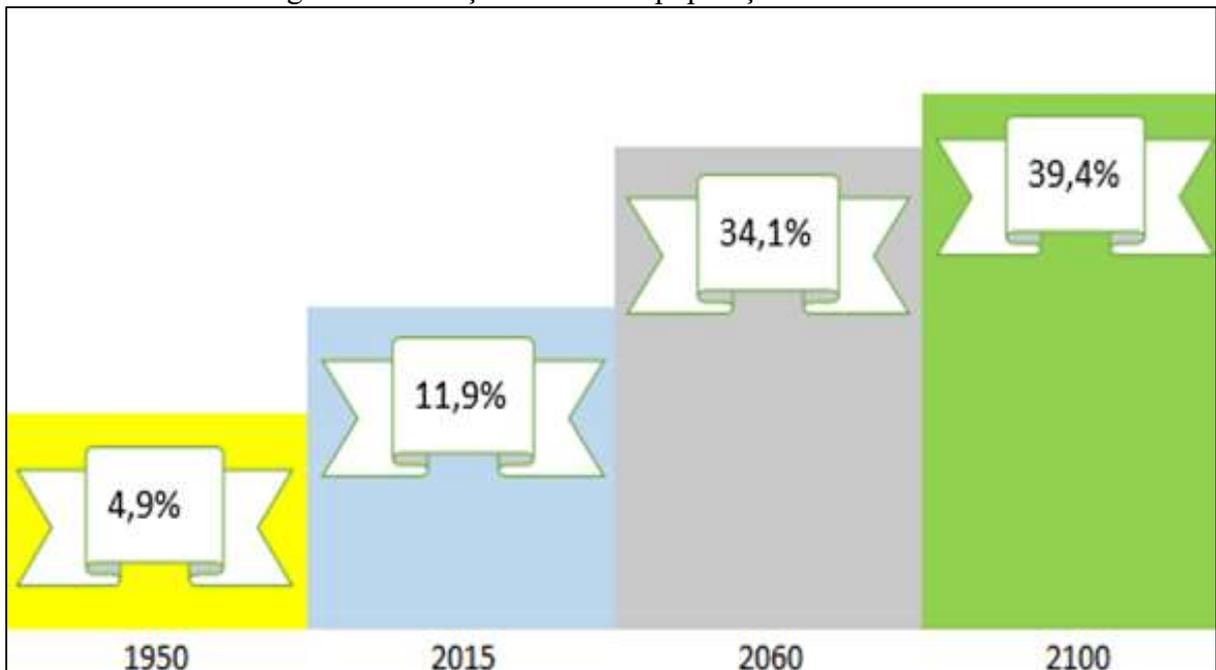
2.1 POPULAÇÃO IDOSA

De acordo com Costanzi, Fernandes, Santos e Sidone, (2018), dados da ONU mostram que o envelhecimento populacional se mostra muito similar ao divulgado pelo IBGE. Onde a participação dos idosos no grupo de 60 anos de idade ou superior, no ano de 1950 representava apenas 4,9% da população total, crescendo para 11,9% em 2015, assim aumentando esse índice de forma quase constante, atingindo 34,1% em 2060 e 39,4% da população em 2100. Logo a projeção feita pela ONU para o ano de 2060 é de (34,1%), quanto a feita pelo IBGE, que é de (32,2%), demonstrando assim a proximidade entre as duas, mostrando que a participação da população idosa será um terço da população total.

Conforme Bitdinger, (2019), com o aumento do envelhecimento nas pessoas, há uma redução cognitiva, mesmo sem relacionamento com qualquer doença. Essa redução cognitiva como memória operacional, é inelutável durante o envelhecimento, devido ao desgaste do sistema nervoso, entretanto pode ser incentivado o desenvolvimento de habilidades básicas para o uso da tecnologia, assim sendo trazendo mais facilidade em sua vida, uma vez que muitos destes recursos tecnológicos são usados no cotidiano das pessoas.

Para Ardèvol, (2019), a sociedade particulariza os períodos conforme as atribuições atreladas a idade das pessoas, desta forma, a idade, assim como cor, raça ou classe social, em algumas ocasiões passam por tratamentos desiguais, sendo isso em forma discriminativa, ou seja, invisíveis para a maioria, entretanto esse período deve ser tratado como uma fase da vida.

Figura 1 - Avanço mundial da população idosa



Fonte: ONU (2022)

A Figura 1, de acordo com os autores, demonstra o avanço crescente da população idosa nos próximos anos, onde pode-se ver um aumento crescente até o ano de 2100, com um total de 39,4% da população mundial com mais de 60 anos.

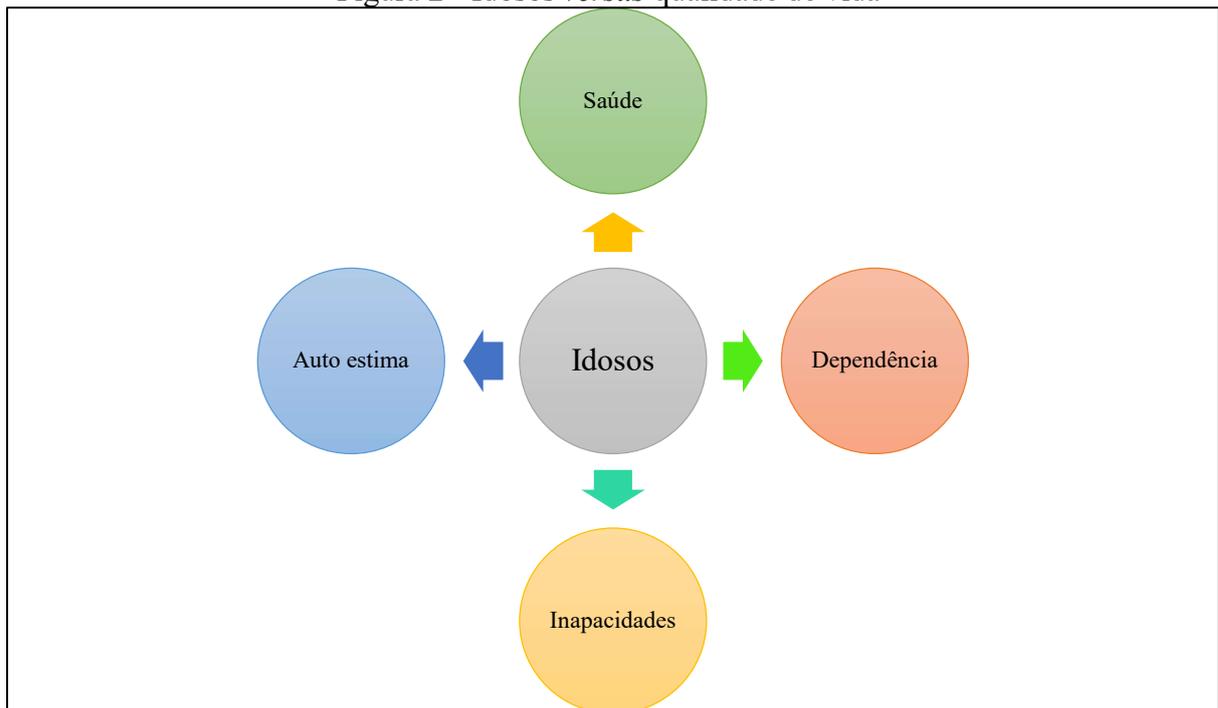
2.2 LONGEVIDADE E QUALIDADE DE VIDA NOS DIAS ATUAIS

A longevidade da população normalmente é associada ao desenvolvimento técnico-científico dos países, entretanto, nos últimos anos se evidenciou um aumento considerável da população idosa nos países em desenvolvimento. Esse aumento da longevidade se mostra contrário a conquista da qualidade de vida pela população idosa, assim fazendo emergir aspectos desfavoráveis da velhice, como a debilidade do sujeito senil, juntamente com as enfermidades crônicas-degenerativas, comuns nessa faixa etária, havendo também o sentimento de dependência e incapacidade, temidas pelos idosos. (SOUSA, BARROSO, VIANA, RIBEIRO, LIMA, VANCCIN, DA SILVA, NASCIMENTO, 2020)

Para Costa *et al.* (2019), a relação da qualidade de vida está diretamente ligada aos pontos de vista individuais e coletivos, e baseada em informações como satisfação com a saúde, capacidade funcional, autoestima, bem-estar, hábitos de vida, escolaridade, nível socioeconômico, estado emocional, interação social, atividade intelectual, autocuidado, suporte familiar, condições de moradia, segurança, valores culturais, éticos, religiosidade, satisfação com o trabalho e com as atividades diárias.

De acordo com Aquino (2021), o aumento do tempo de vida serve como inspiração para a sociedade, entretanto apenas pode ser considerado sucesso, quando agregar qualidade a esse aumento de anos de vida, desta forma, toda e qualquer política dirigida a pessoas da terceira idade, devem considerar a capacidade funcional, a autonomia, a participação, o cuidado e a autossatisfação do indivíduo.

Figura 2 - Idosos *versus* qualidade de vida



Fonte: Baseado no autor Aquino (2021)

Na Figura 2, de acordo com os autores, estão descritos os aspectos ligados a qualidade de vida das pessoas da terceira idade, onde muitos se sentem incapacitados para fazer tarefas simples do dia-a-dia, fazendo-os depender sempre de outra pessoa, com isso baixando sua autoestima.

2.3 TRANSFORMAÇÃO E INCLUSÃO DIGITAL NA TERCEIRA IDADE

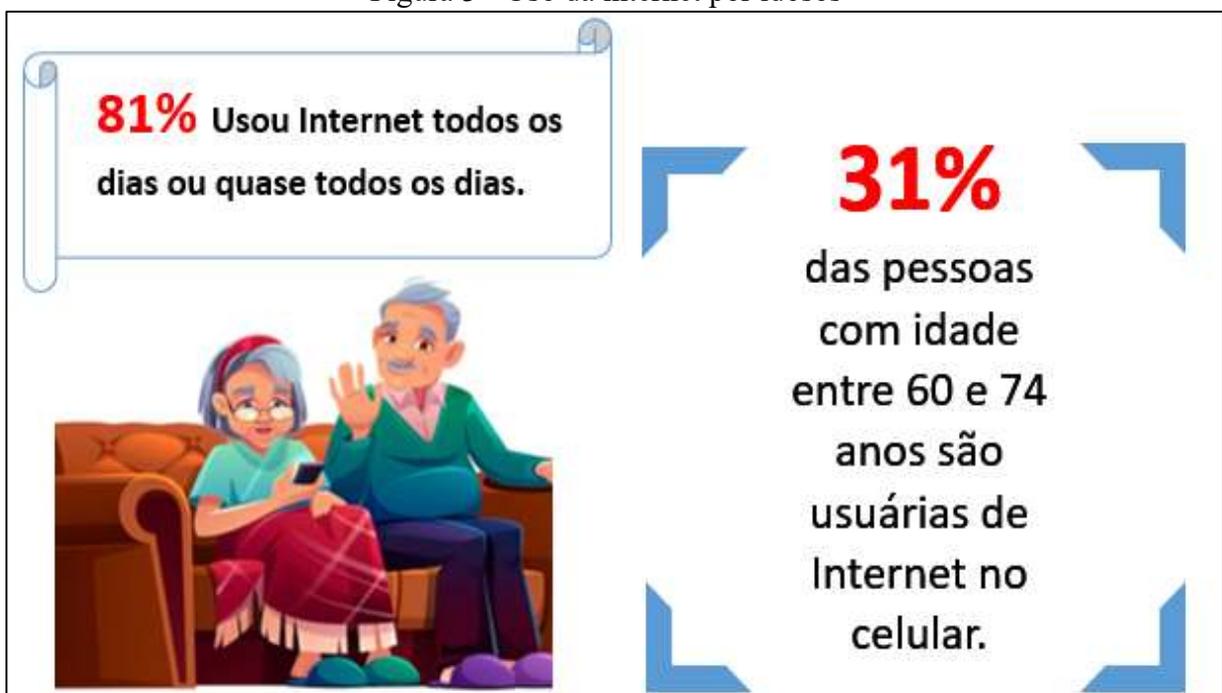
Nos dias atuais a tecnologia está muito presente, nota-se isso em todos os tipos de serviços, um exemplo é na saúde, onde para facilitar o acesso das Unidades Básicas de Saúde na cidade de Curitiba, foi criado um aplicativo para smartphones, assim podendo agendar a prestação do serviço com maior agilidade ao usuário, sem a necessidade do deslocamento até o local. (BITDINGER, 2019)

De acordo com Costa, (2019), nos tempos atuais, vive-se uma era conhecida como tecnológica, onde os aparelhos digitais estão conquistando cada vez mais a vida de todos os indivíduos, entretanto há uma parcela de pessoas da terceira idade que não usufrui de todas as vantagens destas tecnologias, tendo isso várias razões, como o medo de estragar o equipamento, ou infectá-lo com algum vírus.

Para Rodrigues e Santos, (2022), junto com o aumento da população idosa, se tem o contínuo avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), que são os métodos tecnológicos adaptados entre si, assim proporcionando a automação e comunicação dos processos a serem negociados, entretanto, para o indivíduo manter-se inserido nos meios sociais se faz necessário a manipulação dos objetos tecnológicos.

O telefone celular é o dispositivo mais popular para o acesso à internet, isso em todas as faixas etárias da população, porém sendo combinado a outros meios, estes com menos ênfase. Para pessoas idosas que usam a internet, (87%) o fazem pelo celular, sendo como segundo lugar o computador, entretanto, observasse que a televisão e o videogame também fazem parte desta lista, mas sendo menos popular em pessoas idosas. (ARDÉVOL, 2019)

Figura 3 - Uso da internet por idosos



Fonte: Práticas digitais móveis das pessoas idosas no Brasil: Dados e reflexões (2019)

Na ilustração da Figura 3 estão algumas informações sobre o uso da Internet, pelos dados pode-se ver um alto e constante uso desta tecnologia por pessoas da terceira idade.

2.4 USABILIDADE DE APLICATIVOS MÓVEIS POR IDOSOS

Raramente um único sistema será excelente em todos os quesitos referentes a facilidade na utilização, pois não é fácil vincular todos os critérios sem que tenha perdas de alguns elementos, sendo assim, para os idosos pode-se haver algumas dificuldades na utilização dos aplicativos para smartphones, essas dificuldades podem ser causadas por vários motivos, desde a falta de confiança no sistema, até a complexidade na interatividade com o equipamento. (RODRIGUES E SANTOS, 2022).

Para Alencar Filho, (2019), pode-se perceber que o conhecimento se detém a uma parte de pessoas, e por outro lado estão os ditos analfabetos digitais, que em sua maioria são pessoas da terceira idade. O sentimento que se tem, é que a população idosa rejeita a tecnologia, manifestando desinteresse, porém a evolução vem afetando o seu cotidiano, seja pela utilização simples, ou na execução de transações comerciais, fazendo pagamentos ou até indo ao banco para sacar dinheiro.

De acordo com Ardèvol (2019), as principais atividades relacionadas entre a população são: fazer e receber ligações, usar a câmera para fotografias, e enviar mensagens. As pessoas com mais idade demonstram menos diversidade quanto o uso do aparelho, sendo, após chamadas telefônicas, o uso para assistir vídeos e tirar fotografias os recursos mais utilizados pela população da terceira idade.

Tendo como propósito a desmistificação do uso da tecnologia e a inclusão digital das pessoas da terceira idade, foi desenvolvido um projeto de extensão com o objetivo de levar até os idosos, conhecimentos básicos que envolvem a tecnologia do smartphone. Esse projeto foi criado em 2018, e foi batizado com o nome de IDOSOS DIGITAIS, trazendo conhecimento e orientando os idosos sobre todas as facilidades que estão ao alcance deles, auxiliando no uso de aplicativos de comunicação como WhatsApp, Messenger e Redes Sociais, para falar com pessoas que não encontravam a algum tempo. (COSTA, 2019)

Figura 4 - Aplicativos de smartphones mais usados



Fonte: ediPUCRS (2020)

A Figura 4 detalha os principais aplicativos usados pelas pessoas com mais idade, de acordo com as informações dos autores as ligações telefônicas prevalecem sobre os demais, seguindo pelo uso da câmera para fotografias e pelos aplicativos de mensagens.

2.5 MOBILE BANKING

Rodrigues e Santos, (2022), destacam que com o surgimento do *Internet Banking*, muitos serviços bancários ficaram disponíveis por meio digital e devido ao grande uso de aplicativos móveis, essas ferramentas evoluíram, e onde eram apenas páginas da web, passaram a ser aplicativos de smartphones, desta forma tornou-se possível a independência da agência física, sendo possível ao usuário efetuar operações financeiras comuns do dia a dia, com o benefício de estar em qualquer lugar, utilizando apenas um dispositivo conectado à internet.

De acordo com Siqueira Neto e Costa (2020), o *mobile banking* tem sido a principal forma de acesso dos clientes com seus bancos, tendo um crescimento em vários produtos e serviços. Para chegar a esse nível de usabilidade, foram necessários grandes investimentos na área da tecnologia, assim gerando uma maior credibilidade por parte dos usuários.

Atualmente no Brasil, vive-se o avanço do movimento *mobile*, permitindo um aumento expressivo no acesso da população ao sistema financeiro e a produtos ofertados por diferentes agentes, não só por instituições financeiras. Entretanto, para que aconteça a inclusão financeira

através de meios digitais móveis não basta apenas a ferramenta tecnológica, nesse caso, o smartphone, é importante também existir infraestrutura adequada para redes móveis e os sistemas de pagamentos desenvolvidos. (DINIZ, 2020).

Figura 5 - Banco digital



Fonte: Adaptado de Shutterstock (2022)

A Figura 5 representa a utilização dos bancos digitais, onde há inúmeras ferramentas que podem ser acessadas diretamente na palma da mão, através de um smartphone ou tablet, conectado com a internet.

2.6 PAGAMENTO MÓVEL

Para os autores Yali *et al.* (2018), pagamento móvel, como o próprio já diz, é o ato de utilizar aparelhos móveis sem fio para efetuar pagamentos de produtos, serviços ou contas. Com a crescente propagação de smartphones, o pagamento móvel tornou-se cada vez mais comum, todavia para que ocorra esse pagamento, se faz necessário um serviço de dados móveis.

Conforme Lima e Rezende, (2021), nos últimos tempos houve uma crescente migração de pagamentos para os meios digitais, onde como lançamento do Pix no final de 2020, acelerou ainda mais os negócios, tornando os pagamentos sem custos e com o tempo de liquidação de apenas dez segundos. Com o Pix as transações acontecem de forma muito mais simples e

descomplicadas, sendo necessário apenas um intermediário, estando esse serviço disponível todas as horas de todos os dias.

O futuro, no que diz respeito ao uso de serviços financeiros, caminha para ser totalmente digital. O uso de instrumentos eletrônicos pode contribuir para aumentar a inclusão financeira dos cidadãos, por se tratar de serviços com custos mais baixos, eficientes e seguros. Sendo assim, nessa era de crescente digitalização, é preciso levar em consideração a parcela da população que ainda está fora dela. Os canais presenciais, tais como, os correspondentes bancários, ainda são muito utilizados assim como o dinheiro em espécie, portanto, a transformação para o digital precisa ser acompanhada por garantia de que o processo seja inclusivo (BACEN, 2018).

Figura 6 - Pagamento instantâneo



Fonte: Adaptado de Shutterstock (2022)

A Figura 6 faz referência a rapidez no uso dos pagamentos móveis, onde o valor pago é transferido em alguns segundos, fazendo deste meio um dos mais usados atualmente.

2.7 RESUMO DAS PRINCIPAIS IDEIAS DO REFERENCIAL

No Quadro 1, observa-se um apanhado geral dos pontos de vista evidenciados no decorrer do referencial teórico, com a ideia central dos autores citados.

Quadro 1 - Resumo do referencial teórico

Ideia Central	Autor	Ano
Aumento da população idosa, redução de capacidade, discriminação etária.	Costanzi	2018
	Bitdinger	2019
	Ardèvol	2019
Longevidade associada ao desenvolvimento, autonomia do sujeito senil, estado emocional.	Souza	2020
	Aquino	2021
	Costa	2019
Tecnologia, aplicativos móveis, meios de acesso à internet.	Bitdinger	2019
	Costa	2019
	Ardèvol	2019
Inclusão digital, uso do smartphone, conhecimento, facilidades, redes sociais.	Alencar Filho	2019
	Costa	2019
	Ardèvol	2019
Bancos, serviços móveis, transações.	Santos	2022
	Neto	2020
	Diniz	2020
Pagamentos, Pix	Yali	2018
	Rezende	2021
	Bacen	2018

Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

Com base nos autores elencados neste quadro se desenvolve na sequência a proposta deste estudo, sendo sustentado pela junção das ideias principais relacionadas no quadro.

3 METODOLOGIA

De acordo com Prodanov e Freitas (2013), a metodologia é o ato de estudar, assimilar, analisar e avaliar os diferentes métodos para a execução de uma pesquisa acadêmica. Em um nível aplicado, a metodologia avalia a forma da pesquisa, possibilitando o entendimento das informações, destinando-se para a solução do problema ou das questões a serem investigadas. Todos os mecanismos da metodologia necessitam ser considerados para a formação do conhecimento, assim podendo confirmar sua validade e benefício para a comunidade.

Quadro 2 - Estrutura de metodologia

Delineamento			População e Amostra	Processo de Coleta	Processo de Análise
Natureza	Nível	Estratégia			
Quantitativa	Descritiva	Enquete ou Survey	Amostragem por análise probabilística	Questionário estruturado	Estatística

Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

O Quadro 2 tem como função apresentar de forma resumida a estrutura da metodologia utilizada nesta pesquisa, sendo composto pelo delineamento da pesquisa, que abrange a natureza, o nível, e a estratégia aplicada no estudo, também engloba a população a quem se destina a pesquisa, juntamente com o modelo da coleta de dados, e por fim como será o processo de análise destes dados.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Lakatos e Marconi (2021) classificam o método como um grupo de atividades lógicas e sistemáticas, com maior economia e segurança, que permite alcançar o objetivo de produzir conhecimentos válidos e verdadeiros, delineando o caminho a ser adotado, detectando erros e ajudando nas decisões do pesquisador. Para a sequência deste estudo, na segunda etapa é necessária uma pesquisa de **natureza quantitativa**, de nível descritivo, de campo, com a utilização da estratégia de questionário.

Para Pitanga, (2020), a pesquisa quantitativa é analisada pela sua característica, assim, para que os dados representem a veracidade a que o pesquisador necessita analisar, deve-se

desconsiderar fatores extra numéricos, ou seja, valores muito fora do normal, estes que podem afetar os resultados, assim como a própria percepção e manipulação do pesquisador.

De acordo com Prodanov e Freitas (2013), a **pesquisa descritiva** é quando o pesquisador registra e descreve os dados sem interferir neles, assim descrevendo as características de determinada população ou fenômeno, com isso estabelecendo uma relação entre as variáveis, entretanto, deve-se envolver o uso de métodos padronizados na coleta dos dados, métodos esses que envolvem o questionário e a observação, sistemática, tudo isso em forma de levantamento de dados.

Para Mineiro, (2020), **Survey** pode ser definido como um conjunto de operações para balizar as particularidades de um evento em massa, ou seja, a verificação de dados pesquisados, com o objetivo de fornecer relatos estatísticos das pessoas através de um questionário usualmente aplicado em uma amostra, contudo, essa modalidade sujeita-se às regras comuns do método científico, ajustado com a abordagem quantitativa que forma a coleta e a análise dos dados.

Desta forma, este trabalho é de **natureza quantitativa, com nível descritivo**, utilizando a **estratégia Survey**, pois dentro deste estudo, pretende-se atingir um perfil de idosos que buscam utilizar os aplicativos para facilitar sua comunicação.

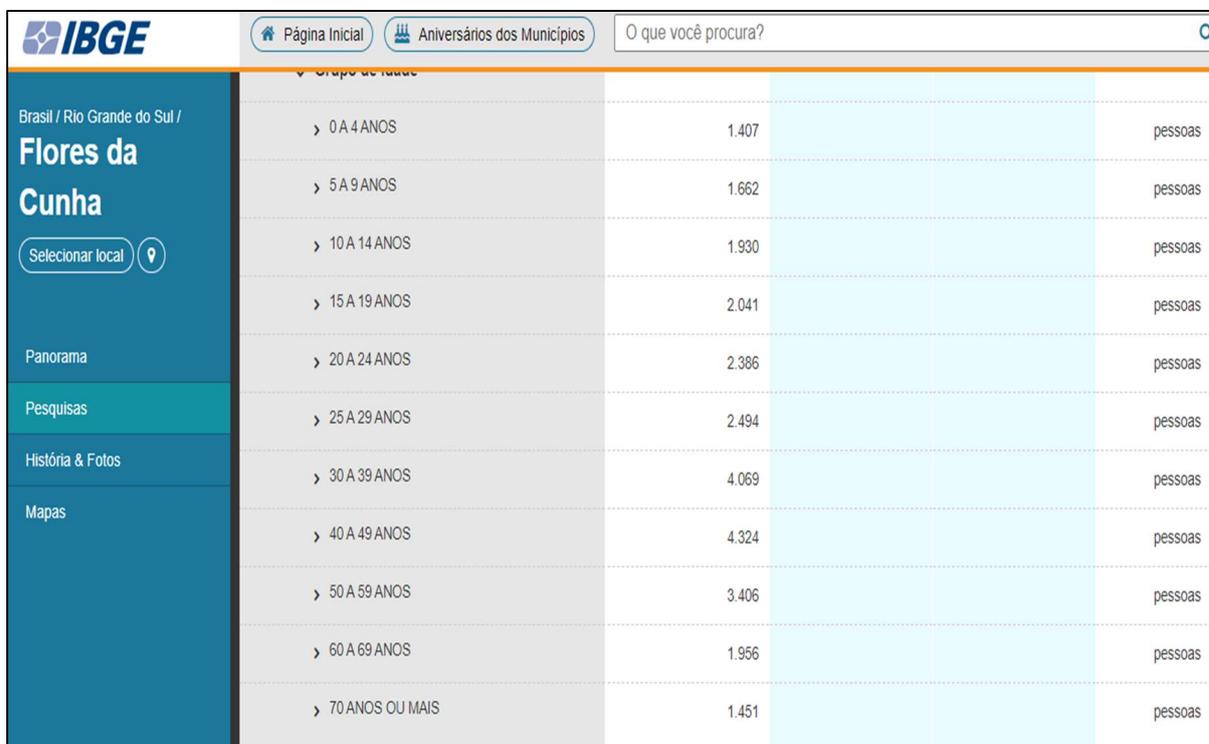
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Para Freitag (2018), o termo população diz respeito ao conjunto total de componentes, enquanto a amostra é apenas um subconjunto da população, desta forma, após a escolha da amostra passa-se para os procedimentos da pesquisa, que tratam as frequências de um determinado fenômeno.

As pesquisas em geral são abrangidas por uma medida muito elevada de informações, desta forma torna-se impossível considerá-la em sua totalidade, com isso, nas pesquisas comuns, normalmente é utilizado uma amostra, com parte dos elementos que compõem o universo. Quando um pesquisador seleciona uma pequena parte de uma população, espera que ela seja representativa dessa população que pretende estudar. (PRODANOV E FREITAS 2013).

O público alvo desta pesquisa é formado pela população idosa de Flores da Cunha. No Quadro 3, pode-se observar as faixas etárias juntamente com a quantidade de pessoas por faixa.

Quadro 3 - Faixa etária da população de Flores da Cunha



The image shows a screenshot of the IBGE website interface. On the left, there is a navigation menu for 'Flores da Cunha' with options like 'Panorama', 'Pesquisas', 'História & Fotos', and 'Mapas'. The main content area displays a table with the following data:

Grupo de idade	Quantidade de pessoas	Unidade
> 0 A 4 ANOS	1.407	pessoas
> 5 A 9 ANOS	1.662	pessoas
> 10 A 14 ANOS	1.930	pessoas
> 15 A 19 ANOS	2.041	pessoas
> 20 A 24 ANOS	2.386	pessoas
> 25 A 29 ANOS	2.494	pessoas
> 30 A 39 ANOS	4.069	pessoas
> 40 A 49 ANOS	4.324	pessoas
> 50 A 59 ANOS	3.406	pessoas
> 60 A 69 ANOS	1.956	pessoas
> 70 ANOS OU MAIS	1.451	pessoas

Fonte: IBGE (2022)

No Quadro 3, apresenta-se a quantidade de pessoas por faixa etária na cidade de Flores da Cunha, bem como população alvo da pesquisa, que está na faixa etária acima de 60 anos, esta totalizando 3.407 pessoas, que é a soma da quantidade de pessoas com idade entre 60 e 69 anos (1.956), e pessoas com 70 anos ou mais (1.451).

Com esta informação, é possível determinar uma análise probabilística, que conforme Prodanov e Freitas (2013), é uma amostra que contem qualquer informação da população alvo, com hipótese diferente de zero.

Quadro 4 - Calculadora de amostra

The image shows a web-based sample size calculator interface. It consists of several input fields and a result display area. The fields are labeled as follows:

- População:** Input field containing the value 3407.
- Erro amostral (%):** Input field containing the value 10.
- Nível de confiança:** Dropdown menu showing 90%.
- Distribuição da população:** Dropdown menu showing Mais homogênea (80/20).

Below the input fields is a large black button labeled **CALCULAR**. At the bottom, there is a result display area with the label **Resultado** and a blue box containing the number **43**.

Fonte: Elaborado pelo autor, com base no *Comentto* (2022)

No Quadro 4 pode-se observar o cálculo realizado a partir da população a que se refere a presente pesquisa, assim, informando o tamanho da população idosa de Flores da Cunha, e optando por um nível de confiança de 90%, com uma margem de erro de 10% chega-se à quantidade de 43, que é o tamanho necessário da amostra para elaborar o desenvolvimento deste trabalho.

3.3 PROCESSO DE COLETA DE DADOS

Para Prodanov e Freitas (2013), a coleta de dados é o procedimento da pesquisa, onde o propósito principal é obter as informações reais, é nesta fase que são reunidos os dados através das técnicas específicas e, também neste momento que o leitor necessita ser informado como o pesquisador irá obter as informações necessárias para responder o problema.

Os dados foram coletados por meio de uma pesquisa quantitativa, sendo aplicado um questionário. Este questionário contém 18 questões, sendo, 13 questões de múltipla escolha, 4 questões com caixa de seleção, podendo escolher quantas opções forem necessárias, e uma questão descritiva de resposta curta. Assim, o questionário foi aplicado com o intuito de obter informações, para com as respostas poder chegar à conclusão da questão problema do presente

estudo. Para coletar os resultados, foram utilizados parte dos objetos de pesquisa, que são o WhatsApp, e e-mail, também foram entregues cópias físicas.

3.3.1 Pré-teste

Para Lakatos e Marconi (2021) o pré-teste verifica a adequação do tipo de amostragem escolhido, e deve ser aplicado a uma amostra reduzida, está sendo idêntica à prevista na execução da pesquisa, o pré-teste também permite obter uma estimativa sobre os resultados, assim sendo possível alterar hipóteses e modificar variáveis, conseguindo assim maior precisão na execução da pesquisa.

Os questionários de pré-teste foram aplicados para 12 pessoas, sendo os respondentes 8 indivíduos do grupo alvo, ou seja, pessoas com mais de 60 anos, residentes em Flores da Cunha, também participaram do pré-teste três professores de Administração da Universidade de Caxias do Sul. Os respondentes não identificaram nenhuma dificuldade no momento do preenchimento. O período de aplicação do teste foi de 10 de outubro de 2021 a 28 de outubro de 2021.

3.4 PROCESSO DE ANÁLISE DOS RESULTADOS

De acordo com Menezes *et al*, (2019), o processo de análise acontece através do levantamento dos resultados obtidos, realizando a pesquisa do tema em questão, também através dos resultados pode-se verificar quais as utilidades serão trazidas para a sociedade.

Marcondes (2020) define estatística como sendo o estudo dos processos de coleta, análise, organização e apresentação de dados de qualquer fenômeno, estes podendo ser de qualquer conjunto ou coleção de seres, ou seja, estatística é a ciência baseada no estudo de uma população.

Após a aplicação do questionário, os resultados serão interpretados no capítulo de desenvolvimento da pesquisa, para que os dados sejam analisados com clareza, serão utilizadas as ferramentas do Google Forms, com ajuda do Excel, assim empregando a técnica de análise estatística, com o cruzamento das informações alcançadas, também para melhor compreensão das informações foi utilizada a representação gráfica para explicitar os resultados.

4 DESENVOLVIMENTO DOS RESULTADOS

Neste capítulo será apresentado o desenvolvimento da pesquisa, que conforme Marconi e Lakatos, (2021), é a parte mais importante do trabalho, é neste momento que o pesquisador deve mostrar que compreendeu as informações contidas nas respostas, estas agora em forma de evidências, desta forma, confirmando ou vetando as hipóteses relacionadas anteriormente. Essa interpretação de dados deve encaminhar as conclusões, onde devem conter as evidências alcançadas com o estudo, as limitações, e as relações entre os fatos e a teoria.

A pesquisa foi aplicada a 43 respondentes, residentes na cidade de Flores da Cunha, e cidades próximas.

4.1 PERFIL DO RESPONDENTE

Para caracterizar e estruturar o questionário, são apresentadas questões relacionadas a informações pessoais dos respondentes. No Quadro 5, pode-se observar o índice das 8 questões que formam a primeira parte da pesquisa.

Quadro 5 - Resumo do perfil dos respondentes

Faixa Etária			Filhos		
Acima de 61 anos	35	81,4%	2 filhos	21	48,8%
Até 60 anos	8	18,6%	Não tenho filhos	10	23,3%
Gênero			1 filho	6	14,0%
Masculino	25	58,1%	3 ou mais filhos	6	14,0%
Feminino	18	41,9%	Renda Mensal		
Residência			De 2.001 a 5.000 reais	23	53,5%
Flores da Cunha	39	90,7%	De 5.001 a 10.000 reais	9	20,9%
Caxias do Sul	4	9,3%	De 1.001 a 2.000 reais	8	18,6%
Estado Civil			Até 1.000 reais	1	2,3%
Casado(a) / União Estável	31	72,1%	Mais de 10.000 reais	1	2,3%
Divorciado(a) / Viúvo(a)	9	20,9%	Prefiro não responder	1	2,3%
Solteiro(a)	3	7,0%	Moradia		
Escolaridade			Com familiares	29	67,4%
Ensino Fundamental Incompleto	19	44,2%	Sozinho, em uma residência	8	18,6%
Ensino Superior Incompleto	8	18,6%	Com filhos	6	14,0%
Ensino Fundamental Completo	6	14,0%	Acompanhado, em um residencial para idosos	0	0,0%
Ensino Médio Completo	5	11,6%	Sozinho, em um residencial para idosos	0	0,0%
Ensino Médio Incompleto	3	7,0%	Acompanhado com cuidador	0	0,0%
Pós-graduação	2	4,7%			
Ensino Superior Completo	0	0,0%			

Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

Pode-se observar no Quadro 3, que a faixa etária predominante é caracterizada pelo público alvo da pesquisa, ou seja, acima dos 61 anos, assim com a soma deste público, tem-se um total de 35 pessoas, estas totalizando de 81,4%, seguido por pessoas que possuem até 60 anos, sendo esses respondentes responsáveis por transcrever as respostas de familiares com mais de 61 anos, foco deste estudo.

Seguindo o Quadro 5, questiona-se sobre o gênero dos respondentes, onde tem-se 25 respondentes homens, estes totalizando 58,1% e, 18 respondentes mulheres, totalizando um percentual de 41,9%.

Do total de respostas obtidas, 39 respondentes são da cidade de Flores da Cunha, representando 90,7%, as outras 4 respostas, são de pessoas que residem na cidade de Caxias do Sul, estas representam um total de 9,3%.

O estado civil dos respondentes é composto por 31 pessoas casadas ou em união estável, representando 72,1%, seguido por 9 respondentes separados ou viúvos, em um percentual de 20,9%, e 3 solteiros, sendo 7%.

Na questão sobre escolaridade, tem-se 19 pessoas com ensino fundamental incompleto, sendo um percentual de 44,2%, seguido por 8 pessoas com ensino superior incompleto, 18,6%, 6 destas pessoas tem o ensino fundamental completo, sendo 14%, com o ensino médio, tanto incompleto quanto completo, tem-se 8 pessoas, 18,6%, finalizando com 2 pessoas pós-graduadas, representando 4,7%.

Outra pergunta sobre o perfil dos respondentes foi se possuem filhos, onde 21 respondentes possuem 2 filhos, ou seja, 48,8%, 10 não possuem filhos, totalizando 23,3%, seguindo por 6 respondentes que possuem 1 filho e, a mesma quantia de 6 pessoas que possuem 3 ou mais filhos, ambas respostas com um percentual de 14% cada.

Já a pergunta sobre a renda mensal, 23 respondentes estão na faixa entre 2.001 e 5.000 reais, somando um percentual de 53,5%, seguindo por 9 pessoas que estão na faixa salarial entre 5.001 e 10.000 reais, 20,9%, 8 pessoas tem uma renda mensal entre 1.001 e 2.000 reais, sendo estas 18,6%, e com rendimento de até 1.000 reais ou acima de 10.000, ou que preferiu não falar tem-se 1 pessoa cada, representando 6,9% do total.

Na pergunta sobre moradia, 35 respondentes moram com filhos ou familiares, sendo 81,4%, e 8 pessoas moram sozinhas, ou seja, 18,6%.

Em resumo, o perfil geral da maioria dos respondentes está com idade acima dos 61 anos, são homens, residentes em Flores da Cunha, casados, com 2 filhos, moram com familiares, não possuem ensino fundamental completo, e tem renda média entre 2.001 e 5.000 reais.

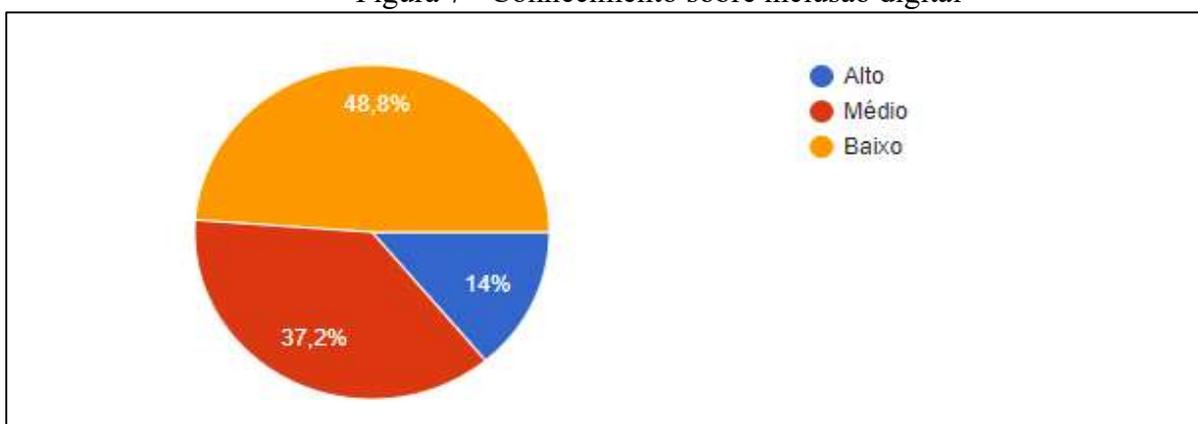
4.2 INCLUSÃO DIGITAL PARA O IDOSO

Conforme Rodrigues e Santos, (2022), dificilmente um único sistema será capaz de atender as todas as particularidades referentes a utilização de meios digitais por pessoas da terceira idade, sempre pode haver alguma perda de informação, seja por parte do sistema, ou até mesmo do utilizador, como a falta de conhecimento ou de confiança durante seu uso.

Na segunda parte, a pesquisa é composta por 6 perguntas de múltipla escolha, buscando analisar o nível de conhecimento dos respondentes sobre o assunto, seguindo por 4 perguntas com a seleção de várias opções, estas destinadas aos métodos e formas de uso, também as vantagens e facilidades ou dificuldades enfrentadas durante a utilização dos meios digitais.

Para Costa, (2019), a era atual é totalmente tecnológica, onde os aparelhos digitais estão conquistando a vida de todos, desta forma a questão 9, tem como objetivo compreender o grau de conhecimento do respondente sobre a inclusão digital

Figura 7 - Conhecimento sobre inclusão digital



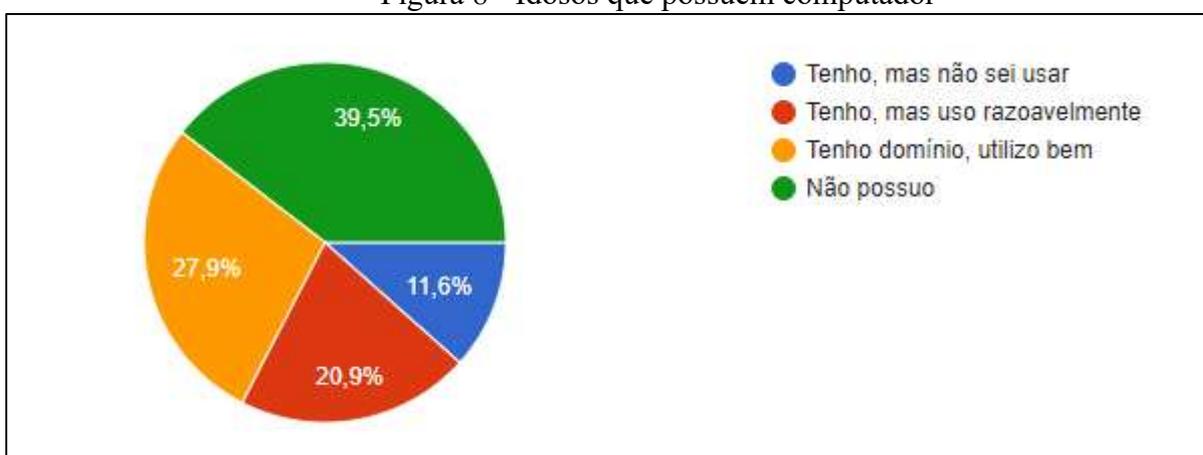
Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

Verifica-se na Figura 7, que 48,8% dos respondentes possuem baixo conhecimento sobre inclusão digital, seguindo por pessoas com médio conhecimento, que representam 37,2%,

e por fim, os respondentes que possuem alto conhecimento, que percentualmente somam 14%. Com base nas respostas, pode-se concluir que quase metade dos entrevistados possuem um baixo conhecimento inclusão digital.

Para que o indivíduo possa se manter inserido nos meios sociais, de acordo com Rodrigues e Santos, (2022), há um contínuo avanço nas tecnologias de informação e comunicação, assim a questão 10, busca compreender o quanto de conhecimento o pesquisado tem sobre o uso do computador.

Figura 8 - Idosos que possuem computador

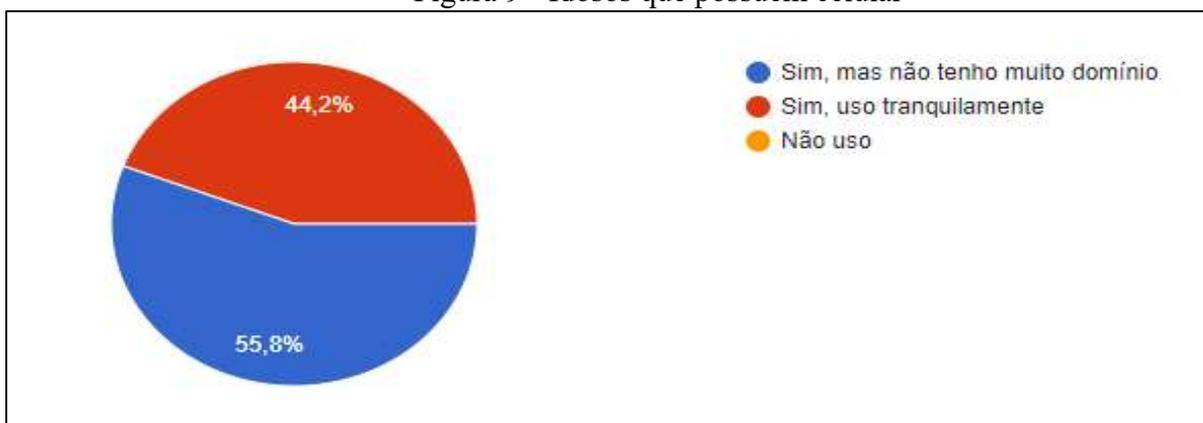


Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

Pode-se ver pelo gráfico da Figura 8, que a grande parte dos respondentes não possui computador, ou possui e não sabe utilizar, estes sendo mais da metade dos respondentes, ou seja, 51%, por outro lado, tem uma grande parcela de pessoas que tem computador e domina o uso do mesmo, estes com um percentual de 27,9%, seguindo por pessoas que possuem computador e usam razoavelmente, representando 20,9%. Com essas respostas, pode-se concluir que o computador não está entre os meios mais utilizados para a inclusão dos idosos nos meios digitais.

Para Ardèvol, (2019), o celular é o dispositivo mais usado para acesso à internet, dentre todas as faixas etárias, sendo que para a grande maioria de idosos que acessam a internet, o fazem pelo celular, nesta linha de pensamento vem a questão 11, onde cabe a averiguação sobre o domínio do uso do celular.

Figura 9 - Idosos que possuem celular



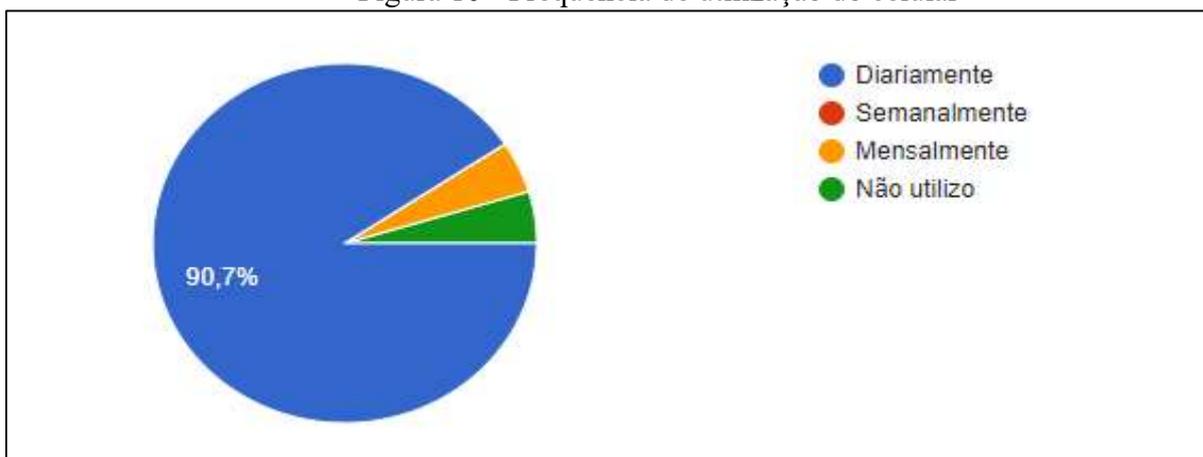
Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

Pela interpretação do gráfico na Figura 9, pode-se constatar que 100% dos respondentes possuem celular, e que 55,8% destes, tem domínio sobre o uso do mesmo, e 44,2%, fazem o uso do celular tranquilamente. Com isso, nota-se que o celular é o meio digital preferido dos respondentes.

4.3 UTILIZAÇÃO DOS DISPOSITIVOS MÓVEIS

Ainda para Ardèvol, (2019), mesmo que o celular seja utilizado com menos diversidade pela população idosa, cabe esclarecer esta dúvida levantada na questão 12, quanto a frequência de utilização do celular.

Figura 10 - Frequência de utilização do celular

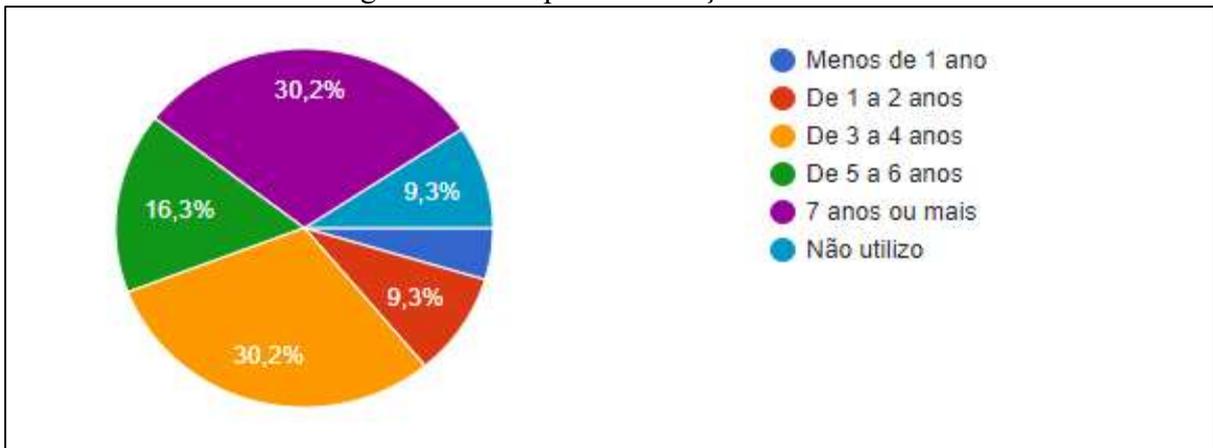


Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

Nota-se que o celular é utilizado diariamente por 90,7% dos respondentes, conforme a Figura 10, mostrando assim que o mesmo é a ferramenta indispensável na mobilidade digital, por parte dos respondentes.

Para Costa, (2019), houve uma desmistificação sobre o uso das tecnologias moveis por pessoas da terceira idade, levando até eles conhecimentos e orientações sobre as facilidades que o uso correto do celular pode trazer, desta forma, a questão 13, vem para expor a quanto tempo os entrevistados utilizam a internet através dos dispositivos móveis.

Figura 11 - Tempo de utilização da internet móvel

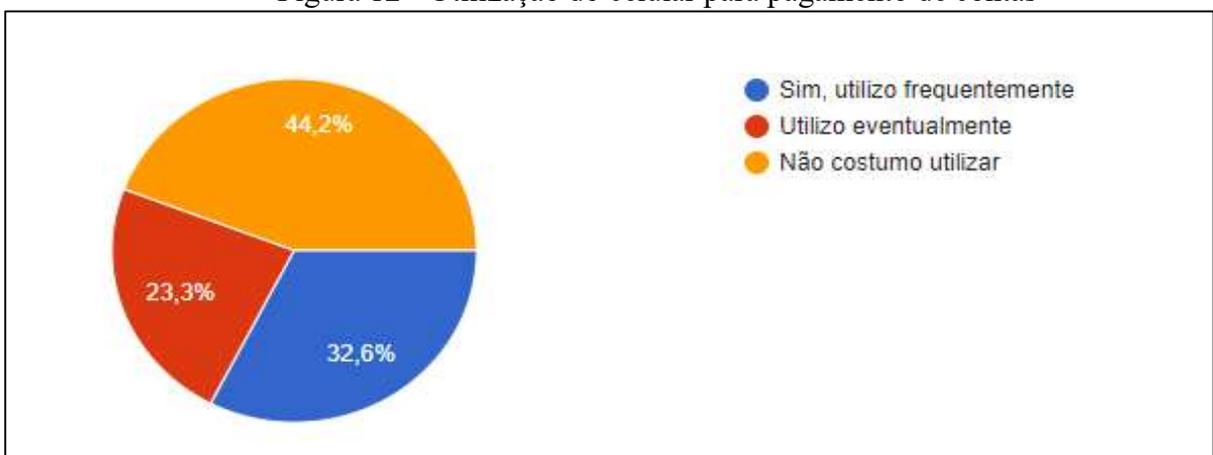


Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

Pelas respostas, pode-se ver na Figura 11, que o uso da internet nos dispositivos móveis tem em sua grande maioria um tempo superior à 3 anos, estes representando um total de 76,7%, mostrando assim que o uso desta tecnologia vem de antes da pandemia.

Para Lima e Rezende, (2021), nos últimos tempos os pagamentos móveis têm aumentado consideravelmente, assim acelerando ainda mais os negócios, desta forma a pergunta 14, vem para sanar a dúvida sobre o uso do celular para pagamento de contas por parte de pessoas com mais de 60 anos.

Figura 12 - Utilização do celular para pagamento de contas



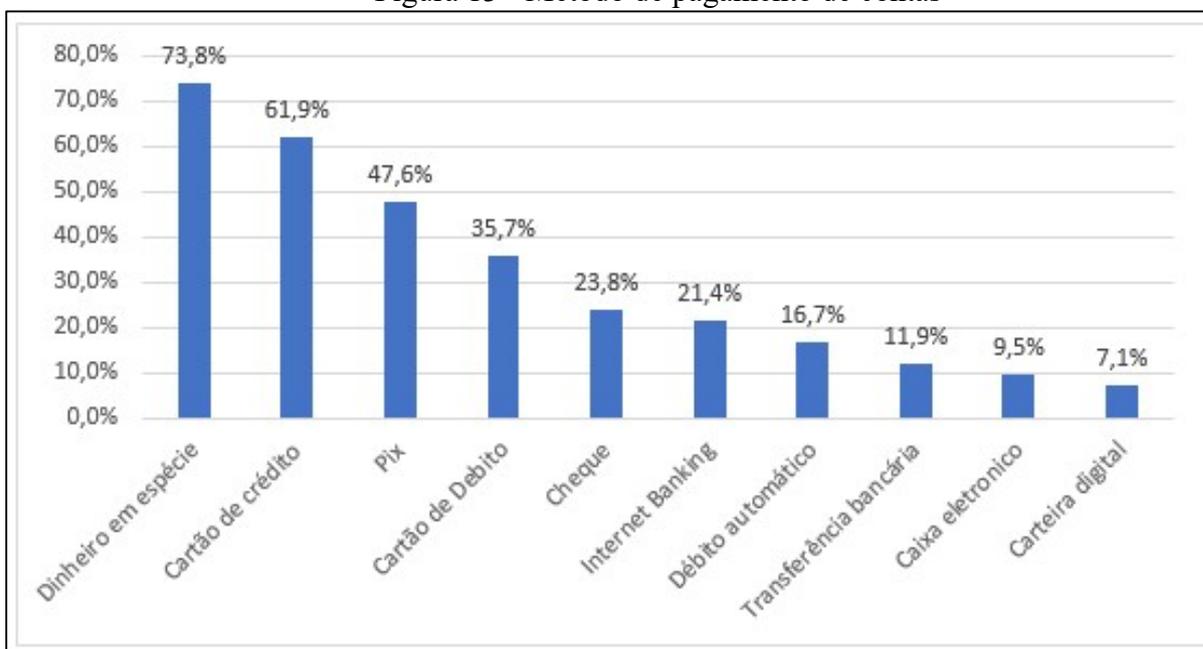
Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

Com as respostas pode-se notar na Figura 12, que o uso do celular como método de pagamento de contas ainda não é muito utilizado, sendo que 44,2% dos respondentes não fazem essa utilização e, 23,3% fazem o uso deste meio de forma eventual, contudo, tem-se, um percentual de 32,6% das pessoas que responderam, que utilizam este meio de pagamento frequentemente.

4.4 FORMAS DE PAGAMENTO UTILIZADAS PELOS IDOSOS

De acordo com Rodrigues e Santos, (2022), muitos serviços bancários ficaram mais rápidos e fáceis com o surgimento da internet *Banking*, onde o uso apenas de um smartphone tornou obsoleta a ida até uma agência física para fazer pagamentos ou outras operações financeiras. Entretanto essa velocidade no avanço da tecnologia, faz com que idosos não consigam acompanhar com esse nível de rapidez, ficando assim presos aos métodos mais antigos. Desta forma a questão a seguir, se faz necessária, a fim de buscar o entendimento sobre qual é o método de pagamento que mais é utilizado pelos respondentes no seu dia-a-dia, nessa questão é possível a escolha de mais de uma resposta.

Figura 13 - Método de pagamento de contas



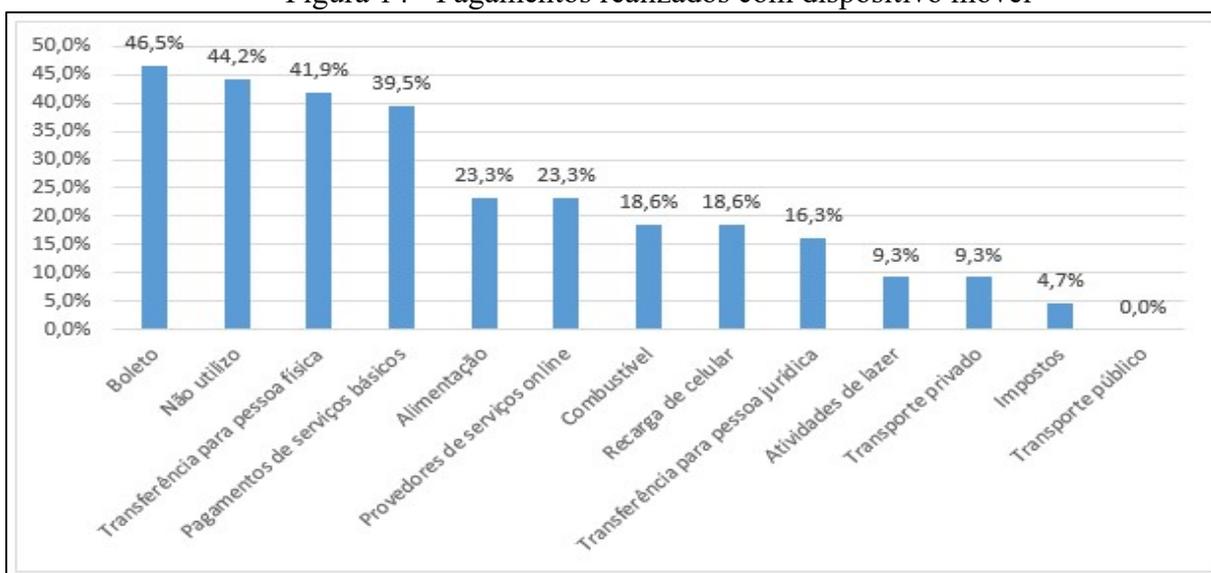
Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

Na Figura 13, nota-se que o principal método de pagamento para os idosos, é o bom e velho dinheiro em espécie, sendo este com 73,8% das escolhas de resposta, seguido pelo cartão de crédito, que por ser uma tecnologia já antiga, também está no gosto dos respondentes, com 61,9% de escolhas, contudo em terceiro lugar vem o Pix, que mesmo sendo uma tecnologia

recente, está entre as mais utilizadas pelos respondentes que dizem utilizar eventualmente ou frequentemente métodos de pagamentos moveis, com um percentual de 47,6%. Nota-se nas demais opções um declínio no uso cheque e podendo aumentar o uso do Internet Banking, também vale ressaltar que a carteira digital, mesmo sendo um meio de pagamento muito recente, teve um total de 7,1% das respostas, mostrando que mesmo com pouco conhecimento já existe idosos utilizando o serviço.

Para Lima e Rezende, (2021), a migração para pagamentos digitais acelerou muito os negócios, tornando os pagamentos sem custos, e fazendo a liquidação dos mesmos em alguns segundos. Assim, a pergunta abaixo se refere a quais produtos ou serviços os respondentes já fizeram a utilização, e assim pagando com o meio móvel, sendo aceitável a escolha de várias opções.

Figura 14 - Pagamentos realizados com dispositivo móvel



Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

Na Figura 14, se destaca o pagamento de boletos, como sendo o principal item a ser pago por meio digital, tendo 46,5% das respostas, seguido pela transferência para pessoa física, com um percentual de 41,9% dos respondentes, também se tem os pagamentos dos serviços básicos, como contas de energia elétrica, água, internet, entre outros, com um percentual de 39,5%. Contudo, nota-se que ainda há uma grande quantidade de pessoas que não utilizam esses serviços, representando um total de 44,2%. Mesmo as demais opções não tendo muita escolha, mostram que são utilizadas pelos respondentes.

Para que haja um pagamento móvel, é necessário um dispositivo sem fio com acesso à internet, assim para Yali *et al.* (2018), com a popularização do smartphone, esse método de pagamento tornou-se ainda mais popular, trazendo vários benefícios para os usuários, abaixo estão descritos os principais, assim sendo escolhidos pelos respondentes todas as opções que mais se identificam com cada um.

Figura 15 - Benefícios do uso de dispositivos móveis nos pagamentos

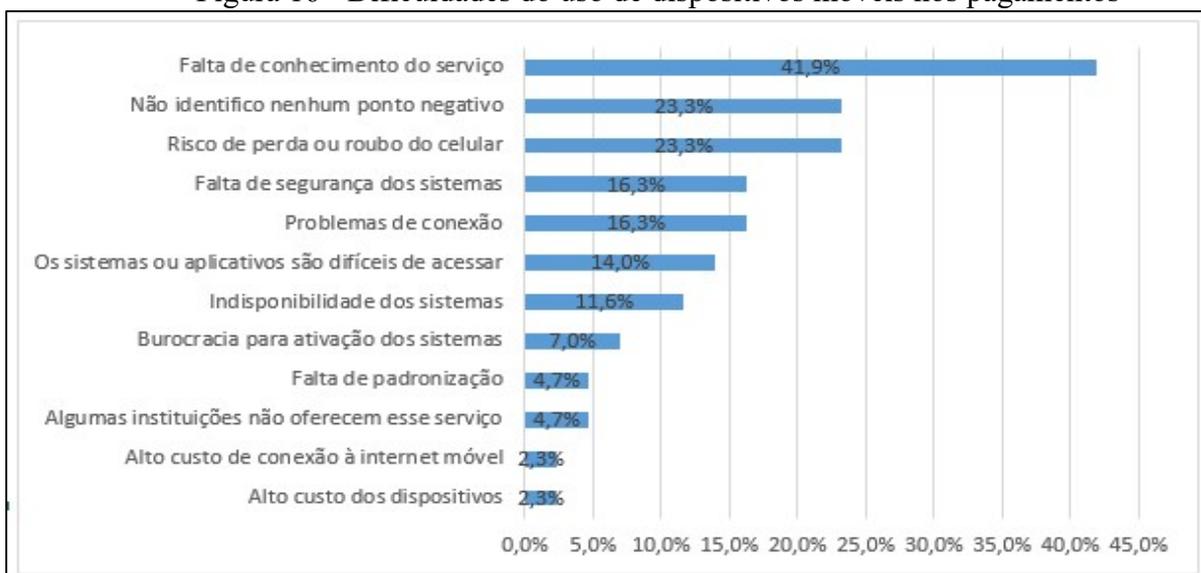


Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

Na Figura 15, está a ordem de benefícios de acordo com as respostas, tendo como praticidade a primeira colocada, representando 51,2%, seguido por rapidez e mobilidade, com 37,2% e 34,9% respectivamente, também nota-se que a opção de poder realizar os pagamentos a qualquer momento foi escolhido por 27,9% dos respondentes, contudo, da mesma forma que a pergunta anterior, há uma grande quantidade de pessoas que não utilizam os meios móveis para pagamentos de contas, estes sendo responsáveis por 39,5% das respostas.

Para Bitdinger, (2019), com o envelhecimento das pessoas vem uma diminuição cognitiva, mesmo sem estar relacionada com alguma doença, apenas é um desgaste natural do sistema nervoso, porem com o incentivo de experiências básicas no uso da tecnologia, tornam essa perda menos sentida, trazendo mais facilidade na vida digital do idoso. Nesta referência citada, vem a dúvida sobre o que torna o uso dos dispositivos móveis complicado por parte dos respondentes, sendo que pode ser escolhido quantas opções forem necessárias.

Figura 16 - Dificuldades do uso de dispositivos móveis nos pagamentos



Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

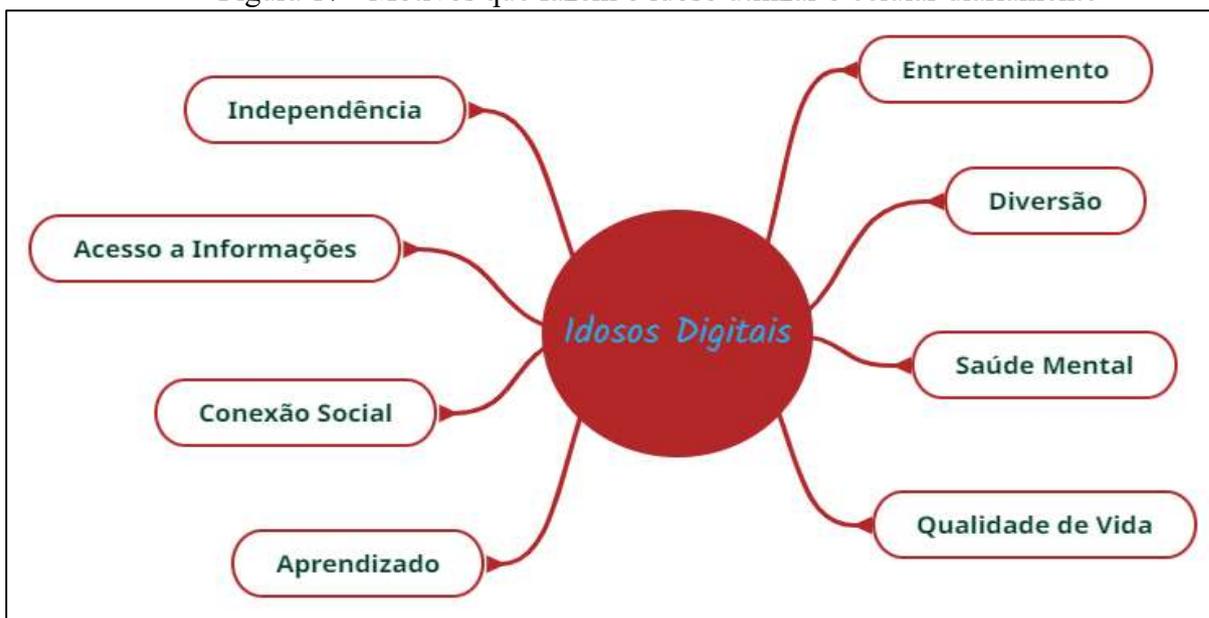
Na Figura 16, nota-se que a falta de conhecimento sobre os métodos de pagamentos móveis são a principal dificuldade encontrada pelos idosos para a não utilização dos serviços, com 41,9% dos respondentes relatando esse empecilho, outro problema que gera insegurança no uso desta tecnologia é o risco de perda ou roubo dos dispositivos, estes representando um percentual de 23,3% das respostas, também aparecem problemas como a falta de segurança e os problemas de conexão, que ambos representam percentualmente 16,3%, entretanto, com o percentual de 23,3%, vem as pessoas que dizem não haver nenhum ponto negativo na utilização dos pagamentos em dispositivos móveis, utilizando o serviço sem qualquer problema.

5 CONSIDERAÇÕES E CONTRIBUIÇÕES DO AUTOR

O resultado da pesquisa realizada para este trabalho, representa a resposta dos indivíduos com mais de 60 anos, para questões sobre o engajamento digital e a utilização de dispositivos móveis. Desta forma a correta análise dessas respostas mostra que os idosos estão inseridos nos meios digitais, mesmo tendo em algumas respostas pouca representatividade, nota-se que os respondentes estão antenados sobre as novas tecnologias, buscando entendê-las, e assim utilizando-as quando for pertinente.

Também se nota que o uso das tecnologias digitais vem de antes da pandemia, trazida pela Covid-19, onde mais de $\frac{3}{4}$ dos respondentes já faziam a utilização a mais de 3 anos, e atualmente essa utilização é feita diariamente por 90,7% das pessoas pesquisadas, mostrando que essa utilização se tornou um hábito diário na vida dessas pessoas. A Figura 17 mostra o mapa mental representando o motivo do uso diário da tecnologia pelos idosos.

Figura 17 - Motivos que fazem o idoso utilizar o celular diariamente



Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

A Figura 17, traz os motivos pelo qual a utilização dos dispositivos móveis se faz tão necessário pelas pessoas da terceira idade, uma vez que traz vários benefícios, como a conexão social através da comunicação com familiares ou amigos, o entretenimento e diversão, estes podendo ser um jogo ou até um livro digital, assim mantendo a mente ocupada, da mesma forma pode-se ter o acesso a informações, tais como, notícias, previsão do tempo e acontecimentos da região.

O uso dessa tecnologia diariamente por idosos também é muito útil nas questões relacionadas ao aperfeiçoamento das habilidades cognitivas, assim mantendo uma boa saúde mental, melhorando a qualidade de vida.

Por outro lado, existem alguns problemas enfrentados pelos idosos durante o uso dos dispositivos móveis, estes sendo obstáculos, tornando sua utilização complicada, fazendo por vezes com que a pessoa perca o interesse na tecnologia. Para Fernandes, (2022), o envelhecimento é um processo natural do ser humano, e com isso vem inúmeras mudanças físicas e fisiológicas, principalmente nos sentidos, do tato, visão e audição, a Figura 18, descreve-se algumas dessas mudanças.

Figura 18 - Desafios enfrentados pelos idosos ao utilizar o celular



Fonte: Elaborado com base no autor Fernandes (2022)

Os desafios enfrentados pelos idosos que estão descritos na Figura 18, mostram que é muito importante que os dispositivos estejam ajustados e adaptados às necessidades específicas de cada pessoa, sendo ajustes de acessibilidade, para aumentar o tamanho da fonte, facilitando a leitura e escrita, da mesma forma aumentar o volume dos autofalantes, tornando o áudio mais captável, também aumentar o tamanho dos ícones, faz com que seja mais fácil sua identificação e utilização, e por último a única maneira de familiarizar o idoso com a tecnologia, é prestando treinamento e suporte de suas dúvidas, assim com o uso contínuo vem o conhecimento e a clareza sobre a correta utilização.

Para que os idosos possam se sentir confiantes no uso das tecnologias móveis, devem ser tomados alguns cuidados durante a utilização, a Figura 19 ilustra alguns destes cuidados.

Figura 19 - Cuidados para os idosos utilizarem o celular com segurança



Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

Para um aproveitamento com segurança, a Figura 19, demonstra que deve ser configurado uma senha forte e segura, assim protegendo as contas e arquivos que estão no dispositivo, outro ponto importante é quanto ao software do aparelho, o mesmo deve estar sempre atualizado com a versão mais recente, assim garantindo a proteção contra ameaças de segurança. Outro ponto importante para manter a segurança dos aparelhos é nunca aceitar a ajuda de pessoas estranhas, pois as mesmas poderão instalar algum programa que pode copiar as senhas, desta forma podendo utiliza-las para clonar o aparelho, por fim, quando houver qualquer dúvida, as pessoas mais indicadas para ajudar são os familiares, ou as pessoas de confiança.

Com relação a pagamentos feitos pelos dispositivos móveis, há uma série de precauções que devem ser tomados a fim de evitar golpes e fraudes com informações pessoais. No Quadro 6, estão alguns cuidados para garantir a segurança, minimizando o risco de prejuízos.

Quadro 6 - Medidas para garantir pagamentos seguros

Aplicativo	O aplicativo com qual o pagamento for realizado deve se de confiança, e sempre baixado em locais oficiais.
Senhas	Sempre proteger o dispositivo com senhas, e se possível utilizar biometria, para impedir acesso de outras pessoas, e nunca compartilhar as senhas com desconhecidos.
Wi-Fi	Evitar acessar contas de bancos e pagamentos estando conectado em redes de internet públicas ou não seguras.
Dados	Sempre verificar com cuidado os dados do favorecido antes de confirmar o pagamento.
Conta	Sempre verificar o saldo da conta antes e depois de efetuar qualquer pagamento, assim pode-se ter certeza que o valor pago foi de acordo com o solicitado.

Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

Pode-se observar no Quadro 6, que a segurança para efetuar pagamentos com dispositivos móveis pode ser dividida em várias particularidades, como por exemplo, as questões sobre o aplicativo, onde o mesmo deve ser obtido de uma fonte segura, como a loja do próprio sistema operacional do aparelho, outro ponto muito importante para a segurança são as senhas, tanto do aparelho, quanto do aplicativo, e se possível utilizar a biometria, que aumenta ainda mais a segurança em transações bancárias.

O meio de acesso à internet também deve ser considerado quando o assunto é segurança, o mais indicado é sempre os dados móveis do próprio aparelho, porém em alguns casos a utilização de Wi-Fi pública pode ajudar em caso de não haver sinal de celular, nesses casos deve ser tomado muito cuidado, pois nem sempre as redes públicas são seguras, podendo ficar vulnerável à ataques, assim podendo ser copiadas as senhas de acessos, ou dados pessoais. No ato do pagamento digital, devem ser conferidos todos os dados do recebedor, para ter a certeza de que o pagamento está sendo feito para a pessoa correta, e por último, a conferência do saldo da conta, antes e depois do pagamento, desta forma o pagante tem a certeza que o valor correto foi debitado de sua conta.

6 LIMITAÇÕES DO ESTUDO

Este estudo limitou-se ao público com mais de 60 anos, residentes na cidade de Flores da Cunha e região, para uma correta amostragem, foram necessários 43 respondentes. No entanto, neste capítulo será destacado as limitações percebidas pelo autor no decorrer da pesquisa.

A principal característica que pode ter limitado o estudo, foi na aplicação do questionário, onde o retorno foi muito baixo, sendo necessário a coleta dos dados de forma presencial, pois muitos idosos que receberam o link do Google Forms, ficaram com receio de clicar no link, achando se tratar de algum tipo de vírus.

Como a questão digital está cada vez mais presente no cotidiano das pessoas idosas, para as pesquisas futuras é muito importante que todas sejam sempre voltadas a melhorar a qualidade de vida dos idosos, um ponto muito importante, é na área da saúde, pesquisas voltadas a dispositivos e aplicativos que monitorem a saúde em tempo real, outra pesquisa importante é sobre dispositivos de inteligência artificial que ajudam os idosos em suas atividades cognitivas.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para Prodanov e Freitas (2013), nas considerações finais é onde devem ser resumidos os resultados obtidos com a pesquisa, retomando os problemas apresentados no início, assim analisando as principais contribuições que o mesmo trouxe para a pesquisa. É nesta parte que todas as perguntas devem ser respondidas, e devem estar de acordo com os questionamentos apresentados no capítulo de introdução.

Sendo assim, o tema principal deste estudo é sobre a utilização dos recursos digitais móveis, mais especificamente celulares, smartphones ou tablets por pessoas idosas na cidade de Flores da Cunha. Desta forma, neste capítulo serão apresentados os resultados alcançados através do estudo realizado, a fim de abordar o objetivo geral e os objetivos específicos.

Considerando que o objetivo geral deste estudo é identificar as dificuldades que pessoas da terceira idade enfrentam em utilizar dispositivos tecnológicos, como celulares, tablet, smartphones e computadores.

Para atender este objetivo, se desenvolveu a pesquisa que teve a participação de 43 pessoas em idade sênior. Sendo assim, com as informações obtidas no questionário, pode-se responder aos objetivos específicos.

A questão da pesquisa foi aplicada com foco em pessoas da terceira idade, para avaliar se as mesmas possuem conhecimento sobre tecnologia, e o quanto à utilizam no seu dia-a-dia.

Assim com o objetivo de atender as necessidades dos idosos, foi buscado entender se as ferramentas do celular estão adaptadas para serem utilizadas de forma correta, com isso notou-se que mesmo que a ferramenta esteja adequada, sempre há uma perda na utilização, que pode ser causada principalmente pela falta de confiança no sistema.

Como o pagamento digital está cada vez mais presente no cotidiano das pessoas, cabe aos bancos prestar suporte para que essas transações sejam sempre seguras, desta forma os mesmos fazem fortes investimentos para poder estar cada vez mais evoluídos, gerando assim maior credibilidade por parte dos usuários.

Para que a utilização dos meios digitais traga cada vez mais benefícios para as pessoas, algumas medidas devem ser tomadas afim de facilitar seu uso. Os ajustes na acessibilidade para

aumentar o tamanho da fonte e dos ícones, assim facilitando a leitura e escrita, e a identificação dos aplicativos que serão utilizados, também há questões de segurança que são muito importantes e devem ser tomadas, afim de evitar transtornos, como exemplo pode-se citar a constante atualização do sistema operacional do aparelho, a utilização de senhas fortes, evitando datas de aniversário ou números sequenciais, e quando possível utilizar a biometria, com esses critérios a utilização será sempre positiva, assim trazendo os benefícios esperados.

Quanto aos resultados esperados, pode-se citar as medidas que garantem a segurança nos pagamentos e transações financeiras, devem ser utilizadas sempre conexões seguras, evitar a ajuda de pessoas desconhecidas, e sempre conferir os dados durante os pagamentos.

Tendo em vista que o assunto abordado é um tema extremamente importante, pois traz muitas vantagens, e exerce um papel significativo na vida das pessoas da terceira idade, proporcionando benefícios que podem melhorar a qualidade de vida e a independência. Além disso, a tecnologia pode ajudar os idosos a gerenciar melhor sua saúde, com aplicativos de monitoramento de saúde, como os que permitem acompanhar os níveis de atividade física, monitorar a pressão arterial e controlar a medicação, os idosos podem ter mais controle sobre sua saúde e bem-estar, assim permitindo que eles mantenham um estilo de vida mais ativo e saudável. Outro proveito que os idosos podem tirar deste estudo é sobre o acesso à notícias e informações atualizadas sobre questões de saúde, finanças e segurança. Além disso, a tecnologia pode permitir que as pessoas realizem tarefas do dia-a-dia, como fazer compras, pagar contas e agendar consultas médicas, sem ter que sair de casa.

Creio que o meu principal aprendizado na realização deste estudo foi poder entender como é a percepção das pessoas com mais idade nas questões relacionadas à tecnologia, e como a sua utilização correta pode ajudá-las nas tarefas do cotidiano, contudo, pude perceber também que ainda há muito para ser ensinado, pois como a tecnologia não para de evoluir, muitos acabam não utilizando por falta de conhecimento.

REFERÊNCIAS

- ALENCAR FILHO, José Fernandes de. **O domínio das tecnologias digitais de informação e de comunicação pelos idosos em caixas eletrônicos de bancos.** 2019. 43f. - Monografia (Graduação) - Universidade Federal do Ceará, Centro de Humanidades, Curso de Graduação em Biblioteconomia, Fortaleza (CE), 2019. Disponível em: <<http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/52817>>. Acessado em 25 de agosto de 2022.
- AQUINO, Maria Das Graças De. **Fatores relacionados à qualidade de vida do idoso e longevidade.** Universidade Federal de São Paulo, 2021. Disponível em: <<https://ares.unasus.gov.br/acervo/handle/ARES/21952>>. Acessado em: 30 de agosto de 2022.
- ARDEVOL, Mireia Fernández. **Práticas digitais móveis das pessoas idosas no Brasil: dados e reflexões.** Panorama setorial da Internet, Ano 11, Número 1, 2019. Disponível em: <https://nic.br/media/docs/publicacoes/6/17580720190816-panorama_setorial_ano_xi_n_1_praticas-digitais-moveis-das-pessoas-idosas-no-brasil.pdf>. Acessado em 29 de agosto de 2022.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório Cidadania Financeira.** Brasília: BCB, 2018. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/RIF/Relatorio%20Cidadania%20Financeira_BCB_16jan_2019.pdf>. Acessado em: 19 de setembro 2022.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Sistema de Pagamentos Brasileiro.** Brasília: BCB, 2021. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/spb>>. Acesso em: 19 de setembro 2022.
- BRASIL. **Lei no 10.741/03** de 1 de outubro de 2003. **Estabelece o Estatuto do Idoso.** Brasília, 2003. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.741.htm>. Acessado em: 23 de agosto de 2022.
- BRASIL. **Lei nº 8.842/94** de 4 de janeiro de 1994. **Dispõe a Política Nacional do Idoso.** Brasília, 1994. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18842.htm>. Acessado em: 23 de agosto de 2022.
- CASTRO, Amanda et al. **Representações sociais da internet para idosos.** Journal of Human Growth and Development, v. 30, n. 2, p. 227, 2020. Disponível em: <<https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/jhgd/article/download/10369/6463/33624>>. Acessado em: 29 de agosto de 2022
- COBALCHINI, Cláudia Cibele Bitdinger et al. **Idoso e Tecnologia: Aprendizagem e Socialização como fatores protetivos para um envelhecimento saudável.** Psicologia: Desafios, Perspectivas e Possibilidades, v. 1, 2019. Disponível em: <https://www.academia.edu/54449599/Idoso_e_Tecnologia_Aprendizagem_e_Socializa%C3%A7%C3%A3o_Como_Fatores_Protetivos_Para_Um_Envelhecimento_Saud%C3%A1vel?auto=citations&from=cover_page>. Acessado em: 29 de agosto

COSTA, Iluska Pinto da et al. **Qualidade de vida de idosos e sua relação com o trabalho. Revista Gaúcha de Enfermagem**. 2018, v. 39, e2017-0213. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1983-1447.2018.2017-0213>>. Acessado em: 30 de agosto 2022.

COSTA, Marisa de Oliveira. **Idosos digitais: a tecnologia a favor da qualidade de vida do idoso. Anais do Seminário Regional de Extensão Universitária da Região Centro-Oeste (SEREX) (ISSN 2764-1570)**, n. 3, p. 78-78, 2019. Disponível em: <https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:3qfgmoRvNwkJ:scholar.google.com/+idosos+usando+tecnologia&hl=pt-BR&as_sdt=0,5>. Acessado em: 25 de agosto de 2022.

COSTANZI, Rogério Nagamine, FERNANDES, Alexandre Zioli, SANTOS, Carolina Fernandes dos, SIDONE, Otávio José Guerci. **Breve análise da nova projeção da população do IBGE e seus impactos previdenciários**, 2018. Disponível em: <http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/8792>>. Acessado em: 27 de agosto de 2022.

CRISPIM DA SILVA TOMAZ, Edjane; SIMÕES DE MORAIS, Pauleany. **Inclusão Digital: vivências formativas com o uso do celular na terceira idade**. Anais do CIET: EnPED:2020 - (Congresso Internacional de Educação e Tecnologias | Encontro de Pesquisadores em Educação a Distância), São Carlos, ago. 2020. ISSN 2316-8722. Disponível em: <<https://cietenped.ufscar.br/submissao/index.php/2020/article/view/1491>>. Acessado em: 28 outubro de 2022.

DEPINÉ, Fabio Marcelo, **Fatores que influenciam a adesão do mobile banking por idosos**, 2021. Disponível em: <<https://bdtd.ucb.br:8443/jspui/bitstream/tede/2837/2/DissertacaoFabioMarceloDepineDissertacao2021.pdf>>. Acessado em: 25 de agosto de 2022.

DINIZ, Bruno. **O fenômeno fintech: tudo sobre o movimento que está transformando o mercado financeiro no Brasil e no mundo**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2020.

FERNANDES, Nathan Martins. **A experiência de uso de smartphones por indivíduos idosos e o desenvolvimento de requisitos para interfaces de smartphones mais amigáveis**. Repositório Institucional UNESP. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/11449/217959>>. Acessado em: 16 de abril de 2023.

FREITAG, Raquel Meister Ko. **Amostras sociolinguísticas: probabilísticas ou por conveniência**. Revista de estudos da linguagem, v. 26, n. 2, p. 667-686, 2018. Disponível em: <<http://www.periodicos.letras.ufmg.br/index.php/relin/article/viewFile/12412/pdf>>. Acessado em: 03 de outubro de 2022.

IBGE. **Pesquisas: População Residente, Grupo de Idade**. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rs/flores-da-cunha/pesquisa/23/25888?detalhes=true>>. Acessado em: 19 de setembro 2022.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas, 2021.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Técnicas de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2021.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do Trabalho Científico**. São Paulo: Atlas, 2021. Grupo GEN, 2021. E-book. ISBN 9788597026559.

Disponível em:

<<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597026559>>. Acessado em: 19 de setembro 2022.

LIMA, Herbert; REZENDE, Eduardo Francisco de. **Revolução nos meios de pagamento digitais**. GV-EXECUTIVO, v. 20, n. 1, p. 22-25, 2021. Disponível em:

<<https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/gvexecutivo/article/download/83454/79217>>. Acessado em: 29 de agosto de 2022.

MARCONDES, José Sergio. **Estatística: O que é? Conceitos, Definições e Aplicação da Estatística**, 2020. Disponível em: <https://gestaodesegurancaprivada.com.br/estatistica-o-que-e-conceitos-definicoes/#Definicao-estatistica>>. Acessado em: 11 de outubro de 2022.

MARCONI, Marina de A.; LAKATOS, Eva M. **Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas, 2021. Grupo GEN, 2022. E-book. ISBN 9786559770670. Disponível em:

<<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559770670/>>. Acessado em: 25 de agosto de 2022.

MENEZES, Afonso Henrique Novaes et al. **Metodologia Científica Teoria e Aplicação na Educação a Distância**. Petrolina: Universidade Federal do Vale do São Francisco, 2019.

Disponível em: <<https://portais.univasf.edu.br/noticias>>. Acessado em: 10 de setembro de 2022.

MINEIRO, Márcia. **Pesquisa de Survey e amostragem: aportes teóricos elementares**. *Revista de estudos em educação e diversidade - Reed*, [s. l.], v. 1, n. 2, p. 284-306, 2020. Doi: 10.22481/reed.v1i2.7677. Disponível em:

<<https://periodicos2.uesb.br/index.php/reed/article/view/7677>>. Acessado em: 26 setembro 2022.

PITANGA, Ângelo Francklin. **Pesquisa qualitativa ou pesquisa quantitativa: refletindo sobre as decisões na seleção de determinada abordagem**. *Revista Pesquisa Qualitativa*, v. 8, n. 17, p. 184-201, 2020. Disponível em: <<https://editora.sepq.org.br/rpq/article/view/299>>.

Acessado em: 26 setembro 2022.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**, 2ª edição, 2013

RODRIGUES, Agatha Bhenares Alves Martins; SANTOS, Simone de Oliveira. **Avaliação de usabilidade em aplicativos bancários móveis no contexto do público idoso**. In: workshop sobre as implicações da computação na sociedade (wics), 3, 2022, Niterói. *Anais [...]*. Porto Alegre: Sociedade Brasileira de Computação, 2022. p. 101-107. ISSN 2763-8707. Disponível em: <<https://doi.org/10.5753/wics.2022.223350>>. Acessado em: 15 de setembro de 2022.

SIQUEIRA NETO, Antônio Soares de, COSTA, Danilo de Melo. **Aplicativos Bancários: Proposta De Um Modelo Estrutural De Influência De Atributos**. Vol.19 Nº 1, 2020.

Disponível em: <<https://doi.org/10.21714/1984-6975FACES2020V19N1ART7462>>. Acessado em: 29 de agosto de 2022.

SOUSA, Matheus da Conceição; BARROSO, Iandara Lopes Dias; VIANA, Janayna Araújo; RIBEIRO, Kéury Nascimento; LIMA, Lilian Natália Ferreira; VANCCIN, Priscila Dayane Alves; DA SILVA, Vanessa Gabrielle Pereira; NASCIMENTO, Walbert Caló. **O envelhecimento da população: aspectos do Brasil e do mundo, sob o olhar da literatura.** Revista Brasileira de Desenvolvimento, [S. l.], v. 6, n. 8, pág. 61871–61877, 2020.

Disponível em:

<<https://brazilianjournals.com/ojs/index.php/BRJD/article/view/15567>>. Acessado em: 22 ago. 2022.

TOMAZ, Edjane Crispim da Silva, MORAIS, Paulaany Simoes de. **Inclusão Digital: Vivências formativas com o uso do celular na terceira idade**, 2020. Disponível em:

<<https://cietenped.ufscar.br/submissao/index.php/2020/article/view/1491/1141>>. Acessado em: 22 de agosto de 2022.

YALI Zhang, JUN Sun, ZHAOJUN Yang, YING Wang. **O que faz as pessoas realmente abraçarem ou evitarem o pagamento móvel: um estudo intercultural** ", Mobile Information Systems, vol. 2018, Artigo ID 7497545, 13 páginas, 2018. Disponível em:

<<https://doi.org/10.1155/2018/7497545>>. Acessado em: 23 de agosto de 2022.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO

Meu nome é Alexandre Pelizzer, sou acadêmico do curso de Administração, da Universidade de Caxias do Sul. Venho por meio deste questionário lhe convidar para responder às perguntas que servirão de instrumento para a realização do meu trabalho de conclusão de curso. Este trabalho faz parte de uma pesquisa que tem por finalidade analisar o uso das tecnologias digitais por pessoas da terceira idade. Este questionário é integrante da disciplina Trabalho de Conclusão de Curso (TCC II), na área de atuação Tópicos Especiais.

O tempo médio de resposta será entre 2 e 3 minutos.

Desde já, agradeço por sua atenção.

Questionário:

1. Qual sua idade?

Até 60 Anos

De 61 a 70 Anos

Acima de 71 Anos

2. Gênero

Masculino

Feminino

Prefiro não dizer

Outro:

3. Cidade onde reside:

4. Estado Civil

Casado(a)

Solteiro(a)

Divorciado(a)

Viúvo(a)

União estável

5. Escolaridade

- Ensino Fundamental Incompleto
- Ensino Fundamental Completo
- Ensino Médio Incompleto
- Ensino Médio Completo
- Ensino Superior Incompleto
- Ensino Superior Completo
- Pós-graduação

6. Tem Filhos

- 1 filho
- 2 filhos
- 3 ou mais filhos
- Não tenho filhos

7. Renda

- Até 1.000 reais
- De 1.001 a 2.000 reais
- De 2.001 a 5.000 reais
- De 5.001 a 10.000 reais
- Mais de 10.000 reais
- Prefiro não responder

8. Moradia

- Sozinho, em uma residência
- Sozinho, em um residencial para idosos
- Com filhos
- Acompanhado, em um residencial para idosos
- Acompanhado com cuidador
- Com familiares
- Outro:

9. Seu Conhecimento Sobre Inclusão Digital (Celular, Computador, Redes sociais)

- Alto

Médio

Baixo

10. Tem Computador

Tenho, mas não sei usar

Tenho, mas uso razoavelmente

Tenho domínio, utilizo bem

Não possuo

11. Tem Celular

Sim, mas não tenho muito domínio

Sim, uso tranquilamente

Não uso

12. Com que frequência utiliza o celular

Diariamente

Semanalmente

Mensalmente

Não utilizo

13. Há quanto tempo você utiliza a internet pelo seu telefone celular ou tablet?

Menos de 1 ano

De 1 a 2 anos

De 3 a 4 anos

De 5 a 6 anos

7 anos ou mais

Não utilizo

14. Você utiliza o celular para pagamento de contas

Sim, utilizo frequentemente

Utilizo eventualmente

Não costumo utilizar

15. Como realiza o pagamento das suas contas

- Cartão de crédito
- Pix
- Cartão de Débito
- Dinheiro em espécie
- Internet Banking
- Débito automático
- Transferência bancária
- Caixa eletrônico
- Cheque
- Carteira digital
- Outro:

16. O que já pagou com dispositivo móvel

- Boleto
- Transferência de dinheiro para pessoa física
- Pagamentos de serviços básicos (água, luz, telefone, etc.)
- Alimentação (iFood, aiqfome, restaurantes, etc.)
- Provedores de serviços online (Spotify, Netflix, etc.)
- Combustível
- Atividades de lazer (parque temático, shows, festas, etc.)
- Recarga de celular
- Serviço de transporte privado (Uber, taxi, companhias aéreas, etc.)
- Impostos e/ou serviços de governo
- Transferência de dinheiro para pessoa jurídica
- Serviços de transporte público
- Não utilizo

17. Benefícios no uso dos pagamentos móveis

- Praticidade/ comodidade
- Rapidez, ganho de tempo
- Mobilidade (pagamento em qualquer lugar)
- Possibilidade de realizar pagamentos a qualquer momento
- Facilidade de uso dos aplicativos/sistemas
- Segurança das operações

- Dispensa uso de outros objetos (ex: carteira)
- Auxilia no controle de gastos/ planejamento financeiro
- Menor custo dos serviços de pagamento
- Não utilizo
- Outro:

18. Dificuldades no uso dos pagamentos móveis

- Problemas de conexão (falta de acesso à internet, internet lenta)
- Risco de perda ou roubo de dispositivos móveis
- Os sistemas ou aplicativos às vezes ficam indisponíveis
- Algumas instituições não oferecem esse tipo de pagamento
- Falta de segurança dos sistemas de pagamentos móveis
- Não identifico nenhum ponto negativo
- Alto custo dos dispositivos usados para pagamentos móveis
- Falta de conhecimento sobre essa forma de pagamento
- Burocracia para ativação dos sistemas de pagamentos móveis
- Falta de padronização das soluções de pagamentos móveis
- Os sistemas ou aplicativos são difíceis de acessar
- Alto custo de conexão à internet móvel
- Outro:

ANEXO 1 - AUTORIZAÇÃO**Autorização da Empresa (Entidade/Associação) para Realização do TCC II**

A Empresa ASSOCIAÇÃO MÃO AMIGA, CNPJ 11.453.014/0001-87, situada na Rua General Sampaio, número 161. Bairro Rio Branco. Cidade Caxias do Sul. Estado Rio Grande do Sul, autoriza o(a) Sr.(a) Alexandre Pelizzer, a utilizar os dados para o Trabalho em tópicos especiais, sobre Pessoas 60+ versus tecnologias digitais, para a realização do Trabalho de Conclusão de Curso II, o qual é um dos requisitos para a obtenção do Grau de Bacharel no Curso de Administração da Universidade de Caxias do Sul (UCS), seguindo as condições abaixo estabelecidas.

1) Extensão dos dados: Trabalho em tópicos especiais, sobre Pessoas 60+ versus tecnologias digitais"

2) Uso do nome da empresa no texto do Trabalho de Conclusão de Curso II.

(x) A empresa permite que seu nome seja informado no texto do TCC II.

() A empresa requer que seu nome seja omitido no texto do TCC II, devendo ser usado um nome fictício.

3) Disponibilização do Trabalho de Conclusão de Curso II junto a biblioteca da UCS.

(x) Aceita que o TCC II seja disponibilizado junto a biblioteca da UCS.

() Não aceita que o TCC II seja disponibilizado junto a biblioteca da UCS.

4) Divulgação do estudo em congressos/revistas

(x) Aceita que o estudo possa ser apresentado em congressos/revistas.

() Não aceita que o estudo possa ser apresentado em congressos/revistas.



Assinatura da Empresa

Sandra Brandalise Zanrosso

Coordenadora do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos Conviver.

ANEXO 2 - TERMO DE ENTREGA DOS RESULTADOS DO TCCII**Termo de Entrega dos Resultados do Trabalho de Conclusão de Curso II**

A empresa ASSOCIAÇÃO MÃO AMIGA, CNPJ 11.453.014/0001-87 situada da Rua General Sampaio, número 161, Bairro Rio Branco, Cidade Caxias do Sul. Estado Rio Grande do Sul informa que recebeu do(a) Sr.(a) Alexandre Pelizzer cópia do Trabalho de Conclusão de Curso II, o qual é um dos requisitos para obtenção do Grau de Bacharel no Curso de Administração da Universidade de Caxias do Sul (UCS).

A empresa ASSOCIAÇÃO MÃO AMIGA entende que o Trabalho de Conclusão de Curso II promove a interação entre a Universidade e outros setores da sociedade, por meio da produção e aplicação do conhecimento, em articulação permanente com o ensino e a pesquisa e que o mesmo tem condições de apresentar contribuições para a organização.

- () pouca contribuição
() boa contribuição
(X) excelente contribuição

Espaço para a empresa registrar outros comentários

Caxias do Sul, 19 de maio de 2023.



Sandra Brandalise Zanrosso
Coordenadora do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos Conviver