

PAINEL LITERACITY 02: um olhar qualitativo sobre os impactos da pandemia para pessoas idosas de São Paulo.

Interface com Governo Digital

AGOSTO 2022



LITERACITY

Sobre o LiteraCity

O cenário atual de rápida digitalização dos âmbitos privado e público demanda que consumidores e cidadãos tenham as condições e as habilidades necessárias para interagirem e se beneficiarem dessa rede de informações e serviços. Caso contrário, ao invés de promover a desburocratização, eficiência e participação, a digitalização pode resultar em exclusão social.

O LiteraCity estuda o impacto das literacias no consumo de produtos, serviços e políticas, mapeando barreiras, motivadores e oportunidades em relação a acessos, usos e ganhos decorrentes desse consumo.

Por isso suas pesquisas são qualitativas e envolvem usuários reais em suas condições de uso cotidianas. Isso porque entender o território e como ele se desdobra em possibilidades ou impedimentos para a inclusão é tão importante quanto conhecer as variáveis socioeconômicas e culturais que moldam atitudes e comportamentos.

Os painéis LiteraCity e a série *Um Olhar Qualitativo Sobre o Impacto da Pandemia para os Pessoas Idosas de São Paulo* são um esforço nessa direção. Além disso, a perspectiva qualitativa pode e deve complementar a pesquisa quantitativa e a inteligência de dados. Isso é justamente o que propõe esse relatório. A partir do diálogo com as pesquisas realizadas tanto em território nacional como globalmente, buscou-se compreender a experiência do usuário idoso de internet no seu distrito de residência em São Paulo durante a pandemia da COVID-19.

Esperamos que a voz desses usuários idosos emergja dos dados e dê sentido a eles, contribuindo para seu entendimento, para a formulação de novas perguntas e para a melhoria de produtos, serviços e políticas já na interface com o mundo digital. Para saber mais sobre as pesquisas LiteraCity, acesse: www.litera.city



Marília Duque

PhD, Fundadora e pesquisadora no LiteraCity



Adriana Lima

PhD, Pesquisadora associada no LiteraCity

LITERACity

Sobre o Painel LiteraCity

A inspiração para realizar um painel sobre os impactos da pandemia para pessoas idosas de São Paulo veio do webinar *The Gift of Experience vs. The Stress of Isolation: Older People Share How They've Made it Through The Pandemic* realizado pela KFF (Kaiser Family Foundation) em 23 de fevereiro de 2022 com residentes nos Estados Unidos. A fundação atua na área da saúde, debatendo políticas públicas, além de desenvolver programas de jornalismo e comunicação na área. A ideia pareceu bem simples e viável. Nove pessoas idosas e uma moderadora juntos em uma sala do Zoom discutiram sobre as experiências pessoais de cada um frente aos desafios do isolamento social imposto pela pandemia da COVID-19.

Esse formato vinha de encontro à missão do LiteraCity de trazer uma perspectiva qualitativa para as pesquisas sobre os impactos da digitalização para consumidores e cidadãos, considerando que essa experiência é profundamente afetada pelo território com sua infraestrutura e concentração de renda.

Nosso ponto de partida foi esse desafio:

Selecionar 9 residentes idosos de diferentes distritos da cidade de São Paulo e reuni-los em uma sala de Zoom para discutirmos os impactos da pandemia para a compra de alimentos, realização de transações bancárias e interface com serviços de governo digital.

Na prática, o uso e a familiaridade com a plataforma Zoom se mostraram como uma grande barreira, resultando em um rico aprendizado metodológico que nos obrigou a ajustar os meios para participação das pessoas idosas neste painel e também o formato escolhido para sua apresentação ao público.

Para esse relatório, reunimos análises e insights sobre a interface com governo digital durante a pandemia. Os participantes responderam a perguntas sobre:

- ***Realização de Prova de Vida Digital***
- ***Uso de Certificado de Vacinação COVID-19 Digital***
- ***Utilização de serviços de Governo Eletrônico***

Suas experiências revelaram o impacto de suas habilidades digitais para o acesso, usos e benefícios usufruídos a partir de suas interações com sites e aplicativos que disponibilizam serviços de governo digital.

Mulher 70 anos

Residente de Morro Doce

Mora com o cônjuge
Sem filhos
É aposentada
Acesso à internet: smartphone
Ensino Médio

Homem 69 anos

Residente de Morro Doce

Mora com o cônjuge
Tem 3 filhos
Não é aposentado
Acesso à internet: smartphone
Educação Básica

Homem 77 anos

Residente de Vila Romana

Mora com o cônjuge
Tem 5 filhos
Não é aposentado
Acesso à internet: smartphone e computador
Ensino Superior Completo

Mulher 73 anos

Residente de Santa Cecília

Mora sozinha
Tem 3 filhos
É aposentada
Acesso à internet: smartphone e computador
Ensino Superior Completo

Mulher 63 anos

Residente de Aclimação

Mora sozinha
Tem 1 filho
É aposentada
Acesso à internet: smartphone e computador
Ensino Superior Completo

Mulher 73 anos

Residente de Jardim da Saúde

Mora sozinha
Tem 2 filhos
É aposentada
Acesso à internet: smartphone e computador
Ensino Superior Completo

Mulher 68 anos

Residente de Vila Monumento

Mora sozinha com a mãe
Não tem filhos
É aposentada
Acesso à internet: smartphone e computador
Ensino Superior Completo

Mulher 77 anos

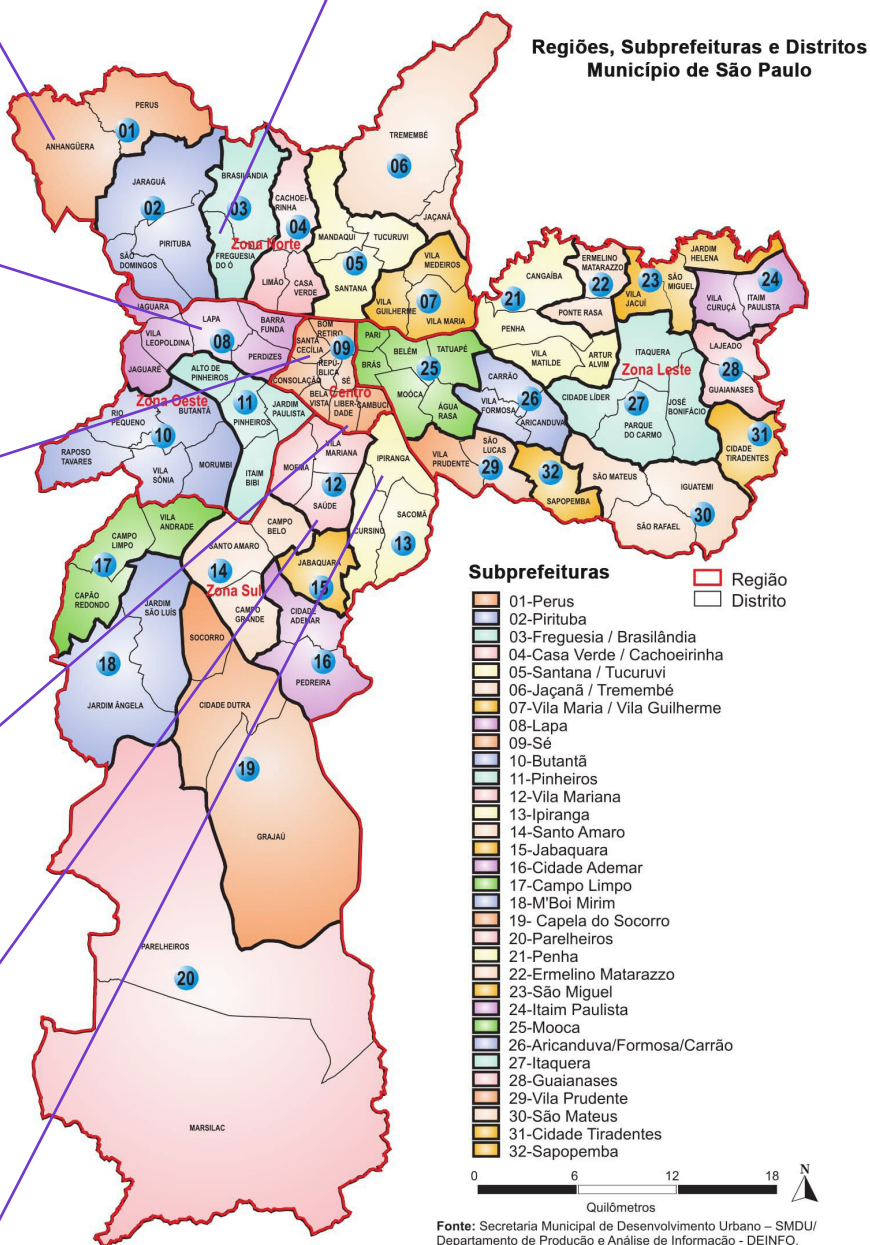
Residente de Vila Hermínia

Mora com o cônjuge e a filha
Tem 1 filha
É aposentada
Acesso à internet: smartphone
Ensino Médio

Mulher 79 anos

Residente de Morro Grande

Viúva e mora com o filho
Tem 2 filhos
É aposentada
Acesso à internet: smartphone
Educação Básica



PARTICIPANTES

Sumário



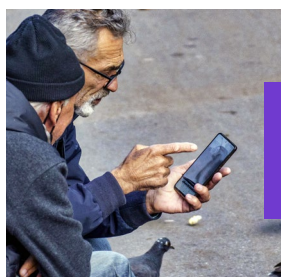
01

GOVERNO DIGITAL



02

ACESSO



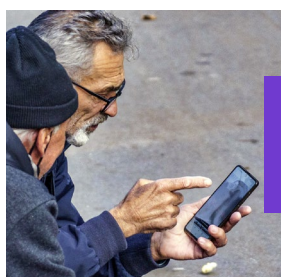
03

USOS



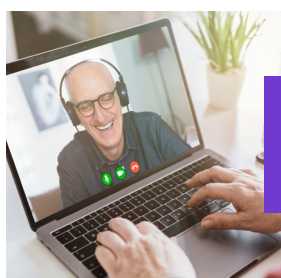
04

BENEFÍCIOS



05

INSIGHTS



06

METODOLOGIA

Projeto e experiências

Em nota publicada em 06 de junho de 2022, o Governo Federal contabilizou 130 milhões de usuários na plataforma Gov.br, o equivalente a 80% da população brasileira com idade acima de 18 anos [1]. Segundo a nota, 75% dos serviços do governo estavam digitalizados na data, sendo 4.900 serviços disponibilizados na plataforma. O acesso aos serviços pode ser feito por meio de perfis (empreendedor, motorista, trabalhador e o mais novo perfil de estudante) e em níveis bronze, prata e ouro, que demandam diferentes informações pessoais dos usuários e níveis de segurança. Entre os níveis prata ou ouro, a plataforma Gov.br já contabilizava 40 milhões de usuários. Um exemplo de serviço que exige acesso à conta Gov.br e nível de segurança prata ou ouro é o serviço “Valores a Receber”, do Banco Central, citado por duas participantes do Painel LiteraCity, residentes de Santa Cecília e do Jardim da Saúde.

O app Gov.br também debutou na pesquisa “O Uso de Apps no Brasil”, realizada periodicamente pelas empresas Mobile Time e Opinion Box e publicada em junho de 2022 [2]. Segundo a pesquisa, o app Gov.br já aparece em mais de 2% das homecreens (telas principais) de smartphones de brasileiros. Nesta edição, o app “Carteira Digital de Trânsito”, que entre outras funcionalidades disponibiliza a versão digital da CNH, e os apps “FGTS da Caixa” e “CAIXA Tem”, aparecem entre outros aplicativos relacionados aos serviços públicos, com presença de 2% a 4% das homecreens de usuários de smartphones brasileiros.

O Gov.br tem como objetivo tornar o atendimento ao cidadão menos burocrático e mais eficiente, inclusive em termos de custo, e faz parte da estratégia digital do governo federal que tem como meta a digitalização de 100% de serviços públicos até 2022 [3].

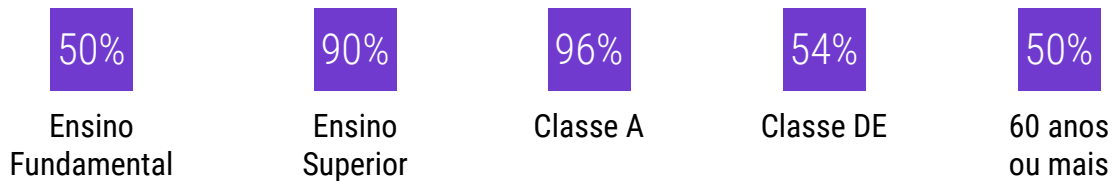


Fonte: Imagem extraída da plataforma Gov.br em julho de 2022.

A digitalização da interface com serviços públicos deve considerar, entretanto, os impactos do território, da escolaridade e da classe social para o acesso da população brasileira à internet, bem como seus usos e habilidades no âmbito digital. Como demonstra dados da pesquisa TIC Domicílios 2021, a utilização de governo eletrônico entre brasileiros usuários de internet com 16 anos ou mais reflete essas desigualdades.

Indivíduos que utilizaram governo eletrônico nos últimos 12 meses

Fonte: Tabela G1 TIC Domicílios 2021. Disponível em: <https://cetic.br/pt/tics/domicilios/2021/individuos/G1/>

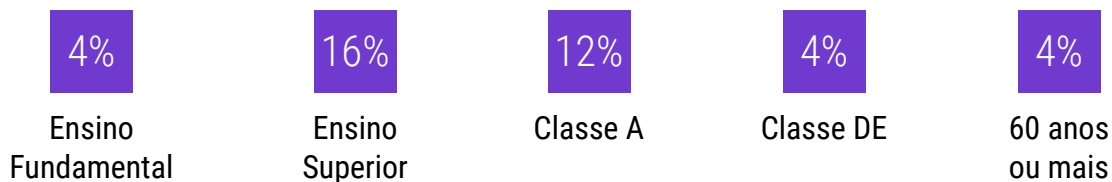


A utilização de governo eletrônico também não significa a realização integral de um serviço pela internet. Ao contrário, como demonstra série histórica do indicativo TIC Domicílios, os usuários de internet utilizavam a rede mais para consultar e buscar informações sobre serviços públicos do que para efetivamente realizá-los.

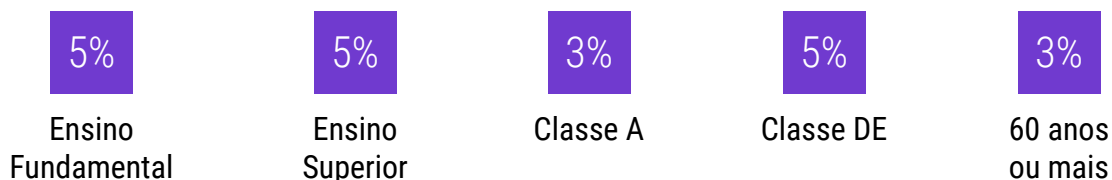
Usuários de Internet por Necessidade de deslocamento para finalização de Serviço Público Digital Direitos do Trabalhador ou Previdência Social

Fonte: Tabela G2A TIC Domicílios 2021. Disponível em: <https://cetic.br/pt/tics/domicilios/2021/individuos/G2A/>

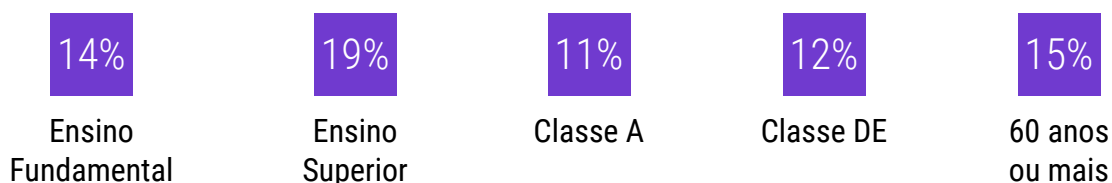
REALIZOU SERVIÇO NA INTERNET SEM PRECISAR IR A UM POSTO



REALIZOU PARTE DO SERVIÇO NA INTERNET, MAS PRECISOU IR A UM POSTO PARA FINALIZAR



APENAS PROCUROU INFORMAÇÕES NA INTERNET



Impacto das Habilidades Digitais: Acesso, Usos, Resultados

A utilização ou não de governo eletrônico, a necessidade de ir a um posto para finalizar o serviço pessoalmente ou o uso do governo eletrônico apenas para a busca de informações podem refletir o nível de habilidade digital dos usuários brasileiros.

Helsper (2015) propõe que as habilidades digitais sejam avaliadas em três níveis: acesso, usos e benefícios. Em outras palavras, isso significa avaliar as habilidades que o usuário possui para acessar um serviço digital, para usá-lo e para conseguir o resultado esperado ao utilizar o serviço [4].



ACESSO/MEIO
Nível 01



USOS/HABILIDADES
Nível 02



RESULTADO/BENEFÍCIO
Nível 03

Esses foram os critérios adotados para análise da experiência com governo eletrônico dos 09 pessoas idosas residentes em diferentes distritos de São Paulo e ouvidos no Painel LiteraCity. Nosso objetivo com a abordagem qualitativa é evidenciar as lacunas entre o projeto idealizado para o governo digital e a experiência vivida pelo usuário desse sistema. Isto significa dizer que compreender as ambivalências entre práticas e discursos nos ajuda a contribuir para a melhoria de políticas públicas que visem a digitalização e a inclusão. Essas ambivalências podem ser ilustradas pela fala de uma das participantes:

“Agora... com os aplicativos... tá muito difícil de você resolver pelo telefone. Está muito mais prático... resolver tudo pelo aplicativo. É por isso que a gente tem que tá sempre conectado... se conectando com as coisas... porque daqui a pouco você não vai conseguir resolver mais nada pelo telefone... você vai ter que resolver tudo pelo aplicativo. Aí você tem que estar apta nas coisas pra você conseguir. Eu consigo resolver minhas coisas tudo. Sem precisar pedir ajuda para ninguém, entendeu? Eu procuro sempre me atualizar... pra gente tá sempre... sabe?... não precisar tá pedindo tudo pros outros fazerem pra gente. Tem que ser independente, né? Porque a gente... não é porque a gente tem uns aninhos a mais que precisamos ser dependentes. A gente tem que ser independente... e tem que fazer as coisas da gente... tem que procurar se conectar com tudo, com o mundo... com tudo. A gente não pode ficar parado no tempo... tem que viver e... a vida tá aí para ser vivida”

(Mulher, 70 anos, moradora de Morro Doce)

Apesar do discurso otimista com relação ao uso de aplicativos, ela não se lembra de ter utilizado governo eletrônico durante a pandemia. Aposentada, sua prova de vida foi feita em agência bancária quando da abertura de uma nova conta – ela não utiliza mobile banking ou internet banking e geralmente resolve suas transações financeiras em casas lotéricas. Além disso, quando precisa apresentar o Certificado Nacional de Vacinação da COVID-19, utiliza o comprovante em papel por não ter baixado o aplicativo Conecte SUS ou outro que ofereça o certificado digital.


A análise das experiências de acesso, usos e benefícios decorrentes das habilidades digitais dos participantes do Painel LiteraCity considerou justamente esses três aspectos:

- interface com plataformas de governo eletrônico;
- utilização do Certificado Nacional de Vacinação da Covid-19 digital;
- realização de prova de vida digital durante a pandemia.

02

ACESSO

O primeiro desafio para utilização de governo eletrônico é poder e saber acessar seus serviços digitais. Além disso, há a questão da informação sobre a disponibilidade do serviço e a percepção da necessidade de acessá-lo.



CARTÃO DE VACINAÇÃO DO ADULTO

NOME		Tipo Sanguíneo	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
RG / Orgão Emissor		Data de Nascimento	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
Endereço			
<input type="text"/>			
Cidade	UF	Fone	
Guaraná	MA	<input type="text"/>	

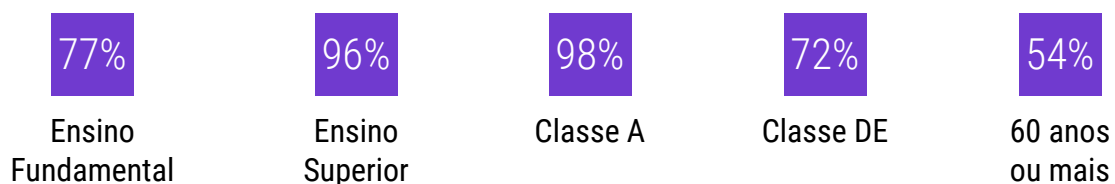
Barreiras para o Acesso a Serviços de Governo Eletrônico

O acesso a serviços públicos digitais depende, em primeiro lugar, do acesso à internet. A pesquisa TIC Domicílios 2021 atualiza os dados sobre usuários de internet no Brasil e os reflexos de escolaridade e classe social para esse acesso. Entre os brasileiros com 60 anos ou mais, apenas 54% acessam a rede.

Caso a inclusão digital não seja uma forte política pública, isso significa que o governo eletrônico e o projeto de digitalização da interface com serviços públicos podem excluir justamente o grupo etário que mais cresce entre a população brasileira. Considerando distintos cenários para o ano de 2100, por exemplo, nova projeção do IPEA prevê que a população idosa no Brasil pode variar de 30% a 40% enquanto a população jovem pode variar de 13% a 9% [5].

Usuários de Internet no Brasil – Indicador Ampliado

Fonte: Tabela C2A TIC Domicílios 2021. Disponível em: <https://cetic.br/pt/tics/domicilios/2021/individuos/C2A/>



A experiência do usuário de internet também depende da qualidade de conexão à rede. Além do impacto da classe social para a conectividade dos brasileiros, o relatório do Painel LiteraCity Edição 01 ressaltou a importância do território na experiência dos participantes. A comparação da qualidade de conexão entre o homem de 69 anos, residente de Morro Doce pertencente ao distrito de Anhanguera, e o homem de 77 anos, residente da Vila Romana pertencente ao distrito da Lapa, ilustra o impacto decorrente do território. Enquanto o primeiro usufrui de uma conexão de qualidade “residual”, uma vez que a infraestrutura na área tem proporção de mais de 10 mil habitantes por antena, o segundo usufrui de conexão de qualidade “aceitável”, já que em sua região a proporção de até 1 mil habitantes por estrutura (antena)[6].

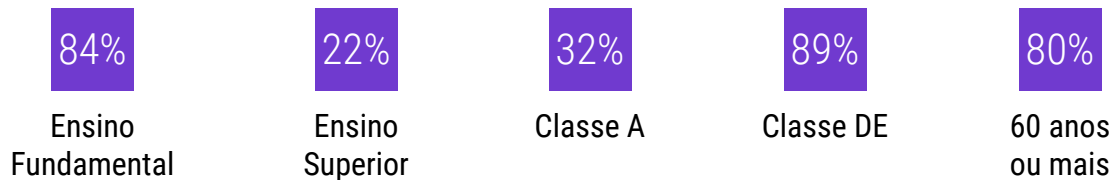
“Às vezes está conectando e você quer que apareça na hora. Aqui, por exemplo, aqui na minha região, tem dia que você fica o dia inteiro, só virando aquele negócio, virando e não abre nada assim”

(Homem, 69 anos, morador de Morro Doce)

O dispositivo usado para acesso também impacta a experiência. Entre os participantes do Painel LiteraCity, aqueles com ensino básico ou médio acessam a internet exclusivamente pelo celular (residentes de Morro Doce, Morro Grande e Vila Hermínia). Os participantes com nível superior se declaram multidispositivos (residentes de Vila Romana, Santa Cecília, Aclimação, Jardim da Saúde e Vila Monumento). Apesar disso, mesmo para estes, o acesso à internet se dá preferencialmente pelo celular.

Acesso à Internet Exclusivamente pelo Celular

Fonte: Tabela C16A TIC Domicílios 2021. Disponível em: <https://cetic.br/pt/tics/domicilios/2021/individuos/C16A/>



Download de Aplicativos

A centralidade do smartphone para acesso à internet pela população idosa deve considerar que a interface com o governo eletrônico depende da habilidade do usuário para baixar aplicativos como Gov.br, Conecte SUS ou Carteira Digital de Trânsito. Em pesquisa de 16 meses realizada com pessoas idosas de um bairro de classe média de São Paulo, Duque (2022) identificou por exemplo que baixar novos aplicativos era uma das maiores dificuldades entre os participantes que geralmente recorriam a parentes e amigos para realizar essa ação [7].

Entre os participantes do Painel LiteraCity, essa é a experiência da mulher de 79 anos, moradora de Morro Grande que declarou nunca ter utilizado serviço de governo eletrônico.

“A minha experiência [risos] é pouca experiência, não é? É pouca experiência porque eu não consigo... eu não consigo... Como não tem ninguém que ensina... como se tivesse alguém que ensinasse, não é? Mas eu não tenho ninguém, só eu mesma. Eu não consigo fazer sozinha, né? Quando o [filho] vem, ele faz e pronto... Então, como que tem por aí eu não sei, eu sei muito pouco, porque eu não consigo fazer. Eu acho alguma coisa aqui [referindo-se a um aplicativo], e quanto eu vou procurar de novo... cadê?... sumiu. E eu não consigo achar mais, sabe? E aí tem que ver como que põe aí, né?”

(Mulher, 79 anos, moradora de Morro Grande)

Já a mulher aposentada de 77 anos, moradora de Vila Hermínia, pode ser considerada usuária de governo eletrônico ou pelo menos beneficiária dele. Além de concluir o processo de Prova de Vida pela internet, ela

fez teleconsultas com médicos da rede pública durante o período de isolamento social. Entretanto, isso só foi possível com a ajuda da filha.

“Durante a pandemia, eu não precisei no primeiro ano, nem exigiram [referindo-se à Prova de Vida]. Aí, no ano passado, porque estava mais seguro, e esse ano também... fiz. Eu fui na parte presencial lá no Banco do Brasil e depois a minha filha completou por meio da internet, por meio do computador e deu certo, graças a Deus. A sorte minha foi essa minha filha muito inteligente. Ela entende bastante coisa”

“Eu devo ter [referindo-se ao Certificado Nacional de Vacinação COVID-19 digital], mas eu não sei se eu apaguei [o aplicativo]... Eu só sei que eu tenho todas as vacinas em ordem [...] O aplicativo... minha filha sabe entrar, mas eu não consigo. Essa parte também durante a pandemia era tudo minha filha que fazia. As consultas médicas a gente fazia por online, né? Com a médica, a gente entrava com ela e ela mandava as receitas e os medicamentos por meio desses que transportam... correio, alguma coisa, eles entregavam aqui em casa. A gente ficou uns dois meses dependendo disso. Mas graças a Deus a gente conseguiu superar tudo”

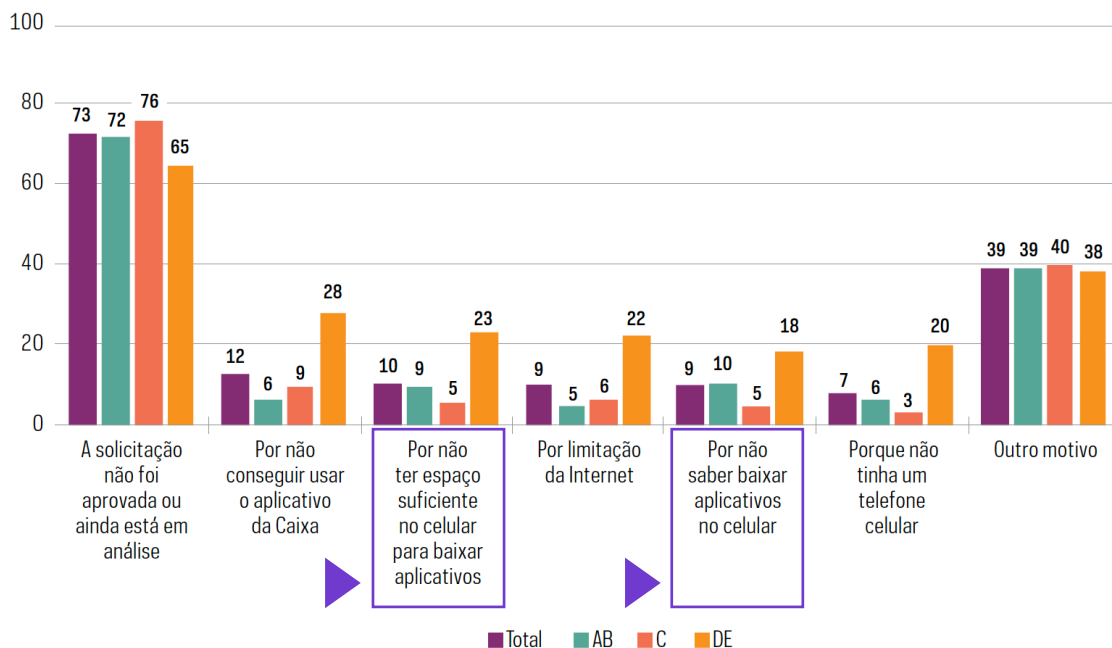
(Mulher, 77 anos, moradora de Vila Hermínia)

Além da habilidade para baixar um novo aplicativo, há ainda restrições decorrentes do próprio aparelho. Como observado por Duque (2022) na pesquisa citada anteriormente, os smartphones de pessoas idosas geralmente são herdados de parentes ou amigos, apresentando problemas de memória, o que pode limitar ou inviabilizar o download de novos aplicativos.

O impacto dessas limitações foi mapeado pelo Painel TIC Domicílios COVID-19 (2021) com relação a diferentes classes sociais. Apesar das barreiras tecnológicas não terem sido o motivo principal, fatores como “limitações de internet”, “não ter espaço suficiente para baixar aplicativos” e “não saber baixar aplicativos no celular” foram apontados como razões para o não recebimento de Auxílio Emergencial durante a pandemia. Neste caso, era necessário o download de aplicativo CAIXA TEM para a solicitação do auxílio.

MOTIVOS PARA NÃO RECEBER O AUXÍLIO EMERGENCIAL DO GOVERNO FEDERAL, POR CLASSE

Usuários de Internet com 16 anos ou mais que tentaram pedir e não receberam o auxílio emergencial do governo federal (%)



Fonte: Gráfico 18 extraído de TIC Domicílio COVID-19, 2021, p. 69

Encontrar o serviço online

Seja através de aplicativo ou site, saber da disponibilidade de um serviço público ou encontrá-lo na rede também pode ser uma barreira relacionada a acesso. A TIC Domicílios 2021 mapeou os motivos que levaram usuários de internet com 16 anos ou mais a não utilizar governo eletrônico [8]. “Porque os serviços que precisou eram difíceis de encontrar” foi um dos motivos citados por usuários com nível de escolaridade fundamental (37%) e superior (23%) e das classes A (21%) e DE (38%). **Um quarto dos usuários com 60 anos ou mais também mencionam esse entre outros motivos para a não utilização do governo eletrônico.**

Entre os participantes do Painel LiteraCity, a informação sobre a disponibilidade de um serviço de governo eletrônico é oriunda da grande mídia e das redes sociais que funcionam como boca-a-boca. A partir dessas fontes, o Google também é acionado para refinar a busca pelo serviço e por informações sobre como acessá-lo.

“Esse negócio que estão mandando que o governo diz tem dinheiro pra receber. Eu entrei, pesquisei [...]. Olha, o senhor Google me ajuda muito. Eu... tudo que eu preciso, eu entro no Google, entendeu? E aí o que eu faço? Eu vejo. Eu pus lá ‘dinheiro a receber’, porque a gente fica assistindo televisão aqui, né? E aí põe lá como a gente entrava e aí fui fazendo passo a passo e consegui fazer... Você entra e eles falam pra entrar no site do Gov.br”

(Mulher, 73 anos, moradora de Jardim da Saúde)

“Eu realizei esse agora pra descobrir se a gente tem dinheiro no Banco Central. Primeiro foi assim, eles dizem, todo mundo está dizendo aí por onde que começa. Aí tem lá comece por tal passo, né? Se tem dinheiro. Aí depois lá eles dizem que você tem que fazer uma outra coisa. Baixar o aplicativo do Gov.br. Aí baixa o aplicativo do Gov.br. Aí depois diz que você tem que mudar o padrão da sua conta que era bronze tem que mudar pra ouro pra poder saber o quanto você tem, porque me disseram lá que eu tinha, mas pra receber você tem que mudar pra outro [padrão de conta]”

(Mulher, 73 anos, moradora de Santa Cecília)

As mulheres moradoras de Jardim da Saúde e Santa Cecília são aposentadas, têm ensino superior, usam mobile banking, fazem compra e participam de cursos e atividades na internet. Esse também é o perfil da mulher de 63 anos, moradora da Aclimação. Além disso, todas realizaram prova de vida presencialmente em suas agências bancárias. A moradora do Jardim da Saúde foi à agência bancária para buscar esclarecimento sobre uma tentativa de golpe que recebeu pelo WhatsApp e aproveitou para fazer a prova de vida. Já a moradora de Santa Cecília não se lembra como fez a prova de vida, mas acredita que tenha sido feita em uma de suas visitas ao banco. Ambas desconheciam a opção de Prova de Vida digital. Já a moradora da Aclimação lembra da opção digital, mas a classifica como uma “incógnita”:

“Eu ouvi falar, mas não me atentei a isso. Talvez na minha cabeça, seja uma coisa meio, sei lá, uma incógnita e aí eu não fiz... mas acho interessante, acho que pode ser uma boa opção”

(Mulher, 63 anos, moradora da Aclimação)

A Prova de Vida foi um dos serviços disponibilizados no âmbito online durante a pandemia de COVID-19. Como o nome sugere, a Prova de Vida é uma comprovação obrigatória de que o beneficiário está vivo e pode continuar a receber seus benefícios da previdência. A Prova de Vida, realizada geralmente no mês de aniversário do beneficiário, pode ser feita presencialmente no balcão de atendimento do órgão pagador ou nos caixas eletrônicos do banco pagador[9]. Devido à pandemia, a obrigatoriedade da Prova de Vida foi suspensa entre março de 2020 e setembro de 2021 e voltou a vigorar em 1º de janeiro de 2022[10].

A opção de realizar a Prova de Vida digital se iniciou como projeto piloto em 24/11/2020 beneficiando 10 mil pessoas atendidas pelo Departamento de Centralização de Serviços de Inativos, Pensionistas e Órgãos Extintos do Ministério da Economia (Decipex/ME). O serviço foi disponibilizado nos aplicativos Sigepe mobile e Meu gov.br e dependiam de cadastro prévio de biometria do beneficiário no Tribunal Superior Eleitoral (TSE) ou no Departamento Nacional de Trânsito (Denatran). A digitalização respondeu não só às restrições do contexto pandêmico, mas também ao plano de digitalização do governo federal visando a desburocratização e agilidade dos serviços prestados ao cidadão. Como ressaltou o então secretário de Gestão e Desempenho de Pessoal do ME, Wagner Lenhart, “A novidade vai proporcionar economia de tempo e até de dinheiro não só para o governo, mas também para os aposentados e pensionistas, uma vez que

não será necessário deslocamento para a comprovação anual"[11].

Com a expansão do serviço além do projeto piloto, estima-se que mais de mais de 300 mil aposentados, pensionistas do serviço público federal e anistiados políticos usaram o serviço digital para comprovação de Prova de Vida entre maio de 2021 e abril de 2022. Disponível neste momento no aplicativo Gov.br, a Prova de Vida digital continua usando o reconhecimento facial como recurso de validação.

Passo-a-passo para realização de Prova de Vida digital para beneficiários elegíveis

1. Baixe e acesse o aplicativo gov.br;
2. Caso ainda não possua sua conta gov.br, crie uma;
3. Após logar no aplicativo, na tela inicial, em "Serviços", clique em "Prova de vida";
4. Na tela "Histórico de Prova de vida", selecione a "Prova de vida pendente";
5. Na tela "Autorização", clique em "Autorizar";
6. Siga as instruções para fazer o reconhecimento facial;
7. Após finalizar o reconhecimento facial com sucesso, clique em "OK";
8. Na tela de Autorização, o status da sua Prova de Vida mudará para "Autorizado";
9. Faça o acompanhamento da Prova de Vida pelo site do seu órgão pagador.

Reprodução de texto extraído de Governo Digital. Gov.br Ministério da Economia. Prova de Vida. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/conta-gov-br/prova-de-vida>. Acessado em: 19 jul.2022.

Além disso, desde julho de 2021, a Prova de Vida Digital também foi realizada digitalmente e de maneira automatizada através de Analytics a partir do cruzamento de dados que atestam que o beneficiário está vivo. Nestes casos, o beneficiário, que deve possuir conta no Banco do Brasil, é notificado de que a Prova de Vida foi realizada e está vigente por meio de mensagens enviadas por SMS, por aplicativo ou site ou por caixa eletrônico [12].

Entretanto, a opção de realização da Prova de Vida digital não é definida nem pelo cadastro de biometria prévio nos órgãos competentes nem pela titularidade de conta no Banco do Brasil no caso do Analytics. Como explica o site do Governo Digital, é o órgão pagador que define se e quando o beneficiário poderá fazer a Prova de Vida digitalmente [13].

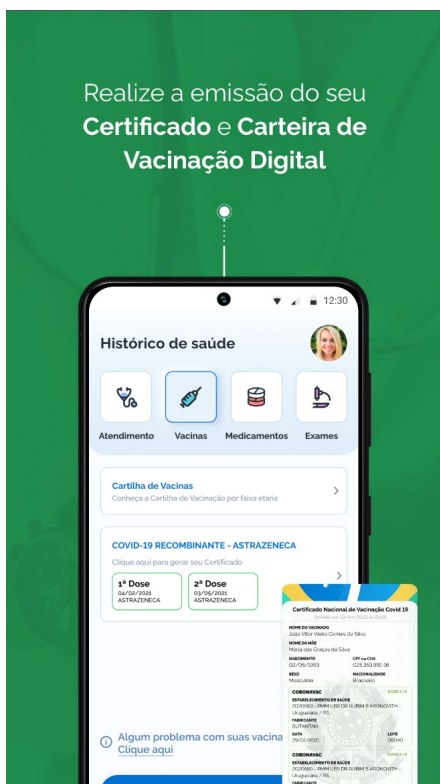
De uma maneira ou de outra, a elegibilidade para a Prova de Vida digital é complexa e depende de diversos fatores. Talvez por isso a moradora da Aclimação classificou o serviço como "incógnita" e optou por ir à agência bancária. Entre os participantes do Painel LiteraCity, ela é a pessoa que se manteve mais rígida com relação ao isolamento social. Ela é a única participante que realizou suas compras de alimentos integralmente no aplicativo que adotou durante a pandemia e que pretende manter o hábito, coerente com seu desejo de evitar saídas desnecessárias e aglomerações. Além desse aplicativo, ela realizou serviço digital da prefeitura de São Paulo para quitação de acordo de dívida de IPTU, o que denota um bom nível de habilidade digital. Ainda assim, ela foi à agência bancária para realização de Prova de Vida, deslocamento identificado por ela como a única vez em que saiu de casa durante seu isolamento.

“Ano passado eu tive que fazer [referindo-se à Prova de Vida] em março, né? E eu fui até lá igualzinho... acho que foi uma das poucas vezes que saí. Acho não, foi. Eu saí igual um astronauta, você não acredita. Eu fui muito exagerada... capuz... máscara... luva, parecia um sei lá o quê andando na rua. Fui a pé porque tem aqui perto uma agência do Bradesco e fiz e pronto. Aquela agência pequenininha, funciona poucas coisas... entrei fiz, fui embora. E fiz agora de novo em março, tive que fazer de novo. Mas dessa vez eu não fui encapotada, só fui de máscara. Não fiz digitalmente”

(Mulher, 63 anos, moradora da Aclimação)

Má reputação

A informação boca-a-boca sobre um serviço de governo eletrônico pode vir acompanhada de uma avaliação negativa que reflete a experiência do usuário que já tentou utilizar o serviço. A má reputação de um aplicativo pode desencorajar seu download, inviabilizando o acesso e uso do serviço. Esse foi o caso observado pela mulher de 68 anos, moradora de Vila Monumento. Apesar de ter utilizado outros serviços de governo eletrônico, como a renovação de sua Carteira Nacional de Habilitação (CNH), ela foi desmotivada a usar o aplicativo Conecte SUS para acessar o Certificado Nacional de Vacinação COVID-19 digital.



“Você acredita que eu nem tentei muito, porque as amigas falavam... ah! vai atrás, faz não sei o quê. Hoje que eu vi na aula que eu tô fazendo que eu tenho o Conecte SUS, né? Mas eu sei que teve tanta reclamação do bendito do ConecteSUS, no final do ano, as pessoas querendo viajar... filas... o negócio não funcionava. Mas eu preciso colocar no ConecteSUS sim. Sabe quando as pessoas falam? Minha prima... ai...foi terrível, ficou um tempão tentando... Eu lembro dela falando... ai, o ConecteSUS foi tão difícil conseguir. Então eu nem tentei muito. Isso é mal, você ouvir alguém te desanimar de algo, antes de você nem tentar. Ai você fala, deixa pra lá, depois eu faço”

(Mulher, 68 anos, moradora de Vila Monumento)

Fonte: imagem extraída da loja Google Play. Disponível em: <https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.data-sus.cnsdigital&hl=en&gl=US>

Além da habilidade: percepção de necessidade

Entre os participantes do Painel LiteraCity, a busca e tentativa de acesso a serviço de governo eletrônico também foi pautada pela percepção de necessidade. O Certificado Nacional de Vacinação COVID-19, com opção digital disponibilizada em alguns aplicativos como Conecte SUS e Poupatempo, é um exemplo.

“Nem tentei, estou aqui com a minha carteirinha de papel. Eu não precisei, não tive necessidade e dificilmente eu vou ter. Porque eu não pretendo... não consigo me imaginar em um ambiente fechado com público... não vou fazer... cinema, teatro, avião... isso aí não vai rolar pra mim por um bom tempo.... não sei se um dia volta, entendeu? Então onde ele vai servir? Pra que eu quero esse certificado? Não sei... se for importante eu até faço, deve ser bem fácil”

(Mulher, 63 anos, morador de Aclimação)

“Não, eu ando com o cartão de vacina só. Eu não cheguei a baixar não [o aplicativo]. Tem que andar com ele na carteira”

(Homem, 69 anos, morador de Morro Doce)

“Tem que levar os comprovantes. Eles não disseram que era isso que tinha que fazer, ué? Mas eu tenho eles [os comprovantes]”

(Mulher, 79 anos, moradora de Morro Grande)

03

USOS

Tendo acesso, o próximo desafio é conseguir usar o aplicativo ou site disponibilizado pelo governo eletrônico. Problemas de interface e sistema também podem funcionar como barreira para o uso, comprometendo a experiência do usuário.



A experiência de uso de governo digital do usuário 60+

A experiência dos participantes do Painel LiteraCity com o governo eletrônico reflete o grau de escolaridade de cada um e seu impacto para suas habilidades digitais. Os participantes com Educação Básica e Nível Médio (residentes de Morro Doce, Vila Hermínia e Morro Grande) não utilizam ou fazem uso limitado dos serviços disponíveis na rede. A mulher de 79 anos (Morro Grande) não utiliza governo eletrônico e a mulher de 77 anos (Vila Hermínia) relata que é a filha, que tem mais experiência com a internet, que resolve suas necessidades. Já a mulher de 70 anos e o homem de 69 (residentes de Morro Doce), mencionam o Poupatempo, embora só ele tenha dado um exemplo de uso durante a pandemia. No seu caso, ele utilizou o Poupatempo apenas para agendamento da visita presencial para retirada de segunda via de documento.

Consequência disso, a análise sobre os usos de governo eletrônico reúne principalmente a experiência dos participantes com Ensino Superior e com acesso à internet tanto por computador quanto por smartphone, apesar de que também para eles o smartphone é o meio preferencial de acesso à rede. Nesse sentido, as dificuldades mapeadas no uso de governo eletrônico nesta análise devem considerar que elas se dão no “melhor cenário” tanto em termos de meio de acesso à internet quanto de escolaridade.

Interfaces Amigas da Pessoa Idosa

Um governo eletrônico que vise a inclusão da população idosa deve priorizar o desenho de interfaces que considerem declínios naturais do envelhecimento. Essa adequação resulta em uma melhor usabilidade, um atributo que define a aceitabilidade de uma interface ou sistema, tornando-os fáceis de aprender, fáceis de usar, agradáveis ao uso e tolerantes ao erro [14]. No caso dos usuários idosos, isso significa considerar alterações físicas, motoras, cognitivas e sensoriais decorrentes do envelhecimento e seus efeitos para atenção, percepção e memória.

Uso de fontes pequenas, uso ineficiente de cores e contrastes para facilitar a leitura, poucas opções para se corrigir erros, muitas funcionalidades ou passos para executar uma tarefa, dificuldades para inserir e salvar dados, navegação complexa, ausência ou falta de instruções claras e suporte, retorno sobre as ações executadas e passos a seguir, informação imprecisa sobre privacidade e coleta de dados são os principais fatores associados a problemas de uso e baixa adoção de aplicativos por pessoas idosas [15, 16, 17]. O homem de 77 anos, morador de Vila Romana, trata de como a interface pode facilitar ou dificultar a experiência do usuário idoso quando ele precisa, por exemplo, informar sua data de nascimento.

“Às vezes, tem alguma coisa pra preencher e pede a data de nascimento. Ao invés de você poder escrever a data de nascimento, vem umas coisas de 2022 e você tem que baixar até... você que é mais velho... até 1944, que é o meu caso. Então coisas que dificultam... que seriam mais fáceis se você pudesse só escrever. Foi uma coisa que chamou minha atenção. Pra você baixar [de 2022 a 1944], você não acha jeito. Tem que ir voltando, voltando, voltando... coisa estranha”

(Homem, 77 anos, morador de Vila Romana)

Entre os desafios para o desenvolvimento de interfaces com boa usabilidade para pessoas idosas, a tolerância ao erro é particularmente importante. Como ressaltam Rocha e Padovani (2016), usuários idosos tendem a considerar as mensagens de erro como um erro pessoal, que pode resultar em frustração e irritação com a interação[18]. Além disso, como apontado por Duque (2022) em sua etnografia sobre o uso de smartphones por pessoas idosas de um bairro de classe média de São Paulo, o erro compromete a autoestima do usuário idoso e pode levar ao abandono parcial ou total de um aplicativo [19].

Abandono Total de Aplicativo

Entre os participantes do Painel LiteraCity, o Conecte SUS foi o aplicativo que mais gerou frustração e abandono. Essa foi a experiência da mulher de 73 anos, moradora do Jardim da Saúde. Além de ser usuária do Gov.br e de ter realizado com sucesso o serviço “Valores a Receber”, ela fez teleconsulta durante a pandemia, faz compras online e utiliza mobile banking, demonstrativos de suas habilidades digitais. Apesar disso, ela não conseguiu acessar o Conecte SUS para obter o Certificado Nacional de Vacinação COVID-19, motivo pelo qual ela utiliza o comprovante em papel.

“Olha, deixa eu te falar... eu tô com a coisa do ConecteSUS no meu celular, mas eu não consegui entrar. Não sei. Eu tentei, tentei, tentei. Está ali, mas eu não consegui entrar na coisa de vacina. Então eu carrego meus comprovantes comigo porque eu não consegui entrar pra ver direitinho”

(Mulher, 73 anos, moradora de Jardim da Saúde)

O Conecte SUS também foi abandonado pela mulher de 73 anos, moradora de Santa Cecília. Ela realizou sucesso o serviço “Valores a Receber” no Gov.br, tem o aplicativo e-Título, utilizado por ela nas últimas eleições, e faz suas transações bancárias exclusivamente por mobile banking. No seu caso, porém, o abandono do aplicativo Conecte SUS foi compensado pela adoção do aplicativo do Poupatempo, que

também disponibiliza o Certificado Nacional de Vacinação COVID-19 digital.

“Eu baixei no Poupatempo, porque o ConecteSUS por alguma razão eu me engasguei lá, alguma coisa que eu não soube ir muito adiante... mas o Poupatempo tinha lá a opção do certificado de vacina. Aí eu baixei, tá aqui... Nesse fim de semana eu fui naquela exposição do Sebastião Salgado e tinha que mostrar certificado. Aí, até porque como fica muito tempo sem usar o aplicativo, você parece que tem que recomeçar o aplicativo até chegar no lugar que você precisa para ver o bendito certificado. Aí engasguei um pouquinho lá... nossa, por quê? Eu já fiz tantas vezes, eu já usei, por que eu não estou fazendo agora? Até que cheguei no lugar que eu precisava para ver o certificado lá no Poupatempo”

(Mulher, 73 anos, moradora de Santa Cecília)

Neste caso, a usuária possui uma boa tolerância ao erro, mantém a calma e usa como estratégia o método de tentativa e erro até obter o resultado esperado.

Uso parcial

A experiência com as interfaces do governo eletrônico também pode resultar em seu uso parcial, seja apenas para consulta de informações, seja apenas para o agendamento de atendimentos presenciais para a realização ou conclusão de serviços. Ainda assim, cada vez mais o agendamento do atendimento presencial é feito previamente por canais digitais como é o caso nos postos do Poupatempo [20]. Essa é a estratégia utilizada pelo homem de 77 anos, morador de Vila Romana.

A opção dele pelo atendimento presencial deve considerar não só uma possível preferência como o impacto de suas habilidades digitais. O uso que ele faz da internet é mais restrito às redes sociais e ao Zoom, sendo que neste aplicativo ele se considera um usuário “fake” (falso) porque consegue acessar os links disponibilizados no WhatsApp, mas não consegue abrir suas próprias salas, apesar dessa função ser importante para ele, que ministra cursos e atividades online dirigidas a outras pessoas idosas. Ele atribui essa limitação à “preguiça” e à comodidade de ter parceiros que abrem as salas para ele.

“Eu entrei... só fiz o que eu já sabia fazer, algumas reservas para atendimentos. Quando eu resolvo coisas de prefeitura... escolha de data, eu fazia o agendamento online”

(Homem, 77 anos, morador de Vila Romana)

Na TIC Domicílios 2021, a preferência pelo atendimento preferencial também aparece como um dos motivos (não exclusivo) pelos quais brasileiros usuários de internet não utilizaram o governo eletrônico nos 12 meses anteriores à pesquisa. Entre os usuários de internet com 60 anos ou mais, 81% declararam preferir realizar esse tipo de serviço pessoalmente [21]. Nesse caso, entretanto, é preciso considerar o constrangimento vivenciado pela pessoa idosa quando encontra alguma dificuldade no âmbito digital. Como observado na pesquisa de Duque (2022) já citada anteriormente, pessoas idosas podem alegar falta de interesse nessas situações, o que funciona como uma estratégia de autopreservação [22].

Sistema

Congestionamento, problema com senha, mudança ou inconsistências no sistema foram barreiras identificadas pelas mulheres moradoras de Jardim da Saúde (73 anos), Vila Monumento (68 anos) e Aclimação (63 anos) quando utilizaram serviços digitais de instituições públicas.

“O que eu usei mesmo do governo foi esse daí [Valores a Receber], viu? [...]. Você entra e eles falam pra entrar no site do Govbr. Por exemplo, você tem dinheiro a receber, retorne tal dia. Aí você retorna naquele dia no próprio site. Aí eu retornei naquele dia. Por exemplo, acho que era dia 8... aí não conseguia, não conseguia... aí vem lá: retorne no dia 12. Aí retornei no dia 12. [...] Acho que no dia 8 congestionou [o site, o sistema] que era o primeiro dia, aí eles passaram pro dia 12. Marcaram outro e quando eu vi... tenho quarenta e cinco centavos pra receber... nem precisava ter perdido tempo”

(Mulher, 73 anos, moradora de Jardim da Saúde)

“Agora a minha mãe, a gente está tendo problema [referindo-se à prova de vida da mãe; a dela foi feita em agência bancária]. Por exemplo, ela tem dois rendimentos que é o SPPREV porque ela é aposentada professora do estado... e ela recebe pensão do meu pai do INSS. O INSS parece que liberou de uma maneira esse ano, acho que não vai fazer... não, eles vão cruzar dados... foi o que disseram... das vacinas e tudo. Mas, o SPPREV, recebi faz duas semanas um e-mail dizendo que tinha que ter feito... a prova de vida tinha que ser feita em duas etapas até 23 de março. Acontece que isso foram dez dias antes... e dizia assim, caso não possa... [continua]

ela não pode, ela tem 98 anos, ela desde agosto não consegue mais andar [...] ela teria que ter pedido a prova de vida... a visita, um mês antes do aniversário. Mas eles não mandaram nenhuma informação sobre isso. Aí tinha que entrar no site e era em duas etapas agora no SPPREV. Uma pelo site... e aí eu tentei, entrava, colocava senha, esqueci senha... travou. Hoje minha irmã teve [...] minha irmã é representante legal... ela tem a procuração da minha mãe... só que a minha irmã, como é cardíaca, ela evita ao máximo... a pessoa mais reclusa... eu tenho muitos amigos super reclusos nessa pandemia, ela foi uma das [pessoas] totalmente reclusas. Só saía para ir ao médico porque ela é de alto risco, né? A gente tentou, mas assim, vai vir alguém em casa, mas é uma terceirizada... vem pra essa prova de vida da minha mãe. E a outra etapa, porque travou a senha do site, minha irmã teve que marcar e hoje ia lá levar a procuração e os documentos da minha mãe. Então, é uma burocracia, sabe?"

(Mulher, 68 anos, moradora de Vila Monumento)

A mesma mulher de 68 anos, moradora de Vila Monumento, teve uma experiência positiva quando foi renovar sua Carteira Nacional de Habilitação pela internet. Porém, ela não conseguiu replicar o conhecimento adquirido com a interface para auxiliar uma amiga porque o sistema respondeu ao mesmo processo percorrido por ela anteriormente de forma diferente. Depois de duas horas tentando, a justificativa encontrada por ela é de que o sistema possivelmente estava sendo reformulado.

"Bom, esse ano, assim, [renovei] a carteira de motorista, a CNH. Eu fiz online e estava toda prosa... ensinei as amigas. Aí a semana passada, uma amiga veio aqui... porque ela não sabia como fazer. Ficamos duas horas, o negócio estava fora... eles devem ter mudado alguma coisa, porque não rolava. Eu fiz pelo que me disseram que era mais fácil, pelo Poupatempo, o site do Detran. Eu fiz tudo bonitinho, deu tudo certo. Eu fui lá fazer o exame físico, né? E foi tudo tranquilo. Paguei o banco também online. A única coisa que não foi online foi o exame físico, médico. Agora o da minha amiga, tentamos no Poupatempo, tentamos direto no Detran... depois ficou girando, girando. É problema mesmo... eles estão reformulando. Porque exigiam que ela tinha que ir presencialmente fazer biometria. Pra mim não precisou nada disso. [continua]

Eu não tenho biometria. Aliás, eu não tenho o ... Ano Eleitoral Digital [referedindo-se ao Título de Eleitor digital, e-título], eu bobeei. Porque seria mais prático. Nem tentei...porque ficou naquelas amanhã eu vou, amanhã eu vou... aí foi passando e agora acho que nem tem mais por causa do ano eleitoral. Eu não sei como é que é”

(Mulher, 68 anos, moradora de Vila Monumento)

Por conta da experiência com a amiga, ela sugere:

“Eu acho que [tem que] simplificar ao máximo, facilitar [para] o usuário, ser realmente ‘friendly user’ (amigável para o usuário), sabe? Ser o mais fácil possível[...]. Eu fiquei surpresa, minha CNH foi... mas talvez agora esteja tendo uma reformulação... justamente no dia que eu fui fazer o da minha amiga”

(Mulher, 68 anos, moradora de Vila Monumento)

Como ela, a mulher de 73 anos, moradora de Santa Cecília, também faz sugestões para a melhoria da experiência digital de usuários idosos. Além da necessidade de uma boa qualidade de internet, ela sugere:

“Os aplicativos de serviços públicos, eles têm que ser muito testados. Tem que ser uma palavrinha que eu aprendi até no trabalho que eu fazia, tem que ser orgânico, tem que ser aquele que eu entro aqui e já diz assim ‘clique aqui’. Você quer ver isso? Clique aqui. Agora você vai fazer assim. Agora se a sua intenção é essa, ou essa, ou essa, o que que você vai marcar? Tem que ser orgânico, pra pessoa ir navegando, transitando ali. Eu sei que pra chegar nesse ponto de ser orgânico, ele tem que ser muito testado. Às vezes os serviços dos aplicativos eles são desenhados maravilhosamente bem por engenheiros perfeitos, engenheiros em tecnologia perfeitos, mas não são muito testados com o usuário real que vai lançar mão daquele aplicativo[...]. Tem alguns que eu entro e eu digo assim, que legal! Por exemplo, eu quero consultar qual cinema, qual filme que eu quero ver. É tão rápido [...] Os aplicativos comerciais eles já entenderam isso. Eles fazem isso melhor que os de governo”

(Mulher, 73 anos, moradora de Santa Cecília)

A diferença da experiência de usuários idosos com aplicativos “comerciais” e aplicativos “de governo” é exemplificada pela mulher de 63 anos, moradora da Aclimação. Sua experiência com o aplicativo de compra de alimentos CornerShop é de que “ele funciona muito, muito bem”. E conclui: “superaplicativo que eu nunca mais vou deixar de usar” (veja depoimento integral no Relatório Painel LiteraCity Edição 01). Já sua experiência com o pagamento de IPTU junto à Prefeitura de São Paulo é classificada como “uma experiência das piores que eu já tive na internet”. Ainda que seu acesso não tenha sido feito por smartphone, mas por computador, ela reitera as críticas “ao sistema”.

“Ontem eu fiz a quitação de um acordo de IPTU, antigo[...] Eu fiz em 20 parcelas. Aí eu ontem entrei, ainda faltavam 13 parcelas, mas aí eu fiz a quitação. Foi horrível, péssimo, uma experiência das piores que eu já tive na internet. Navegação horrível, nossa senhora, eu demorei ontem umas duas a três horas pra fazer isso. E olha, faz 11 dias que eu comecei. Lá atrás. Muita informação dúbia. Você percebe claramente que eles põem uma informação, tem lá na página do PPI, tudo que você pode imaginar eu li... como fazer essa antecipação, como fazer essa quitação. Tem tudo ali escrito, que você tem que agendar, tem que ir pessoalmente no lugar tal, aí eles vão liberar, não é liberar que eles falam, gerar as DAMSP, nome dos boletos dele. Aí você entra pro agendamento, não tem data, não tem nada de data[.]. Além disso, você vai no lugar que eu vou todo mês pra pagar, os sete meses que eu paguei online lógico, tem lá: antecipar parcelas. O que que eu fiz? Entrei lá. Falei, vou testar. Quantas parcelas você quer antecipar? Uma. Eu queria testar, porque não dá pra confiar. Aí eu pus uma, sabe o que aconteceu? Antecipou a de março que eu já tinha pago. E é proibido antecipar a do mês corrente, está lá escrito... se você fizer isso, você rompe seu acordo, ou seja, eu ia perder 1500 reais pelo menos... Então, eu levei 11 dias pro sistema tirar aquela meleca daquela antecipação fantasma. Porque aparecia no meu extrato o pagamento de março e a antecipação de março. Aí eu falei vou pagar, vou pagar duplamente... pago pra ver se sai. Não gerava a (guia) porque eu já tinha pago. 11 dias pra sair. Ontem quando eu estava com a mala... com a bolsa na mão... vou, vou a um algum lugar fazer isso, porque eu não consigo agendar e em todo lugar está escrito não apareça sem agendar porque você não vai conseguir ser atendida. Mas ontem eu ia, porque não é possível. Aí eu falei, quer saber? [continua]

Vou dar mais uma olhada. Pois fui salva. O negócio tinha saído de lá. Aí começaram as duas ou três horas pra eu fazer a antecipação porque além da questão daquele texto que dizia que eu tinha que agendar... tinha a possibilidade de antecipar no sistema. Então, cliquei de novo no antecipar parcelas. Aí eu falei, bom, vou tentar antecipar as 13 por aqui. Foi o que eu fiz, né? Mas pra fazer isso, tive que ler um monte de coisa, um monte de coisa, acabei fazendo... liguei, porque tem um 156 que você liga. A semana inteira fiquei esperando e não consegui, mas ontem me atenderam, porque sexta-feira é dia que brasileiro não cuida disso.... aí a moça me atendeu, depois de muito tempo, mas atendeu, foi muito atenciosa. Aí eu expliquei pra ela: vocês estão com informação dúbia, eu tenho que ir aí pedir renegociação e pedir pra você gerar o DAMSP ou eu posso fazer o que está no sistema? Porque o sistema está aqui. É só apertar, fazer. Aí ela... não sei... vou ver pra senhora. Aí... nossa. Uns 40 minutos mais ou menos... ela voltou... extremamente delicada, desculpa a demora... sim, a senhora pode fazer pelo sistema, não precisa vir. Então é assim, entendeu? O sistema... você percebe que o sistema vai melhorando, vai tendo mais recursos, mas eles não vão ali no texto informativo pra tirar a informação que já não cabe mais... aí você despenca da sua casa até lá à toa. Eu fui salva de não ter ido, graças a Deus, eu tinha muito trabalho..."

(Mulher, 63 anos, moradora de Aclimação)

O relato dos participantes do Painel LiteraCity mostra que o uso de um aplicativo de governo não resulta necessariamente em uma boa experiência e menos ainda no benefício esperado. Mais do que isso, os resultados obtidos em alguns aplicativos e não em outros pelos mesmos participantes sugerem que a barreira pode não ser relativa apenas à habilidade digital desses usuários idosos, mas consequência de ineficiência dos próprios aplicativos, tanto em termos de interface quanto de sistema. Ainda assim, os participantes do Painel LiteraCity reúnem exemplos de sucesso com obtenção do resultado esperado do serviço público, mesmo que nem sempre pelas vias desenhadas institucionalmente com esse fim.

04

BENEFÍCIOS

O usuário pode acessar e usar o governo eletrônico. Mas isso não garante que ele se beneficie dele. Esse resultado depende de suas habilidades digitais e da usabilidade das interfaces desenhadas para prestação do serviço digital.



“Eu fiz tudo bonitinho, deu tudo certo”

O acesso a um aplicativo ou site e seu uso não significa que, ao final, o usuário consiga obter o benefício esperado. Na interface com o governo eletrônico, isso significa que nem todos os usuários que acessam e fazem uso de uma plataforma ofertada digitalmente têm os níveis de habilidades digitais necessárias para concluir o serviço e usufruir do benefício prometido por ela. É preciso fazer essa distinção entre acesso, uso e resultado obtido na avaliação da usabilidade e eficiência das interfaces do governo eletrônico.

Entre os serviços de governo eletrônico realizados diretamente pelos participantes do Painel LiteraCity, esses foram aqueles em que obtiveram os resultados esperados (tabela). Como já apontado anteriormente, **o destaque é para usuárias mulheres, com nível superior e acesso multidispositivo** (tanto pelo smartphone quanto pelo computador).



USUÁRIA DE INTERNET



SERVIÇO USADO



BENEFÍCIO ALCANÇADO

Mulher 73 / Santa Cecília
Mulher 73 / Jardim da Saúde

Dinheiro a Receber
Gov.br

Consulta de dinheiro a receber do
Banco Central

Mulher 73 / Santa Cecília

Carteira Nacional
de Vacinação
COVID-19
Poupatempo

Acessar o Certificado Nacional
de Vacinação COVID-19 a partir
do smartphone sempre que
necessária a apresentação

Mulher 73 / Santa Cecília

Título de Eleitor
Digital
e-Título

Título de Eleitor digital disponível
no smartphone e já utilizado nas
últimas eleições

Mulher 68 / Vila Monumento

CNH Digital
Poupatempo

Renovação online de Carteira
Nacional de Habilitação

Mulher 63 / Aclimação

IPTU
Prefeitura de
São Paulo

Antecipação de parcelas devidas
e quitação de acordo de IPTU

Houve ainda menção a outros serviços de governo realizados com sucesso pelas participantes durante as entrevistas do Painel LiteraCity.

SP156 (app)

A iniciativa é parte da Política de Atendimento ao Cidadão da prefeitura de São Paulo. O usuário pode relatar problemas e enviar fotos, além de fazer reclamações ou denúncias. A possibilidade de acesso via aplicativo tinha como objetivo deixar o atendimento “muito mais moderno, registrando pedidos e oferecendo serviços direto no seu celular”, como informa texto do app na loja Google Play. Apesar disso, o aplicativo teve última atualização em 14 de maio de 2022 e estava indisponível para download em 09 de julho do mesmo ano. O aplicativo foi mencionado pela mulher de 73 anos, moradora de Santa Cecília.

“Esse é um aplicativo pra você registrar ocorridos no bairro, problemas no bairro, é mais de governança da cidade. Então se você vê um buraco, você tira foto, entra no aplicativo e posta a foto, diz onde é que foi... pra poder ser um cidadão ativo. É um pouco complicado, não é tão fácil o aplicativo, mas pelo menos eu fiz. Tô aqui tentando ver se uso mais, porque também tem muitos problemas na cidade que a gente tem que ajudar, né?”

(Mulher, 73 anos, moradora de Santa Cecília)

Meu INSS (acesso via conta Gov.br)

Aposentada desde 12 de março de 2020, há poucos dias antes do início das restrições de isolamento social decorrentes da pandemia de COVID-19 no Brasil, a moradora de 63 anos da Aclimação deu entrada em seu processo de aposentadoria em outubro de 2019 e fez uso do Meu INSS. Disponível através de aplicativo ou site, a plataforma reúne diversos serviços referente à previdência, incluindo um simulador de aposentadoria e a possibilidade de pedir a aposentadoria e anexar os documentos necessários para análise.

“Tenho o Meu INSS. Fiz tudo por lá [referindo-se ao seu processo de aposentadoria]. Quer dizer, tive que ir duas vezes ao posto de saúde, no... como é que chama?... no posto da Previdência... duas vezes antes de sair, antes de março, né? Eu dei entrada em outubro de 2019 e em março de 2020 saiu [sua aposentadoria]”

(Mulher, 63 anos, moradora de Aclimação)

Um terceiro relato de sucesso obtido foi feito ainda pela mulher de 68 anos, moradora da Vila Monumento. Sua mãe está sendo tratada com Cannabidiol, medicamento derivado da Cannabis e cuja importação é regulamentada pela Anvisa (Resolução RDC nº 570, de 6 de outubro de 2021).

Nesse caso, porém, a importação foi realizada por intermédio de empresa terceirizada a partir da conta Gov.br da paciente, incluindo geração de nova senha de acesso à plataforma, que foi gerada pela própria empresa contratada com o consentimento da filha. Apesar da preocupação com privacidade de dados e com o acesso dado à conta Gov.br da mãe, a terceirização do serviço resultou em benefício obtido pela filha, com percepção de ganho já que ela não precisou lidar com os trâmites na plataforma.

“Minha mãe está tomando cannabidiol[...]. Só que esse é um processo pela Anvisa... o ano passado, em outubro, a médica sugeriu... uma empresa [...] que traz da Flórida, sei lá. [...] Minha mãe tomou... agora ela [a médica] sugeriu outra dose... mas essa coisa é muito cara... 60 ml é R\$ 1.890,00 reais mais frete internacional [...]. Aí me liga [a empresa importadora], olha, o Gov.br... a gente não tem o acesso. Dá pra você entrar e fazer... Eu falei o quê? Pagar 1900 reais e eu tenho que fazer a burocracia? Eu fiquei brava mesmo... Aí quando eu ameacei... está no meu cartão de crédito, mas eu cancelo a compra. No final, eu tive que estar presente porque eles dão 15 minutos de prazo pra você passar o número do acesso... pro meu email que estava indo. Então veio no meu email e eu tive que dizer em 15 minutos qual era o acesso pra ela poder fazer no Gov.br. Por isso que eu estou com esse Gov.br na cabeça. [...] Precisava mudar a senha, aí ela falou: a senhora não quer fazer? É uma senha simples? [ela perguntou]. Não, tem que ter número... Não, pode fazer [delegando a criação da nova senha para a atendente]. Até que ela fez bacaninha [explicando que a senha é fácil de memorizar]. Mas é isso a minha experiência de Gov.br, com a minha mãe. Eu não imaginei que ia ser tão simples, eu achei que ia ser uma complicação”

(Mulher, 68 anos, moradora de Vila Monumento)

Estratégias adotadas para ultrapassar barreiras de habilidade digital

Entre as participantes do Painel LiteraCity beneficiadas por um serviço de governo eletrônico, é possível identificar três estratégias usadas para compensar as dificuldades das usuárias com a interface digital:



- 1) Terceirização;
- 2) Atalho Institucional;
- 3) Gambiarra.

1) Terceirização

A primeira estratégia é a de terceirizar o serviço para “especialistas”. Como exemplificado anteriormente, esse foi o caso da mulher de 68 anos, moradora de Vila Monumento, que contratou uma empresa para fazer a importação de Cannabidiol para sua mãe. **Nesse processo, terceirizou também a criação de uma nova senha Gov.br para sua mãe, bem como os trâmites “burocráticos” mediados pela plataforma.**

Exemplo similar foi vivenciado pela mulher de 77 anos, moradora de Vila Hermínia. Nesse caso, entretanto, a interface com o digital foi terceirizada para a filha “muito inteligente”, que “entende bastante coisa”, referindo-se à tecnologia. Como observado no Painel LiteraCity Edição 01 e nessa edição, a filha foi responsável por compra de alimentos, transações bancárias, conclusão de prova de vida da mãe pela internet e realização de teleconsultas na rede de saúde pública durante a pandemia.

2) Atalho Institucional

Entre as participantes do Painel LiteraCity, outra estratégia observada para compensação de habilidade digital necessária ao uso de serviço de governo eletrônico foi a escolha de um “atalho institucional”. Prado e Trebilcock (2018) criaram o conceito de ‘institutional bypass’ (atalho institucional, tradução nossa) para tratar das alternativas criadas para ultrapassar a demora ou ineficiência de instituições [23]. Essas alternativas não são, entretanto, soluções informais. Ao contrário, são alternativas oferecidas por instituições criadas para esse fim, resultando na ampliação das escolhas disponíveis ao usuário.

O “institutional bypass” deve, portanto, apresentar alguma funcionalidade nova ou executar uma mesma funcionalidade de maneira melhor que a ofertada anteriormente pela instituição original. Neste sentido, o “institutional bypass” tem sempre uma natureza relacional. Os autores usam o Poupatempo para exemplificar o que seria um “institutional bypass” no cenário brasileiro. O Poupatempo foi implementado pelo governo do estado de São Paulo em 1997 com o objetivo de ser uma alternativa mais ágil e eficiente para a interface do cidadão com administrações federal, estadual ou locais, bem como com empresas de abastecimento de água, gás, eletricidade ou telefonia. Desde então, o Poupatempo já realizou quase 620 milhões de atendimento no estado de São Paulo[24].

Em 2020, durante a pandemia de COVID-19, o Poupatempo incluiu o aplicativo Poupatempo Digital entre seus canais digitais de atendimento. Naquele momento, o aplicativo oferecia mais de 40 serviços também disponibilizados pelo site, além de 23 serviços ofertados exclusivamente pelo app [25]. Em novembro de 2021, já eram 160 serviços disponíveis nos canais digitais do Poupatempo, que contabilizaram 35 milhões de atendimentos naquele ano[26]. Entre esses serviços, estava o Certificado de Vacinação contra Covid-19[27], disponibilizado também pelo aplicativo do governo federal Conecte Sus.

Para a mulher de 73 anos, moradora de Santa Cecília, o aplicativo Poupatempo Digital funcionou como um “atalho institucional” em relação ao aplicativo Conecte SUS. Isso porque, ao tentar obter o Certificado Nacional de Vacinação COVID-19 pelo Conecte SUS, ela encontrou dificuldades e abandonou o aplicativo. Ela fez então uso de outra opção institucional disponível para realização do mesmo serviço, na qual obteve o resultado esperado. Neste sentido, houve a percepção de ganho na utilização da interface do aplicativo Poupatempo Digital, ainda que este também seja alvo de críticas quanto à usabilidade.

3) Gambiarra:

Entre as participantes do Painel LiteraCity, uma terceira estratégia observada para compensação de habilidade digital necessária ao uso de serviço de governo eletrônico foi a realização de uma “gambiarra”. Dicionarizado como “extensão puxada fraudulentamente para furtar energia elétrica; gato” [28], **o termo é usado no cotidiano para se referir a soluções improvisadas a partir de recursos limitados.**

É com esse sentido que a pesquisadora Marília Duque propõe o termo “gambiarra” para descrever as soluções que pessoas idosas de classe média participantes da sua pesquisa inventavam a partir dos recursos digitais que possuíam [29]. A autora traz casos diversos e criativos que visam os problemas e necessidades do cotidiano. Entre eles está a participante que tentou acessar seu cartão de identificação do SUS pelo aplicativo Agenda Fácil, disponibilizado na cidade de São Paulo. Como teve dificuldades no aplicativo, ela fez uma “gambiarra”: tirou a foto de seu cartão do SUS com seu smartphone e salvou a imagem no seu Google Drive. Apresentando a imagem nas suas consultas na rede pública de saúde, ela chegou a resultado similar em termos de benefício usufruído.

Estratégia semelhante foi observada no Painel LiteraCity no relato da mulher de 68 anos, moradora de Vila Monumento. Apesar de ter o Conecte SUS instalado em seu smartphone, ela nunca tentou usá-lo. O motivo foi a má reputação do app, advinda da experiência de amigas e familiares. Sua solução foi então improvisada, configurando uma gambiarra como proposto por Duque (2022). Ela tirou uma foto de seu comprovante de vacinação em papel e o salvou em uma conversa no WhatsApp. Ela não obteve o a versão digital do Certificado Nacional de Vacinação COVID-19 como disponibilizado pelo Conecte SUS (e também pelo Poupatempo), mas **obteve o mesmo benefício a partir de um caminho informal que mobilizou os recursos do aplicativo com o qual ela possuía familiaridade – neste caso, o WhatsApp.**

De uma maneira ou de outra, independente da estratégia utilizada, o relevante para essa análise é o resultado obtido e o benefício experimentado na interface digital com um serviço do governo.

Mesmo que compensando a falta de um conhecimento digital, é preciso reconhecer que essas estratégias são também um conhecimento, produzido de maneira informal e imprevisível, mas nem por isso ineficiente. A antropóloga Katrien Pype (2017) chama esse conhecimento de uma “inteligência de baixo”[30]. Como propõem os antropólogos Miller e colegas (2022), aprender com essa inteligência é uma oportunidade de se entender que soluções funcionam em cada contexto socioeconômico e cultural [31].

Em outras palavras, é uma **oportunidade de aproximar projetos de digitalização e experiências** a partir das práticas e consumos de usuários reais em condições de uso reais.

05

INSIGHTS

O que aprendemos ouvindo a experiência de usuários de internet idosos da cidade de São Paulo com o governo eletrônico durante a pandemia.



Insights

01. Tentativa e Erro

Entre os respondentes do Painel LiteraCity com melhor desempenho frente a serviços de governo eletrônico, destaca-se a adoção do método de tentativa e erro como aquele mais promissor em termos de resultados. O desenvolvimento de interfaces que visem a inclusão deve considerar, entretanto, a baixa tolerância ao erro por esse grupo etário. Como ressaltam Rocha e Padovani (2016), usuários idosos tendem a considerar as mensagens de erro como um erro pessoal, que pode resultar em frustração e irritação com a interação[32]. Além disso, como apontado por Duque (2022), o erro compromete a autoestima do usuário idoso e pode levar ao abandono parcial ou total de um aplicativo[33].

02. Interfaces Amigas da Pessoa Idosa

O desenvolvimento de interfaces que visem oferecer uma boa usabilidade para os usuário idosos deve considerar necessidades específicas decorrentes do processo natural de envelhecimento. Uso de fontes pequenas, uso ineficiente de cores e contrastes para facilitar a leitura, poucas opções para se corrigir erros, muitas funcionalidades ou passos para executar uma tarefa, dificuldades para inserir e salvar dados, navegação complexa, ausência ou falta de instruções claras e suporte, retorno sobre as ações executadas (relacionadas com tolerância ao erro – veja item Tentativa e Erro) e passos a seguir, informação imprecisa sobre privacidade e coleta de dados são os principais fatores associados a problemas de uso e baixa adoção de aplicativos por pessoas idosas [34, 35, 36]. O homem de 77 anos, morador de Vila Romana, traz um exemplo de como cadastros que solicitam datas de nascimento, mas disponibilizam calendários em suas interfaces, podem funcionar como barreiras para a realização de um serviço digital.

03. Aprendizado Constante

A atualização de interfaces e sistemas exigem o aprendizado constante dos usuários idosos. Isso impacta o papel deles como “warm experts” para a adoção de aplicativos e realização de serviços por outros usuários idosos. “Warm experts” são pessoas do círculo social que atuam como facilitadores para familiarização com novas tecnologias e expansão do repertório digital principalmente por pessoas idosas[37]. Essa situação é ilustrada pela mulher de 68 anos, residente de Vila Monumento, que obteve sucesso na renovação de sua CHN pela internet, mas não conseguiu replicar o conhecimento adquirido para auxiliar uma amiga. Ao reproduzir o mesmo processo utilizado por ela, não foi possível chegar aos mesmos resultados. Ela atribui o fracasso na tentativa a possíveis atualizações no sistema.

04. Má reputação

Além da questão das interfaces e dos desafios de atualizações nos sistemas, a má reputação de alguns aplicativos pode influenciar a sua adoção por pessoas idosas. Isso quer dizer que se um familiar ou amigo

teve uma experiência ruim com um aplicativo de governo, a pessoa idosa pode não considerá-lo para uso.

05. Conecte SUS como campeão de reclamações

O aplicativo Conecte SUS se mostrou campeão de reclamação entre as respondentes do Painel LiteraCity que tentaram acessar o Certificado Nacional de Vacinação COVID-19 digital. A mulher de 73 anos, residente de Santa Cecília, abandonou o aplicativo e usa o certificado digital oferecido pelo aplicativo do Poupatempo. A moradora de 73 anos, residente de Jardim da Saúde, baixou o aplicativo Conecte SUS. Porém, ela não conseguiu acessar o certificado digital, fazendo uso do certificado em papel. Já a mulher de 68 anos, residente de Vila Monumento, possui o aplicativo Conecte SUS, mas nem tentou acessá-lo devido à má avaliação do aplicativo por parentes e amigos (veja item Má Reputação). No seu caso, ela fez uma “gambiarra”. Tirou a foto do comprovante em papel pelo WhatsApp e apresenta a imagem quando necessário. “Gambiarra” é o termo proposto por Duque (2022) para tratar de como usuários idosos podem inventar soluções com base nas habilidades e repertórios digitais que possuem[38].

06. Dinheiro a Receber como campeão de frustração

Duas participantes realizaram o serviço Dinheiro a Receber pelo Banco Central. Ambas as mulheres possuem nível superior e 73 anos de idade. Uma reside em Santa Cecília e outra em Jardim da Saúde. A decepção com relação à experiência diz respeito ao esforço exigido pelo serviço em relação à recompensa. Além de ambas terem de mudar o nível de suas contas no Gov.br, uma delas ainda teve de voltar várias vezes ao site por mudança de data informada pelo sistema e que ela atribui ao congestionamento do sistema. Se o baixíssimo valor que têm a receber tivesse sido informado em uma primeira etapa, e agora cientes do trâmite demandado, elas não perderiam tempo com o serviço.

07. Contribuições da ponta

Além de internet de qualidade e de cursos que suportem o aprendizado e adoção de internet e aplicativos por pessoas idosas, os participantes do Painel LiteraCity também sugerem que os aplicativos sejam testados por usuários reais. No caso de governo eletrônico, isso implica ter aplicativos e sites testados também por usuários idosos de forma que suas experiências possam contribuir para o desenvolvimento de interfaces mais amigáveis. Entre as experiências relatadas, duas participantes já fazem a distinção entre aplicativos “privados” e “de governo”, com percepção de que os primeiros oferecem uma melhor navegação e são mais eficientes em termos de benefícios.

08. Hiato Digital

Escolaridade se afirma como um consistente fator preditivo de uso de Tecnologias de Informação e Comunicação[39]. A interface com governo eletrônico é pouco expressiva entre os participantes com grau de escolaridade fundamental ou médio (Vila Hermínia, Morro Grande, Morro Doce). A baixa utilização de serviços digitais por eles não é restrita aos serviços de governo eletrônico, mas a serviços digitais em geral, como aqueles envolvendo transações bancárias ou compras online, conforme observado já no relatório

Painel LiteraCity 01. Além das habilidades digitais necessárias para utilização de governo eletrônico, há ainda o desafio de divulgar a existência dos serviços públicos na internet. Durante a pandemia, a Prova de Vida Digital foi o serviço mais desconhecido pelos respondentes, independente de grau de escolaridade.

09. Níveis de Literacia Digital

O Painel LiteraCity demonstrou a importância de se distinguir: habilidade para acessar, habilidade para usar, habilidade para se beneficiar do uso de um serviço digital. Como observado, o acesso à internet não resulta necessariamente no acesso a um aplicativo, cujo download depende de múltiplos fatores, incluindo habilidade digital. Da mesma forma, o download de um aplicativo e seu uso não necessariamente resultam no benefício esperado pelo usuário do serviço. Essa distinção é importante para a mensuração do sucesso da estratégia de digitalização de serviços do governo. Entre os participantes do Painel LiteraCity, o destaque em relação à habilidade de se beneficiar de um serviço de governo eletrônico ficou para as mulheres com nível superior, mesmo considerando as reclamações acerca de algumas de suas experiências.

10. Cidade Acidental

Cidade Acidental é o termo dado para a cidade resultante da experiência vivida de seus usuários e que muitas vezes se distancia do projeto de cidade como concebido por seus planejadores e dirigentes[40]. O relatório Painel LiteraCity 02 visa contribuir justamente para o entendimento dessa cidade acidental, destacando as lacunas entre o projeto de digitalização de serviços de governo e a experiência vivida por moradores idosos de São Paulo durante a pandemia. Ainda que todos os respondentes do painel possuam acesso à internet, as habilidades necessárias para uso e usufruto desses serviços sugerem que o projeto de governo digital está longe de ser uma realidade para todos, com destaque para os impactos de grau de escolaridade, já apontado anteriormente como consistente fator preditivo de uso de Tecnologias de Informação e Comunicação no mundo[41].

ANEXOS

- Metodologia e impactos das habilidades digitais no desenho da pesquisa
- Referências



Metodologia

Objetivo

O Painel LiteraCity teve como objetivo trazer análises e insights qualitativos sobre os impactos da pandemia para moradores idosos de São Paulo. Sua realização foi estruturada em duas partes com duas entregas distintas. A primeira englobou a fase de recrutamento e pré-seleção de pessoas idosas interessadas e a realização de pré-entrevistas em profundidade que foram analisadas neste relatório. A segunda previu a realização de um painel com transmissão ao vivo e aberto ao público quando 9 moradores idosos selecionados responderiam ao mesmo roteiro de perguntas realizado na pré-entrevista.

Contato e Pré-seleção

O WhatsApp foi a plataforma escolhida para a seleção de participantes potenciais para o Painel LiteraCity, devido à sua penetração junto a esse grupo etário (92% como aponta a pesquisa *Bússola 60+ realizada pelo SeniorLab, Raízes e Ativen*). Nesta etapa, tínhamos como objetivo contatar residentes idosos de diferentes bairros de São Paulo que pudessem representar diferentes realidades tanto em termos de acesso e uso da internet como no que diz respeito a graus de escolaridade e classe social.

Passo 1. O convite para participar do Painel LiteraCity foi feito à rede pessoal de contatos das pesquisadoras e às pessoas indicadas por esses contatos, além de ter circulado entre grupos de WhatsApp relacionados ao tema de envelhecimento em São Paulo.

Passo 2. Através do WhatsApp, os interessados foram convidados para uma pré-seleção através de entrevista a ser realizada pelo Zoom.

Passo 3. Antes da entrevista, todos os interessados receberam via WhatsApp, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido condicionante da participação no Painel LiteraCity. Um documento do word foi anexado a conversa e o texto também foi copiado e colado no corpo da mensagem para facilitar sua leitura.

Passo 4. O termo explicava o objetivo do Painel, informava que as entrevistas da pré-seleção

pelo Zoom seriam gravadas e poderiam ser transcritas e analisadas para a confecção desse relatório e explicitava a cessão de direito de imagem caso o participante fosse efetivamente selecionado para o painel, que teria transmissão ao vivo também via Zoom.

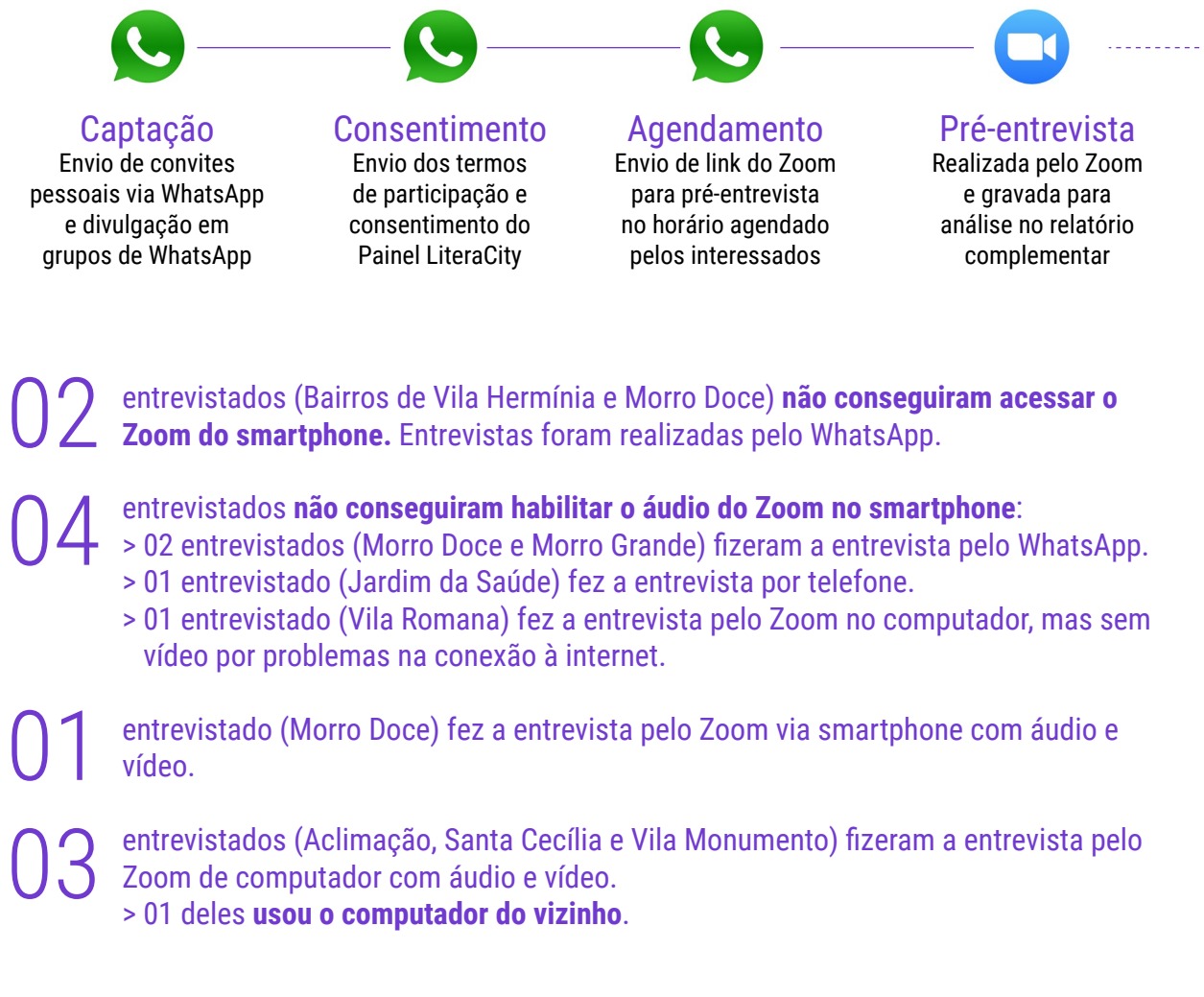
Passo 5. A participação na pré-seleção já era condicionada à leitura e ao aceite do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Passo 6. No dia agendado para a pré-seleção, cada candidato recebeu via WhatsApp um link para participar de uma entrevista individual via Zoom.

As entrevistas da pré-seleção foram realizadas entre 4 e 19 de abril de 2022.

Pré-entrevistas para seleção de participantes: restrição ao ZOOM

Os interessados em participar da seleção para o painel LiteraCity receberam pelo WhatsApp um link para pré-entrevista a ser realizada no Zoom. A entrevista seria gravada e os dados poderiam ser analisados e integrados nesse relatório. A familiaridade de cada interessado com o ZOOM resultou em múltiplas soluções adotadas para a realização da entrevista.



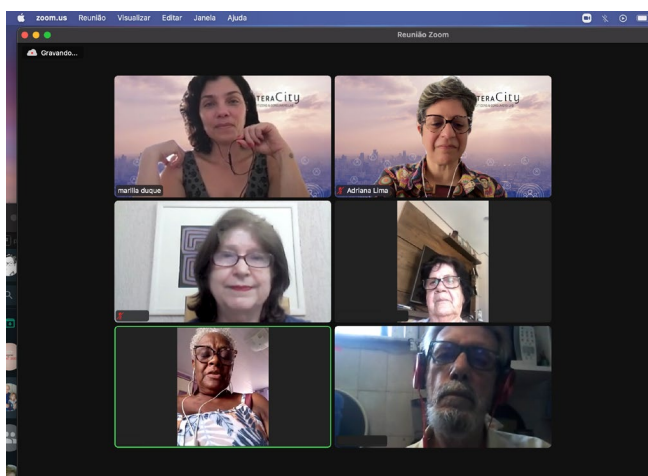
Ajustando o formato do Painel LiteraCity

Dos 10 moradores idosos que foram entrevistados na pré-seleção, 9 foram selecionados para participar do Painel LiteraCity. A seleção privilegiou a diversidade de bairros de São Paulo e um terceiro residente do bairro de Morro Doce, de 82 anos, foi dispensado, concentrando os participantes na faixa entre 60 e 80 anos. Os participantes selecionados foram notificados por WhatsApp.

As dificuldades experimentadas com o Zoom durante a pré-entrevista resultaram no ajuste do formato final do Painel LiteraCity. O painel com transmissão ao vivo foi substituído por duas sessões de conversas gravadas também pelo Zoom, ambas no dia 28 de abril de 2022. A opção pelo painel gravado e

posteriormente editado possibilitou que os participantes recebessem suporte durante as conversas, como o desbloqueio do microfone, por exemplo. Essa mudança foi informada aos participantes selecionados por WhatsApp e o aceite de participação no novo formato foi feito também pelo WhatsApp. Cada participante escolheu o horário de sua preferência (manhã ou tarde) e todos receberam link para a sessão no Zoom pelo WhatsApp.

A mulher de 79 anos residente de Morro Grande escolheu participar da sessão matutina, mas não conseguiu operar o Zoom em seu smartphone. Ela retornou à sessão vespertina após ter contado com o suporte de seu filho para o acesso à sala no Zoom. A mulher de 77 anos residente de Vila Hermínia escolheu participar da sessão vespertina, mas não conseguiu configurar o microfone e a câmera no Zoom, abandonando a sala. A mulher de 63 anos residente da Aclimação não teve disponibilidade para participar de nenhuma das sessões. Tanto ela quanto a mulher residente de Vila Hermínia consentiram que suas entrevistas realizadas durante a pré-seleção para o Painel LiteraCity fossem consideradas para análise nesse relatório.



Assista aos depoimentos de participantes em: www.litera.city

Saiba mais sobre a experiência dos participantes com o Zoom no Painel LiteraCity Edição 01.

Referências

- [1] Gov.br atinge 130 milhões de usuários. Governo Digital. 06 jun. 2022. A nota não está mais disponível no link original (<https://www.gov.br/pt-br/noticias/financas-impostos-e-gestao-publica/2022/06/gov-br-atinge-130-milhoes-de-usuarios>), mas foi parcialmente replicada na mesma data no site Agência Brasil, no endereço: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2022-06/plataforma-govbr-atinge-130-milhoes-de-usuarios>
- [2] Panorama Mobile Time/Opinion Box: O Uso de Apps no Brasil (jun 2022, p. 8-9)
- [3] Gov.br. Governo Digital. Estratégia de Governo Digital 2020–2022. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/EGD2020>
- [4] HELSPER, E. Inequalities in Digital Literacy: definitions, measurements, explanations and policy implications. Em: Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2016. p. 175–185.
- [5] BONIFÁCIO, G.; GUIMARÃES, R. Projeções Populacionais por Idade e Sexo para o Brasil até 2100: Texto para Discussão 2698. Rio de Janeiro: Ipea, set. 2021. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/TDs/td_2698.pdf>.
- [6] Mapeamento Antene-se utilizado em O Abismo Digital no Brasil, PwC, 2022. Disponível em: https://www.pwc.com.br/pt/estudos/preocupacoes-ceos/mais-temas/2022/O_Abismo_Digital.pdf
- [7] DUQUE, M. Ageing with Smartphones in Urban Brazil: a work in progress. London: UCL Press, 2022.
- [8] TIC Domicílios 2021. Tabela G4. Disponível em: <https://cetic.br/pt/tics/domicilios/2021/individuos/G4/>.
- [9] Governo Digital. Gov.br Ministério da Economia. Prova de Vida. 2022. Acesso em 14 jun.2022. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/conta-gov-br/prova-de-vida>
- [10] UOL Economia. Prova de vida por meio digital foi feita por mais de 300 mil pessoas. 01 abr. 2022. Atualizada em 01 abr. 2022. Acesso em 14 jun.2022. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/agencia-brasil/2022/04/01/prova-de-vida-por-meio-digital-foi-feita-por-mais-de-300-mil-pessoas.htm?cmpid=copiaecola>
- [11] Ministério da Economia. Governo lança piloto da Prova de Vida Digital para servidores públicos aposentados, pensionistas e anistiados. 24 nov. 2020. A nota não está mais disponível no link original (<https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/2020/novembro/governo-lanca-piloto-da-prova-de-vida-digital-para-servidores-publicos-pensionistas-e-anistiados>). A matéria foi replicada no jornal Extra no link: <https://extra.globo.com/economia-e-financas/servidor-publico/governo-federal-lanca-prova-de-vida-digital-para-servidores-aposentados-pensionistas-anistiados-da-uniao-24767081.html>.
- [12] UOL Economia. Prova de vida por meio digital foi feita por mais de 300 mil pessoas. 01 abr. 2022. Atualizada em 01 abr. 2022. Acesso em 14 jun.2022. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/agencia-brasil/2022/04/01/prova-de-vida-por-meio-digital-foi-feita-por-mais-de-300-mil-pessoas.htm?cmpid=copiaecola>
- [13] Governo Digital. Gov.br Ministério da Economia. Prova de Vida. 2022. Acesso em 14 jun.2022. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/conta-gov-br/prova-de-vida>
- [14] ANJOS, T. P. dos. Descomplicando o uso do telefone celular pelo idoso: Desenvolvimento de interface de celular com base nos princípios de usabilidade e acessibilidade. 2012. 179 f. Dissertação (Mestrado).

Curso de Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina.

[15] WILDENBOS, G. A.; PEUTE, L.; JASPERS, M. Aging barriers influencing mobile health usability for older adults: A literature based framework (MOLD-US). *International Journal of Medical Informatics*, v. 114, p. 66–75, jun. 2018.

[16] MOREY, S. A. et al. Mobile Health Apps: Improving Usability for Older Adult Users. *Ergonomics in Design: The Quarterly of Human Factors Applications*, v. 27, n. 4, p. 4–13, out. 2019.

[17] ROCHA, E.; PADOVANI, S. Usabilidade e Acessibilidade em Smartphones: identificação de características do envelhecimento e suas implicações para o design de interface de smartphones. *Revista ErgodesignHCI*, v. 4, n. Especial, p. 56, 2016.

[18] ROCHA, E.; PADOVANI, S. Usabilidade e Acessibilidade em Smartphones: identificação de características do envelhecimento e suas implicações para o design de interface de smartphones. *Revista ErgodesignHCI*, v. 4, n. Especial, p. 56, 2016.

[19] DUQUE, M. Ageing with Smartphones in Urban Brazil: a work in progress. London: UCL Press, 2022.

[20] Poupatempo (2022). Governo do Estado de São Paulo. Serviços mais buscados. Disponível em: https://www.poupatempo.sp.gov.br/wps/portal/portalpoupatempo/homeNovo!/ut/p/z1/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfljo8zi_TxcjDxM3A38LcxcjA0CPUP8XM0NvlwMnI30w8EKDHAARwP9KGL041EQhd_4cP0oVCvc3QwdQSYYGQf7Bhj7-5hBFeAxoyA3NMIg01ERANJynoM!/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/

[21] TIC Domicílios 2021. Tabela G4. Disponível em: <https://cetic.br/pt/tics/domicilios/2021/individuos/G4/>

[22] DUQUE, M. Ageing with Smartphones in Urban Brazil: a work in progress. London: UCL Press, 2022.

[23] PRADO, M. M.; TREBILCOCK, M. J. Institutional Bypasses: A Strategy to Promote Reforms for Development. 1. ed. Cambridge University Press, 2018.

[24] Poupatempo (2022); Governo do Estado de São Paulo. Dados estatísticos. Disponível em: <https://www.poupatempo.sp.gov.br/wps/portal/poupatempoTaOn/dados-estatisticos/>

[25] Poupatempo (2022); Governo do Estado de São Paulo. Notícias. Disponível em: https://www.poupatempo.sp.gov.br/wps/portal/portalpoupatempo/noticias-poupatempo/608aa572-8445-48e6-b614-fc4fb3cf21a9!/ut/p/z1/jZBBDolwFETP4gGaX9pS65KIAgZEAwTsxhRikUSBGOLC09s1RuDvJnkzflzIgoQDZqndTq6HpWvUw-iL59ei7xGcejr0020FzQF2Pu5xgQSEfAXvLMUBKaBKdaBxykEv8-M85eJI_ApDT8Ye5B2YB8oq2UQ2yV8MdNa3uoOBYKGWvCRKM2YiJG0cltxjSFdMlrTSx1MZ0k6P033Xm-vXPLCs-oU4CZ_UFvh6M2g!/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/

[26] Poupatempo (2022); Governo do Estado de São Paulo. História e Princípios. Disponível em: https://www.poupatempo.sp.gov.br/wps/portal/portalpoupatempo/historia-principios!/ut/p/z1/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfljo8zi_TxcjDxM3A38LcxcjA0CPUP8XM0NvlwMnI30w8EKDHAARwP9KGL041EQhd_4cP0oVCvc3QwdQSYYGQf7Bhj7-5hBFeAxoyA3NMIg01ERANJynoM!/dz/d5/L2dJQSEvJUUt3QS80TmxFL1o2X05IRDJINEcwT0dUSUuWUkzREc2RDYyMEMx/

[27] MARI, João d. Carteira digital da vacina está disponível no aplicativo Poupatempo Digital. CNN. 01 set. 2021. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/saude/carteira-digital-da-vacina-esta-disponivel-no-aplicativo-poupatempo-digital/>

[28] HOUAISS, A.; VILLAR, M. DE S.; FRANCO, F. M. DE M. Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

[29] DUQUE, M. Ageing with Smartphones in Urban Brazil: a work in progress. UCL Press, 2022.

[30] PYPE, K. Smartness from Below: Variations on Technology and Creativity in Contemporary Kinshasa.

Em: MAVHUNGA, C. C. (Ed.). What do science, technology, and innovation mean from Africa? Cambridge, MA: The MIT Press, 2017. p. 97–115.

[31] MILLER, D. RABHO, L. A.; AWONDO, P.; DE VRIES, M.; DUQUE, M.; GARVEY, P.; HAAPIO-KIRK, L.; HAWKINS, C.; OTAEGUI, A.; WALTON, S.; WANG, X.O Smartphone Global: uma tecnologia para além dos jovens. London: UCL PRESS, 2022.

[32] ROCHA, E.; PADOVANI, S. Usabilidade e Acessibilidade em Smartphones: identificação de características do envelhecimento e suas implicações para o design de interface de smartphones. Revista Ergodesign HCI, v. 4, n. Especial, p. 56, 2016.

[33] DUQUE, M. Ageing with Smartphones in Urban Brazil: a work in progress. London: UCL Press, 2022.

[34] WILDENBOS, G. A.; PEUTE, L.; JASPERS, M. Aging barriers influencing mobile health usability for older adults: A literature based framework (MOLD-US). International Journal of Medical Informatics, v. 114, p. 66–75, jun. 2018.

[35] MOREY, S. A. et al. Mobile Health Apps: Improving Usability for Older Adult Users. Ergonomics in Design: The Quarterly of Human Factors Applications, v. 27, n. 4, p. 4–13, out. 2019.

[36] ROCHA, E.; PADOVANI, S. Usabilidade e Acessibilidade em Smartphones: identificação de características do envelhecimento e suas implicações para o design de interface de smartphones. Revista Ergodesign HCI, v. 4, n. Especial, p. 56, 2016.

[37] HÄNNINEN, R. et al. Individual and shared digital repertoires – older adults managing digital services. Information, Communication & Society, p. 1–16, 20 jul. 2021.

[38] DUQUE, M. Ageing with Smartphones in Urban Brazil: a work in progress. London: UCL Press, 2022.

[39] VAN DEURSEN, A.; VAN DIJK, J. Internet skills and the digital divide. New Media & Society, v. 13, n. 6, p. 893–911, set. 2011.

[40] DUQUE, M.; OLIVEIRA, A. L. DE. A “Cidade Amiga do Idoso” acidental: expectativa Pública e Experiência Subjetiva em São Paulo. Revista Lusófona de Estudos Culturais, v. 9, n. 1, p. 67–86, 2022.

[41] VAN DEURSEN, A.; VAN DIJK, J. Internet skills and the digital divide. New Media & Society, v. 13, n. 6, p. 893–911, set. 2011.

Como podemos ajudar?

Mapeamento e Diagnóstico de Níveis de Literacia Digital

O LiteraCity ajuda você a entender o impacto das habilidades digitais (literacias) no consumo de políticas, produtos e serviços, mapeando barreiras, motivadores e oportunidades em relação a acesso, usos e ganhos efetivos decorrentes desses consumos.

Pesquisamos Gente

Nosso binômio de análise é a produção e o consumo. De forma aplicada, isso significa que mapeamos lacunas, desafios e oportunidades entre projeto e experiências.

Por isso ouvimos usuários reais em condições de uso reais. Verificamos qual é o significado atribuído por eles à sua entrega, como eles se apropriam dela e como ela responde às necessidades cotidianas deles.

Nossos diagnósticos incluem análises de processos, discursos e práticas consolidadas em recomendações para inclusão, representatividade, governança, ética e sustentabilidade.

Temos a Empatia como Valor

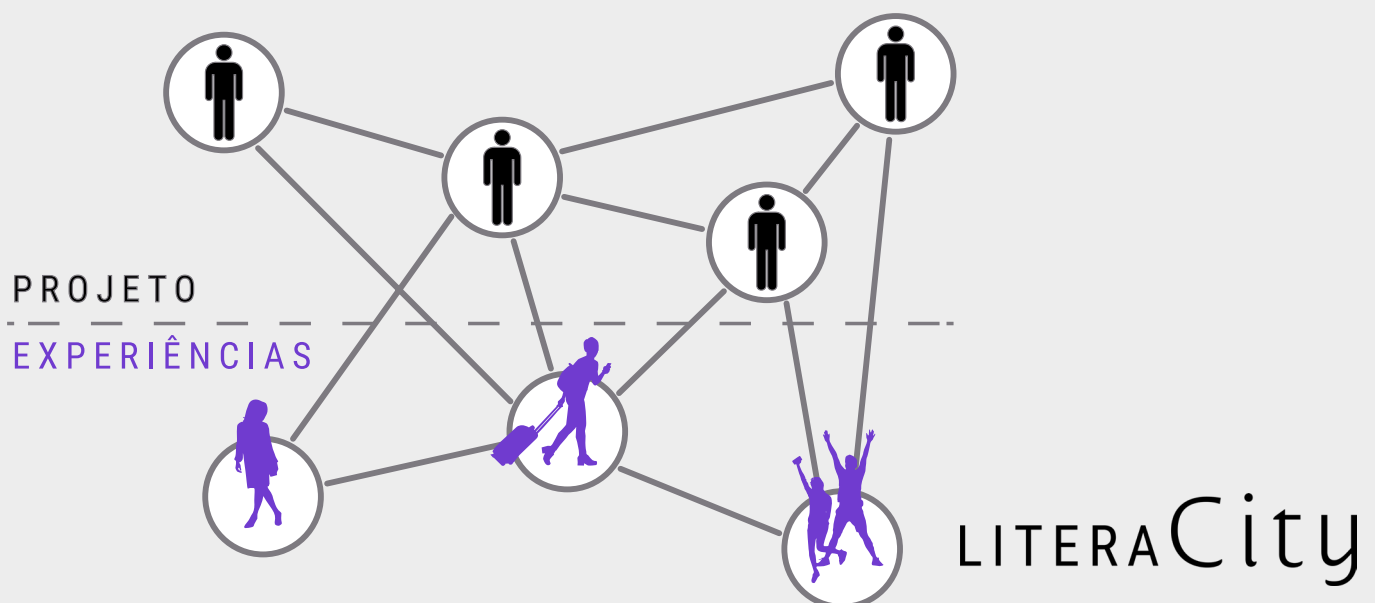
Entendemos empatia como uma disposição para acolher a perspectiva do outro como sujeito. Trata-se de uma sensibilidade para reconhecer as dinâmicas socioeconômicas e culturais que pautam suas atitudes e comportamentos. Essa sensibilidade demanda observação e escuta em profundidade, métodos que só o qualitativo oferece.

Chatbot LiteraCity: conectando você à ponta

Contamos com um Assistente Virtual que cadastra respondentes em todo o território nacional e funciona como um canal rápido e direto para você que quer recrutar e ouvir seus usuários e aprender com suas experiências a partir da análise qualitativa de seus discursos e práticas.

Vamos conversar?

Acesse www.litera.city e saiba mais ou entre em contato conosco pelo email contato@litera.city



Participe da mudança: cadastre-se para ser um respondente das pesquisas do LiteraCity.



Contribua para o desenvolvimento e melhorias de políticas, produtos e serviços que impactam sua vida e sua comunidade. Seja um respondente das pesquisas do LiteraCity e influencie as mudanças que você quer ver no mundo.

Ao participar de nossas pesquisas você dá voz às suas necessidades e desejos. Isso é importante para a construção de uma sociedade inclusiva, representativa e ética.

Escaneie o QRCode e cadastre-se agora no Assistente Virtual do LiteraCity no WhatsApp.

Para mais informações, acesse: <http://www.litera.city/participe>

Para citar esse material:

PAINEL LITERACITY Edição 02: Um Olhar Qualitativo Sobre os Impactos da Pandemia para Pessoas Idosas de São Paulo: interface com Governo Digital. LiteraCity Citizens & Consumers Lab. Agosto 2022.

Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional.

LITERACity