

Integrantes

- ☐ Breno Vargas Pereira - RA: 823134327.
- ☐ Julio Cesar Ramos Pereira - RA: 823129183.
- ☐ Natan Cardoso de Oliveira - RA: 823120309.

Necessidade de Inclusão Digital para Idosos

Passo 1

Qual a necessidade básica que seu desafio atende?

A inclusão social e digital dos idosos é uma necessidade fundamental em uma sociedade que está cada vez mais conectada. O uso de tecnologia pode aumentar a qualidade de vida e promover a independência dos idosos, possibilitando a eles um maior acesso a informações, serviços e conversas. No entanto, muitos idosos se encontram excluídos desse ambiente digital, o que os coloca em desvantagem em diversos aspectos da vida cotidiana, desde o acesso à saúde até as interações sociais.

Qual o problema essencial, de forma clara e concisa, concentrando-se na necessidade que está no coração do problema, em vez de saltar diretamente para uma solução?

O problema central é que muitos idosos têm dificuldade em utilizar dispositivos tecnológicos e acessar serviços na internet. Hoje, serviços bancários, sistemas de saúde e comunicação e até mesmo serviços de entrega e entretenimento estão fortemente ligados à internet e a aplicativos digitais. Essa problemática cria uma barreira para os idosos, que, por falta de experiência e conhecimento, não conseguem utilizar essas ferramentas com segurança e confiança. Essa desconexão leva ao isolamento social, aumenta a dependência de familiares para tarefas básicas e os exclui de serviços digitais, comprometendo sua autonomia.

Qual a causa do problema?

A principal causa da exclusão digital dos idosos é a falta de alfabetização digital e de suporte adequado para que eles possam aprender e se adaptar ao uso de novas tecnologias. Abaixo estão os principais fatores envolvidos nessa causa:

- ☐ **Baixa Familiaridade com Tecnologia:** Muitos idosos não cresceram em um ambiente onde o uso de computadores, smartphones e internet fosse comum. Isso gera uma resistência natural e um receio em usar tecnologias que não lhes são familiares, resultando em pouca ou nenhuma exposição ao ambiente digital.

- ☐ **Falta de Design Inclusivo:** Dispositivos e aplicativos geralmente não são desenvolvidos pensando na acessibilidade dos idosos, que podem ter limitações visuais, auditivas e motoras. Além disso, a falta da aplicação de conceitos de UI/UX (User Interface/User Experience) geram interfaces complexas, letras pequenas e opções difíceis de localizar tornam a experiência frustrante e desestimulante para os mais velhos.
- ☐ **Medo de Fraudes e Golpes:** Muitos idosos têm medo de utilizar serviços online, especialmente para transações financeiras, devido ao receio de fraudes. Esse medo é justificado pela vulnerabilidade que eles sentem frente a golpes digitais e pela falta de informações de segurança digital acessíveis para esse público.
- ☐ **Isolamento e Falta de Apoio Familiar ou Comunitário:** Em muitos casos, os idosos vivem sozinhos ou em condições que dificultam o acesso a familiares que possam ensinar ou auxiliar na utilização de dispositivos tecnológicos. Isso reforça o isolamento e limita ainda mais a capacidade de aprendizado sobre o uso das tecnologias.

5 Porquês

		(FALHA, PROBLEMA)			Porque?
Fases do processo		5 porquês	Motivo	Solução	
Exclusão digital dos idosos	1° Porquê	Por que os idosos têm dificuldades com tecnologia?	Baixa familiaridade e receio de uso por falta de experiência.	Oferecer programas de alfabetização digital com métodos adaptados às necessidades e ritmos dos idosos.	
Dificuldade em aprender sem suporte	2° Porquê	Por que o aprendizado de tecnologia é difícil para eles sem suporte?	Interfaces e dispositivos não são intuitivos para idosos, e muitos têm limitações visuais e motoras.	Investir em design inclusivo, aplicando conceitos de UX e UI para facilitar a navegação dos idosos.	
Desconforto com Aplicativos Digitais	3° Porquê	Por que os idosos se sentem desconfortáveis com aplicativos digitais, especialmente para transações?	Medo de fraudes e falta de conhecimento em segurança digital aumentam o receio.	Oferecer orientações acessíveis sobre segurança digital e criar interfaces seguras e fáceis de entender.	
Ausência de Suporte Familiar/Comunitário	4° Porquê	Por que muitos idosos não têm suporte familiar ou comunitário para aprender a usar tecnologia?	Muitos idosos vivem sozinhos ou não têm familiares disponíveis para ajudar.	Criar redes de apoio comunitário e programas de mentoria digital para que os idosos possam ter suporte contínuo.	

Impactos do Problema

- ☐ **Isolamento Social:** Sem acesso a redes sociais, aplicativos de mensagens e outros meios de comunicação digital, os idosos se sentem desconectados de amigos e familiares. Esse isolamento pode levar à depressão e a outros problemas de saúde mental.
- ☐ **Dependência Excessiva de Terceiros:** Sem o conhecimento para usar serviços digitais, muitos idosos se tornam dependentes de familiares ou cuidadores para tarefas cotidianas, como pagar contas ou marcar consultas, o que pode comprometer sua autonomia.

- ☐ **Exclusão de Serviços Essenciais:** Muitos serviços importantes, como acesso a laudos médicos, agendamento de consultas e atividades bancárias, são hoje feitos quase exclusivamente de forma digital. A exclusão digital impede o acesso fácil e rápido a esses serviços, impactando negativamente a saúde e o bem-estar dos idosos.
- ☐ **Desigualdade e Vulnerabilidade:** A falta de inclusão digital contribui para a desigualdade social, pois os idosos que não conseguem acessar as tecnologias se tornam mais vulneráveis a fraudes, são excluídos de oportunidades e enfrentam mais dificuldades em resolver problemas práticos.

Passo 2

Justificativa do Alinhamento com as Necessidades dos Consumidores e Empresas

A inclusão digital para idosos é uma necessidade importante em nossa sociedade cada vez mais conectada. Para os consumidores, que nesse contexto são os idosos e suas famílias, esse desafio representa uma oportunidade de melhoria significativa na autonomia e qualidade de vida. Muitos idosos enfrentam um sentimento de isolamento e dependência de terceiros para tarefas simples, como acessar serviços bancários e de saúde. Quando capacitados a usar tecnologias, esses indivíduos ganham autonomia para realizar atividades do dia a dia e conseguem manter contato com amigos e familiares de maneira independente. Além disso, a inclusão digital facilita o acesso a serviços de telemedicina, monitoramento remoto de saúde e informações preventivas, especialmente beneficiando aqueles com mobilidade reduzida ou que vivem em áreas afastadas, contribuindo para seu bem-estar e saúde. A conexão social promovida pela interação digital ajuda a reduzir o isolamento e promove a saúde mental, permitindo que idosos acompanhem a vida de seus entes queridos e sintam-se parte das redes sociais e familiares.

Para empresas e instituições, o desafio da inclusão digital para idosos traz também benefícios estratégicos. Com o envelhecimento populacional, os idosos constituem uma parte crescente e relevante do mercado consumidor. Empresas que oferecem soluções digitais acessíveis para esse público obtêm uma vantagem competitiva ao atrair e reter clientes idosos que, em muitos casos, ainda estão à margem dos serviços digitais. A inclusão digital também pode contribuir para uma redução de custos e aumento de eficiência. Ao permitir que os idosos realizem operações bancárias, consultas médicas e outras atividades remotamente, empresas e instituições diminuem a necessidade de atendimento presencial, otimizando recursos e tornando o serviço mais ágil e econômico.

Além disso, investir em inclusão digital para idosos demonstra compromisso com a responsabilidade social. Essa atitude fortalece a imagem das empresas e instituições, atraindo clientes que valorizam práticas socialmente conscientes e ajudando a criar uma conexão mais forte com o público. Assim, o desafio da inclusão digital para idosos não apenas atende às necessidades desse grupo em termos de qualidade de vida e integração social, mas também

oferece uma oportunidade valiosa para empresas e instituições que buscam expandir sua base de clientes, melhorar a eficiência operacional e promover uma imagem de marca responsável e empática.

Passo 3

Contextualização do Problema

O problema da inclusão digital para idosos é cada vez mais relevante em uma sociedade altamente tecnológica, onde atividades cotidianas estão fortemente vinculadas ao uso de dispositivos digitais e à internet. No Brasil, como em muitos outros países, a população está envelhecendo rapidamente, e a expectativa de vida está aumentando. No entanto, muitos idosos não acompanham esse ritmo de digitalização, o que os coloca em desvantagem na hora de realizar tarefas simples, como pagar contas, agendar consultas médicas, interagir com serviços governamentais ou manter contato com familiares e amigos.

A pandemia de COVID-19, por exemplo, evidenciou ainda mais essa exclusão, pois muitas atividades migraram para o formato digital, e os idosos enfrentaram grandes dificuldades para acessá-las. Mesmo após a pandemia, a transformação digital continua sendo uma realidade inevitável. Esse contexto exige que os idosos tenham ao menos uma alfabetização digital básica para poder usufruir de serviços essenciais e manter a sua independência, autonomia e qualidade de vida.

Relações entre os Atores do Desafio

No dado contexto, os principais atores são os idosos e suas famílias, o governo, empresas de tecnologia, organizações comunitárias e profissionais de saúde. Famílias fornecem o suporte inicial, mas muitas vezes com limitações de tempo e paciência. O governo tem um papel fundamental na criação de políticas públicas e programas de alfabetização digital, mas, sem iniciativas consistentes, os idosos continuam excluídos. Empresas de tecnologia e prestadores de serviços digitais, por sua vez, precisam investir em design inclusivo e acessível, enquanto organizações comunitárias podem oferecer treinamento e apoio contínuos para o aprendizado digital. Já os profissionais de saúde e instituições de telemedicina necessitam que os idosos estejam digitalmente incluídos para oferecer um atendimento remoto mais eficaz.

A colaboração entre esses atores é essencial para construir um ambiente digital acessível e integrado, onde os idosos possam usufruir de serviços essenciais, fortalecer sua autonomia e melhorar sua qualidade de vida.

Prisma de Desafio

Objetivo Principal

O objetivo principal é facilitar a inclusão digital dos idosos, promovendo sua autonomia no uso de tecnologias para acessar serviços essenciais, manter conexões sociais e melhorar a qualidade de vida.

Atores Envolvidos

Os principais atores envolvidos nesse desafio incluem os próprios idosos, que são o público-alvo que necessita de apoio para aprender a usar dispositivos digitais e acessar serviços online; as famílias, que oferecem suporte inicial e orientação, embora possam enfrentar limitações de tempo e recursos; o governo e instituições públicas, que são responsáveis pela formulação de políticas e programas de alfabetização digital específicos para a terceira idade; empresas de tecnologia, que desenvolvem dispositivos e plataformas e devem adaptar seus produtos às necessidades dos idosos; organizações comunitárias, que facilitam a interação social e podem oferecer treinamentos; e profissionais de saúde e telemedicina, que precisam que os idosos estejam digitalmente incluídos para fornecer cuidados remotos eficazes.

Necessidades e Demandas

As necessidades e demandas variam entre os diferentes grupos. Os idosos buscam autonomia no uso da tecnologia, redução da dependência, e acesso a serviços de saúde e sociais. As famílias desejam apoio para ajudar os idosos a aprender a usar a tecnologia, aliviando assim a carga de responsabilidade. O governo procura promover a inclusão social e digital, reduzindo a exclusão e aumentando o acesso a serviços públicos. As empresas de tecnologia têm a necessidade de expandir sua base de clientes, desenvolvendo produtos que atendam a um mercado crescente e diversificado. Organizações comunitárias buscam atender à demanda por inclusão e capacitação digital da população idosa, enquanto os profissionais de saúde desejam facilitar o acesso dos idosos a serviços de saúde digital, especialmente para aqueles com mobilidade reduzida.

Barreiras e Obstáculos

Entre as barreiras e obstáculos enfrentados estão as limitações dos idosos, como a falta de alfabetização digital, resistência ao uso de novas tecnologias, e dificuldades visuais e motoras. Também existem políticas públicas inadequadas, com a falta de programas consistentes e acessíveis voltados para a alfabetização digital dos idosos. O design não inclusivo das interfaces de dispositivos e aplicativos, que não considera as necessidades específicas dos idosos, representa outra barreira significativa. Além disso, muitas organizações comunitárias enfrentam recursos limitados, o que dificulta a oferta de treinamentos e suporte

digital. Outro obstáculo é o medo de fraudes digitais, que gera preocupações com a segurança no uso de plataformas digitais, levando à hesitação em aprender.

Oportunidades

As oportunidades que surgem nesse contexto incluem a expansão do mercado, já que empresas que investem na inclusão digital dos idosos podem conquistar um público crescente e leal. A redução de custos para instituições é uma possibilidade, uma vez que a promoção de serviços digitais diminui a demanda por atendimento presencial. A responsabilidade social também se destaca, pois empresas e organizações que focam na inclusão digital demonstram compromisso social, melhorando sua imagem e atraindo consumidores. Além disso, a melhora na saúde dos idosos pode ser alcançada através do acesso à telemedicina e ao monitoramento remoto, otimizando o acompanhamento de saúde. Por fim, a inclusão digital oferece uma oportunidade para a integração social, permitindo que os idosos se mantenham conectados com amigos e familiares, combatendo o isolamento social.

PRISMA DE DESAFIO

COMO PODEMOS incluir digitalmente os idosos, promovendo sua autonomia para acessar serviços e manter conexões sociais?			
VERBO DA AÇÃO	CONTEXTO	ENVOLVIDOS	OBJETIVO
Capacitar	Oferecer programas de treinamento digital voltados para idosos	Idosos, organizações comunitárias e governo	Promover autonomia e confiança no uso da tecnologia
Adaptar	Desenvolver interfaces e dispositivos acessíveis, com usabilidade intuitiva	Empresas de tecnologia, profissionais de design e idosos	Facilitar a navegação e o uso de plataformas digitais pelos idosos
Conectar	Desenvolver interfaces e dispositivos acessíveis, com usabilidade intuitiva	Idosos, profissionais de saúde, famílias e organizações comunitárias	Reduzir o isolamento social e melhorar a qualidade de vida dos idosos

Mapa de Influenciadores

