

Integrantes

- ☐ Breno Vargas Pereira - RA: 823134327.
- ☐ Natan Cardoso de Oliveira - RA: 823120309.

Necessidade de Inclusão Digital para Idosos

Entrevista

Primeiro Entrevistado - Idoso

Nome: João Aurélio Pereira

Idade: 72 anos

Profissão (antes de se aposentar): Mecânico

- Entrevistador: Qual é a sua experiência ao usar dispositivos digitais para tarefas diárias, como acessar serviços bancários ou de saúde?
- João: Tenho muita dificuldade com isso. Eu só uso o celular para fazer ligações, e mesmo assim preciso da ajuda dos meus netos. Quando tento acessar serviços como o banco ou marcar uma consulta na internet, fico confuso e com medo de cometer um erro ou cair em algum golpe.
- Entrevistador: Você gostaria de aprender a usar essas tecnologias?
- João: Sim, mas acho muito complicado. Tudo é rápido demais, com letras pequenas e opções que não entendo. Se houvesse um curso ou alguém para me ensinar de maneira simples e no meu ritmo, talvez eu pudesse aprender.

Segundo Entrevistado - Idoso

Nome: Maria de Souza Carmo

Idade: 68 anos

Profissão (antes de se aposentar): Professora de História

- Entrevistador: Qual é a sua experiência ao usar dispositivos digitais para tarefas diárias, como acessar serviços bancários ou de saúde?
- Maria: Eu sei usar um pouco o computador e já fiz pagamentos online com ajuda, mas não me sinto confortável. O medo de cometer erros me desanima. As plataformas mudam rápido, e eu fico perdida.
- Entrevistador: Você gostaria de aprender a usar essas tecnologias?

- Maria: Com certeza. Se houvesse mais apoio, tutoriais específicos e menos burocracia, eu acho que seria mais fácil. Sinto falta de ter autonomia nas coisas do dia a dia.

Terceiro Entrevistado - Familiar

Nome: Marcos Ferreira de Melo

Idade: 38 anos

Profissão: Analista de Sistemas

- Entrevistador: Como você enxerga o uso da tecnologia pelos seus parentes idosos?
- Marcos: Meus pais têm muita dificuldade. Mesmo para coisas simples, como acessar um aplicativo ou pagar uma conta online, eles precisam de mim. Eu trabalho o dia todo e não consigo dar o suporte que gostaria.
- Entrevistador: Você acredita que existe alguma solução para esse problema?
- Marcos: Alguma forma de ajudar os idosos com algum aplicativo ajudaria muito. Assim, eles poderiam se sentir mais seguros ao usar a tecnologia.

Quarto Entrevistado - Familiar

Nome: Ana Cristina Santos

Idade: 42 anos

Profissão: Enfermeira

- Entrevistador: Como você enxerga o uso da tecnologia pelos seus parentes idosos?
- Ana Cristina: Minha mãe tenta aprender, mas desiste facilmente porque acha tudo muito complicado. Ela se sente frustrada por depender de mim para coisas simples, como marcar consultas ou enviar mensagens.
- Entrevistador: Você acredita que existe alguma solução para esse problema?
- Ana Cristina: Acho que dava pra ajudar, sim. Se tivesse algum curso bem simples, feito pra eles, com alguém explicando devagar, seria ótimo. E os aplicativos podiam ser mais fáceis de mexer também, sem tanta coisa complicada. Ter alguém pra ajudar de verdade, explicando passo a passo, já faria muita diferença.

Quinto Entrevistado - Profissional da Saúde

Nome: Pedro Almeida Cardoso

Idade: 50 anos

Profissão: Médico Geriatra

- Entrevistador: Como a exclusão digital dos idosos impacta o atendimento médico e a telemedicina?
- Dr. Pedro: O impacto é significativo. Muitos pacientes idosos não conseguem usar plataformas para consultas ou visualizar exames. Isso compromete o atendimento, porque eles precisam depender de terceiros, o que prejudica sua autonomia.
- Entrevistador: O que pode ser feito para mudar essa realidade?
- Dr. Pedro: Precisamos de soluções tecnológicas mais acessíveis e treinamento adequado para os idosos. Além disso, oferecer orientações durante atendimentos presenciais ajudaria a diminuir a resistência e melhorar a confiança no uso da tecnologia.

Mapa de Empatia

Primeiro Entrevistado - João Aurélio Pereira (Idoso)

1. O que pensa e sente?

João sente que as tecnologias são feitas para os jovens e que ele está ficando para trás. Ele se frustra por depender dos outros para tarefas simples, como pagar contas online, e tem medo de cometer erros ou ser vítima de golpes digitais. No entanto, deseja se tornar mais confiante e autossuficiente com o uso da tecnologia, pois vê como isso pode melhorar sua vida.

2. O que escuta?

João ouve conselhos, muitas vezes impacientes, de seus netos e outros familiares. Também é impactado por notícias e alertas constantes sobre golpes e fraudes digitais, que reforçam seu medo e desconfiança em relação ao uso de tecnologia.

3. O que vê?

João observa outras pessoas, inclusive alguns idosos, utilizando dispositivos tecnológicos com facilidade para resolver tarefas do cotidiano. Ele percebe que serviços essenciais, como consultas médicas e pagamentos, estão cada vez mais digitais, o que o faz se sentir excluído.

4. O que fala e faz?

João frequentemente reclama que as telas dos dispositivos são confusas e difíceis de usar. Ele costuma pedir ajuda aos netos para realizar tarefas digitais e, quando frustrado, expressa que prefere resolver as coisas da maneira antiga, sem depender de tecnologia.

5. Dores

João enfrenta dificuldades para navegar pelo ambiente digital e teme ser vítima de fraudes. Ele se sente frustrado por depender de terceiros e desmotivado quando não consegue aprender algo novo.

6. Necessidades

João precisa de treinamentos acessíveis e práticos, interfaces simples e adaptadas para pessoas mais velhas, e suporte contínuo para que se sinta seguro e confiante ao usar tecnologia.

Segundo Entrevistado - Maria de Souza Carmo (Idoso)

1. O que pensa e sente?

Maria vê a tecnologia como algo que poderia facilitar sua vida, mas sente que é complicado e teme fazer algo errado. Ela deseja aprender para manter contato com a família e realizar tarefas de forma independente, mas o processo parece muito desafiador.

2. O que escuta?

Maria ouve familiares tentando ajudar, muitas vezes sem paciência, e relatos de amigos que enfrentam dificuldades semelhantes. As notícias sobre fraudes e golpes digitais a assustam e a fazem hesitar ainda mais em usar a tecnologia.

3. O que vê?

Maria observa outras pessoas, especialmente mais jovens, utilizando dispositivos de forma rápida e fácil. Ela percebe que muitas coisas, como consultas médicas e pagamentos, são feitas online, e se sente excluída por não conseguir acompanhar.

4. O que fala e faz?

Maria expressa vontade de aprender e tenta acompanhar tutoriais ou dicas dos filhos, mas desiste diante das dificuldades. Ela frequentemente comenta que gostaria de ser mais independente, mas sente que os dispositivos são complicados.

5. Dores

Maria se sente frustrada ao tentar aprender e ser excluída das interações digitais. A complexidade dos dispositivos e a falta de apoio adequado são grandes obstáculos para ela.

6. Necessidades

Maria precisa de orientação prática, interfaces mais inclusivas e de apoio constante para que consiga aprender e usar a tecnologia com mais segurança e confiança.

Terceiro Entrevistado - Marcos Ferreira de Melo (Familiar)

1. O que pensa e sente?

Marcos sente-se sobrecarregado por ser o principal suporte para os pais usarem tecnologia. Ele acredita que eles deveriam ser mais independentes, mas percebe que a falta de acessibilidade das plataformas torna isso difícil.

2. O que escuta?

Marcos ouve pedidos frequentes de ajuda dos pais e relatos de amigos enfrentando situações semelhantes. Também escuta informações sobre novas soluções digitais, mas muitas vezes elas não são úteis para o público idoso.

3. O que vê?

Marcos percebe que seus pais enfrentam grandes dificuldades para usar dispositivos digitais. Ele nota que muitas plataformas não são intuitivas para idosos e que há uma carência de suporte prático.

4. O que fala e faz?

Marcos frequentemente tenta ajudar seus pais, mas nem sempre tem tempo ou paciência. Ele comenta sobre a falta de acessibilidade em aplicativos e reclama da complexidade dos dispositivos.

5. Dores

Marcos sente-se sobrecarregado por ser a única fonte de ajuda para os pais e se frustra com a falta de ferramentas adequadas para que eles possam se virar sozinhos.

6. Necessidades

Marcos precisa de programas de treinamento para os idosos e de interfaces de usuário mais intuitivas, que tornem os dispositivos mais fáceis de usar para seus pais.

Quarto Entrevistado - Ana Cristina Santos (Familiar)

1. O que pensa e sente?

Ana se sente triste ao ver sua mãe desistir de usar tecnologia por achá-la difícil. Ela gostaria que sua mãe fosse mais autônoma e se sente impotente ao perceber que não consegue ensinar tudo sozinha.

2. O que escuta?

Ana escuta sua mãe reclamar da dificuldade dos aplicativos e nota que outros familiares não conseguem ajudar por falta de tempo ou paciência. Ela também ouve sobre a falta de iniciativas que realmente funcionem para ensinar idosos.

3. O que vê?

Ana observa que muitas pessoas mais velhas enfrentam desafios com a tecnologia, desde smartphones até computadores. Ela percebe que faltam recursos e programas que atendam especificamente às necessidades dessa faixa etária.

4. O que fala e faz?

Ana tenta ensinar sua mãe, mas muitas vezes expressa frustração com a falta de suporte adequado para capacitar os idosos em sua família.

5. Dores

Ana se sente sobrecarregada e triste ao ver a mãe desmotivada por não conseguir aprender a usar tecnologia. A falta de suporte adequado e recursos disponíveis para idosos agravam a situação.

6. Necessidades

Ana precisa de programas específicos para a capacitação digital de idosos, com apoio contínuo e ferramentas que sejam intuitivas e acessíveis para o público mais velho.

Quinto Entrevistado - Pedro Almeida Cardoso (Profissional da Saúde)

1. O que pensa e sente?

Dr. Pedro acredita que a exclusão digital dos idosos compromete o cuidado médico, principalmente em tempos de digitalização. Ele sente preocupação com a dificuldade deles em acessar serviços de saúde online.

2. O que escuta?

Ele ouve queixas dos pacientes sobre a complexidade dos serviços digitais e pedidos de orientação por parte das famílias, que também se sentem perdidas.

3. O que vê?

Dr. Pedro observa que muitos pacientes enfrentam barreiras significativas ao tentar usar serviços de saúde digitais. Ele nota que as plataformas são pouco adaptadas às necessidades dos idosos e que existe um gap de aprendizado.

4. O que fala e faz?

Dr. Pedro discute essas dificuldades com seus colegas e tenta oferecer orientação para os pacientes, mas sente que as ferramentas disponíveis não são suficientes.

5. Dores

Ele enfrenta desafios na comunicação com pacientes idosos e baixa adesão às plataformas digitais, o que compromete o atendimento remoto e a eficiência.

6. Necessidades

Dr. Pedro precisa de programas específicos para capacitar os idosos no uso de tecnologias, interfaces adaptadas e suporte adicional para garantir o acesso adequado aos serviços digitais de saúde.