CONECTANDO GERAÇÕES: INCLUSÃO DIGITAL E ORIENTAÇÃO JURÍDICA PARA A PREVENÇÃO DE FRAUDES ELETRÔNICAS ENTRE PESSOAS IDOSAS

CONNECTING GENERATIONS: DIGITAL INCLUSION AND LEGAL EDUCATION FOR THE PREVENTION OF ONLINE FRAUD AMONG OLDER ADULTS

Naiara Luz e Silva[1]; Amara Victórya Mota Lira Lima[1]; Thalita Vitória Matos dos Santos[1]; Julyanne Silva Cunha[2] julyanne.cunha@afya.com.br

1. Acadêmica do curso de Direito da Faculdade Afya Centro Universitário de Araguaína; **2.** Professora do curso de Engenharia Civil da Faculdade Afya Centro Universitário de Araguaína.

Eixo Temático: Eixo 02 – Inovação, Tecnologia, Sustentabilidade e Transformação Global

RESUMO

A digitalização acelerada dos serviços públicos e privados converteu o acesso à *internet* em condição de exercício de direitos, e a população idosa, não alcançada por políticas equivalentes de letramento digital, permanece exposta ao isolamento, à dependência de terceiros e a fraudes eletrônicas. O objetivo deste trabalho foi analisar os efeitos de um ciclo de oficinas de capacitação digital, com componente sistemático de orientação jurídica, sobre a autonomia, a segurança e a integração social de pessoas idosas vinculadas à Universidade da Maturidade de Araguaína, Tocantins. O trabalho teve caráter descritivo com abordagem qualitativa, delineado como extensão universitária, realizado com 25 participantes com idade igual ou superior a 60 anos. A intervenção contou com quatro encontros para escuta ativa, observação, acompanhamento individualizado, atividade avaliativa gamificada e roda de conversa final. Os resultados podem ser categorizados na descrição das demandas e barreiras iniciais, na apropriação instrumental do uso aparelho e do aplicativo de mensagens, no reconhecimento de riscos digitais e de direitos correlatos e no fortalecimento da autoestima e do pertencimento. Observou-se execução autônoma de funções antes delegadas a familiares e maior capacidade de identificar indícios de fraude. Esses resultados são consistentes o com experiências de extensão descritas na literatura e acrescentam a incorporação da orientação jurídica como componente estruturante, ainda pouco documentada. Diante do exposto, a associação entre capacitação instrumental e informação jurídica mostrou-se estratégia promissora para converter acesso tecnológico em cidadania digital efetiva.

Palavras-chave: Idoso. Inclusão Digital. Tecnologia da Informação. Autonomia Pessoal. Relações Intergeracionais.

ABSTRACT

The accelerated digitalization of public and private services has transformed internet access into a fundamental condition for the exercise of citizenship and social participation. However, many older adults remain excluded from digital environments, increasing their vulnerability to dependency, social isolation, and online fraud. This study aimed to analyze the effects of digital literacy workshops combined with systematic legal guidance on the autonomy, safety, and social integration of older adults enrolled at the University of Maturity in Araguaína, Tocantins, Brazil. This descriptive qualitative study was developed as a university extension project involving 25 participants aged 60 years and older. The intervention consisted of digital literacy workshops focused on active listening, participant observation, individualized support, gamified assessment activities, and a final discussion group. Four main thematic categories emerged: identification of initial digital demands and barriers; acquisition of skills related to mobile devices and messaging applications; recognition of digital risks and associated legal rights; and strengthening of self-esteem and social belonging. Participants reported increased autonomy in performing digital tasks previously delegated to family members and demonstrated greater awareness of signs of

online fraud and digital insecurity. The integration of digital literacy and legal guidance proved to be an effective strategy for promoting digital inclusion among older adults. Beyond improving technological skills, the intervention contributed to empowerment, increased autonomy, safer online participation, and enhanced digital citizenship. The findings highlight the importance of incorporating legal education into digital inclusion initiatives targeting older populations.

Keywords: Older Adults. Digital Inclusion. Information Technology. Personal Autonomy. Intergenerational Relations.

INTRODUÇÃO

A transformação digital dos serviços públicos e privados no Brasil deslocou para o ambiente virtual atividades que antes se realizavam presencialmente, como o agendamento de consultas, o requerimento de benefícios, a movimentação bancária e a própria comunicação familiar. Para a população idosa, essa migração não foi acompanhada de políticas equivalentes de letramento digital, de modo que a barreira tecnológica se converte, na prática, em barreira de acesso a direitos.[1]

A literatura tem demonstrado que a exclusão digital da pessoa idosa não decorre apenas de limitações funcionais associadas ao envelhecimento, mas também de fatores atitudinais e sociais, entre os quais o idadismo e a baixa percepção de autoeficácia, que levam ao abandono precoce das tecnologias.[1] Barreiras de ordem econômica, a ausência de suporte familiar continuado e a inadequação das interfaces às necessidades desse grupo etário completam o quadro, enquanto a presença de redes de apoio e de estratégias pedagógicas adaptadas atua como facilitador consistente.[2] Em contrapartida, quando a apropriação tecnológica se efetiva, observa-se ampliação da participação social e do exercício da cidadania.[3]

Há, contudo, uma dimensão pouco explorada nessas iniciativas: a jurídica. O Estatuto da Pessoa Idosa assegura proteção integral e prioridade na efetivação de direitos, inclusive quanto à informação e à defesa contra qualquer forma de exploração patrimonial.[4] A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, por sua vez, estabelece o consentimento informado e a transparência como bases do tratamento de dados, exigindo do titular um grau de compreensão que raramente é objeto de formação específica.[5] A pessoa idosa recém-inserida no ambiente digital encontra-se, assim, em posição de dupla vulnerabilidade: técnica, por desconhecer o funcionamento das ferramentas, e jurídica, por desconhecer os direitos que a protegem e os canais de que dispõe diante de fraudes eletrônicas.

Experiências brasileiras de extensão universitária voltadas ao ensino de tecnologias digitais para o público com 60 anos ou mais vêm sendo relatadas, em geral conduzidas por

equipes das áreas de computação, saúde ou educação, com resultados favoráveis quanto à satisfação e à autonomia dos participantes.[6] Permanece escassa, entretanto, a descrição de intervenções que incorporem a orientação jurídica como componente estruturante do processo formativo, e não como palestra isolada. É nessa lacuna que se insere o presente estudo.

Diante do exposto, este estudo teve por objetivo analisar os efeitos de um ciclo de oficinas de capacitação digital associado a orientação jurídica sistemática sobre a autonomia no uso de tecnologias, a percepção de segurança diante de riscos virtuais e a integração social de pessoas idosas vinculadas à Universidade da Maturidade de Araguaína, Tocantins.

DESCRIÇÃO DA EXPERIÊNCIA

O estudo teve caráter descritivo, com abordagem qualitativa, delineado como atividade de extensão universitária desenvolvida na Universidade da Maturidade de Araguaína (UMA), programa de educação permanente voltado para pessoas idosas localizado no município de Araguaína, Tocantins. As atividades ocorreram entre setembro e outubro de 2025, em encontros presenciais semanais com duração aproximada de uma hora e trinta minutos. Participaram 25 pessoas com idade igual ou superior a 60 anos, regularmente vinculadas à instituição e selecionadas por conveniência, correspondendo à turma em atividade no período. A equipe executora foi composta por acadêmicos do curso de Direito, sob supervisão docente, contando ainda com a colaboração voluntária de um advogado e de um estudante de Psicologia.

Foram incluídos participantes com vínculo ativo com a UMA, usuários de smartphone e que consentiram em participar das atividades. Foram desconsiderados os registros de participantes com frequência inferior à metade dos encontros ou que manifestaram a intenção de não ter suas contribuições utilizadas para fins acadêmicos. A intervenção compreendeu quatro encontros destinados à escuta ativa, observação participante, acompanhamento individualizado, atividade avaliativa gamificada e roda de conversa final. No encontro inaugural, mostrado na Figura 1, foram realizadas dinâmica de integração e escuta das expectativas e dificuldades relacionadas ao uso de tecnologias digitais. Ao longo das oficinas, os acadêmicos registraram observações em diário de campo e acompanharam individualmente as demandas apresentadas pelos participantes, com foco no uso de funcionalidades básicas dos smartphones, como abertura e leitura de mensagens, utilização do WhatsApp, envio de mensagens de texto e áudio, acesso a redes sociais e uso de aplicativos cotidianos. No encerramento, foi aplicada uma atividade avaliativa gamificada por meio da plataforma Kahoot, seguida de uma roda de conversa destinada à livre manifestação das percepções sobre o ciclo

formativo. As atividades também foram registradas fotograficamente mediante autorização dos participantes.

Foram analisadas as dificuldades autorrelatadas no uso do celular antes da intervenção, o grau de autonomia desenvolvido ao longo dos encontros, a capacidade de reconhecer situações de risco no ambiente digital e de identificar direitos e mecanismos de proteção, bem como manifestações relacionadas à autoestima, aos vínculos familiares e ao pertencimento social. A participação ocorreu de forma voluntária, com garantia de recusa ou interrupção a qualquer momento. Não houve coleta de dados pessoais sensíveis nem identificação nominal dos participantes nos registros analisados.

No início das atividades, os participantes relataram dificuldades principalmente em funções básicas do aparelho, como envio de mensagens, realização de chamadas de vídeo e acesso a redes sociais. Foi frequente o relato de dependência de filhos e netos para executar tarefas digitais cotidianas, acompanhado de sentimentos de constrangimento decorrentes da necessidade constante de solicitar ajuda. Também se observou receio de danificar o aparelho ou sofrer prejuízos financeiros ao utilizar aplicativos, fator que limitava a experimentação e o aprendizado autônomo.

Ao longo do ciclo formativo, observou-se redução progressiva da necessidade de auxílio para as funções trabalhadas. Os participantes passaram a realizar de forma mais independente o envio de mensagens de texto e áudio, o compartilhamento de imagens e localização, o armazenamento de contatos e as chamadas de vídeo. A proposição de desafios simples para serem executados fora do ambiente das oficinas mostrou-se importante para consolidar a aprendizagem, sendo comum o relato de que as atividades haviam sido realizadas sem a mediação de familiares.

A atividade conduzida pelo advogado voluntário estimulou amplo debate sobre segurança digital e direitos dos consumidores idosos. As dúvidas mais frequentes envolveram mensagens solicitando informações bancárias, ofertas de empréstimos consignados recebidas por aplicativos, pedidos de dinheiro enviados por supostos conhecidos e utilização indevida de imagens pessoais. Ao final das discussões, os participantes demonstraram maior capacidade para reconhecer sinais característicos de fraude, especialmente mensagens marcadas por senso artificial de urgência e solicitações de dados pessoais por canais não oficiais, além de maior conhecimento sobre mecanismos de denúncia e assistência jurídica.

Na roda de conversa de encerramento, os participantes associaram a aprendizagem tecnológica a benefícios afetivos e sociais, destacando a possibilidade de manter contato direto com familiares residentes em outras cidades. Observou-se uma mudança de percepção em

relação às próprias capacidades, com a substituição de discursos centrados em limitações por relatos que enfatizavam a possibilidade contínua de aprendizagem na velhice. A atividade avaliativa gamificada contou com a participação de todos os presentes, que demonstraram entusiasmo, envolvimento e desenvoltura no uso da plataforma. O desempenho foi considerado satisfatório pela equipe executora, uma vez que a maioria respondeu adequadamente às questões abordadas durante as oficinas. A avaliação do desempenho teve caráter qualitativo, fundamentada na observação dos participantes durante a atividade, sem mensuração de pontuações individuais ou percentuais de acerto. Nas Figuras de 2 a 4 são apresentadas evidências do momento de encerramento.

Figura 1 - Aplicação das oficinas de alfabetização digital e orientação jurídica junto aos participantes.

Fonte: Autoria própria, 2025.

Figura 2 – Grupo responsável pela execução do projeto.

Fonte: Autoria própria, 2025.

Figura 3 - Momento de interação entre a equipe extensionista e os participantes.

Fonte: Autoria própria, 2025.

Figura 4 – Registro fotográfico do encerramento das atividades com os participantes da UMA.

Fonte: Autoria própria, 2025.

CONCLUSÃO

O ciclo de oficinas produziu ganhos observáveis de autonomia no uso de dispositivos e aplicativos de comunicação, ampliou a capacidade dos participantes de identificar situações de risco no ambiente virtual e repercutiu favoravelmente sobre a autoestima e os vínculos sociais e familiares. A principal contribuição do estudo reside na demonstração de que a associação

entre capacitação instrumental e orientação jurídica sistemática responde a uma demanda concreta e frequentemente não endereçada nas ações de inclusão digital voltadas à pessoa idosa, qual seja, a insegurança quanto à proteção patrimonial e de dados pessoais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bernardo LD. As pessoas idosas e as novas tecnologias: desafios para a construção de soluções que promovam a inclusão digital. Rev Bras Geriatr Gerontol. 2022;25(4):e230142. Disponível em: https://doi.org/10.1590/1981-22562022025.230142.pt

2. Alvaro SSO, Mello LA, Bernardo LD, Raymundo TM. Navegando em ondas virtuais: barreiras e facilitadores para a inclusão digital de idosos. Res Soc Dev. 2022;11(9):e19111931685. Disponível em: https://doi.org/10.33448/rsd-v11i9.31685

3. Domingues NRP, Sene AR, Bernardo LD, Raymundo TM. Inclusão digital e participação social de idosos. Estud Interdiscip Envelhec. 2021;26(1):375-96. Disponível em: https://doi.org/10.22456/2316-2171.102091

4. Brasil. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa e dá outras providências. Diário Oficial da União. 3 out 2003.

5. Brasil. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Diário Oficial da União. 15 ago 2018.

6. Souza KE, Villela MLB, Silva RP, Martins S, Ribeiro AQ. Ensino de tecnologias digitais para o público 60+: experiência de um programa de extensão universitária. Rev ELO Diálogos Extensão. 2026;17:e22041. Disponível em: https://doi.org/10.21284/elo.v17i.22041

7. Bardin L. Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70; 2011.