

# A INFLUÊNCIA DA FAMÍLIA E DE UM GRUPO RELIGIOSO NO USO DO APLICATIVO WHATSAPP® POR IDOSOS

## THE FAMILY AND A RELIGIOUS GROUP INFLUENCE OF THE WHATSAPP® APPLICATION USE BY ELDERLY

Michelle Cristina Ferreira<sup>1</sup>

Francismara Fernandes Guerra<sup>2</sup>

Ana Letícia da Silva<sup>3</sup>

### RESUMO:

Vivencia-se um envelhecimento da população em todo o mundo e esse cenário tem inspirado a realização de estudos em diferentes áreas do conhecimento. Entretanto, poucas pesquisas visavam compreender os aspectos positivos do envelhecimento e sua relação com as novas tecnologias de comunicação. Neste sentido, esta pesquisa descritiva e de natureza qualitativa, visou compreender a utilização de novas tecnologias de comunicação, em especial, o uso do Whatsapp® no cotidiano de um idoso e conseqüentemente, compreender como a família e um grupo religioso podem influenciar a sua adoção. A amostra foi composta por 11 idosos, pertencentes a um determinado grupo religioso. Os dados foram coletados por meio de entrevista e para análise dos mesmos, optou-se pela análise de conteúdo (BARDIN, 2009). Como fundamentação teoria, considerou-se a Teoria Ecosistêmica. Concluiu-se que a maioria dos idosos foram influenciados a adoção do mesmo em seu cotidiano por meio de eventos ocorridos no ambiente familiar, como a saída dos filhos de casa, devido a mudança de cidade, casamento e estudo.

**PALAVRAS-CHAVE:** Idosos; WhatsApp; Teoria Ecosistêmica.

### ABSTRACT:

There is an aging of the population around the world and this scenario has inspired studies in different areas of knowledge. However, few studies aimed to understand the positive aspects of aging and its relationship with the new communication technologies. In this sense, this descriptive and qualitative research aimed to understand the use of new communication technologies, especially the use of Whatsapp® in the daily life of an elderly person and, consequently, to understand how the family and a religious group can influence their adoption. The sample consisted of 11 elderly people belonging to a certain religious group. The data were collected through an interview and for their analysis, we opted for content analysis (BARDIN, 2009). As theory foundation, we considered the Ecosystemic Theory. It was concluded that the majority of the elderly were influenced the adoption of the same in their daily life through events occurred in the family environment, such as the departure of children from home due to change of city, marriage and stud.

**KEYWORDS:** Seniors; WhatsApp; Ecosystem Theory.

<sup>1</sup> Mestra em Economia Doméstica pela Universidade Federal de Viçosa e bacharela em Administração pela Universidade Federal de Viçosa campus Rio Paranaíba. Currículo: <http://lattes.cnpq.br/2997657597279541>.

<sup>2</sup> Doutora e mestra em Demografia pela Universidade Federal de Minas Gerais, licenciada em Matemática pela Universidade Federal de Ouro Preto, com pós-doutorado em Demografia pela Universidade Federal de Viçosa. Professora do Instituto Federal Minas Gerais. Currículo: <http://lattes.cnpq.br/2940235704528632>.

<sup>3</sup> Graduanda em Psicologia pelo Centro Universitário de Patos de Minas. Currículo: <http://lattes.cnpq.br/0335345085454250>.

Revista Brasileira de Gestão e Engenharia – ISSN 2237-1664 Centro de Ensino Superior de São Gotardo <a href="http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia">http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia</a>	Número XVII Jan-jun 2018 periodicoscesg@gmail.com	Trabalho 08 Páginas 166-191
---	---	--------------------------------

## 01 – INTRODUÇÃO

Assiste um envelhecimento da população mundial (CAMARANO, 2011; IBGE, 2008) e esse novo paradigma tem inspirado a realização de estudos em diferentes áreas do conhecimento. Todavia, as pesquisas desenvolvidas sobre o tema envelhecimento, por alguns anos, se mostraram repetitivas (KALACHE, 2008), trazendo reflexões negativas enfrentadas pelos idosos, decorrentes do processo do envelhecimento, além, de enfatizarem os desafios referentes a idade, fincadas nos estereótipos negativos da velhice (CAMARANO, 2011). Poucos estudos visavam compreender os aspectos positivos do envelhecimento, tais como que nesta etapa, é possível se manter ativo e envelhecer com qualidade de vida e a sua relação com as novas tecnologias (MONTAÑA; ESTANYOL; LALUEZA, 2015).

Já que em paralelo ao processo de envelhecimento populacional, se encontram as novas tecnologias, cujo desenvolvimento vem influenciando significativamente essa conjuntura, modificando a sociedade e a maneira como as pessoas interagem e se relacionam, além de alterarem os meios de comunicação e a interação familiar e social (STACHESKI, 2013). Surge, neste contexto, um desafio para o idoso, qual seja, a sua adaptação às exigências do mundo contemporâneo, e, entre elas, a utilização destas novas formas de comunicação, em especial a mídia social – *WhatsApp*.

O *WhatsApp* é um aplicativo de troca de mensagens instantâneas disponibilizado por meio da *internet*, com o objetivo de estímulo à comunicação, permitindo a interação e conexão entre pessoas de forma rápida e gratuita (CARVALHO, 2009). Possibilita, que os usuários organizem grupos de conversa, com diversos integrantes, de forma acessível e simples, o que facilita a comunicação em diversos aspectos, como o agendamento de reuniões, troca de informações diversas, repasse de recados (STEINFIELD, 2012), motivo pelo qual esse aplicativo foi escolhido para o desenvolvimento dessa pesquisa.

Apesar das dificuldades que a interação com essas novas tecnologias pode apresentar para os idosos, seu uso pode representar benefícios para este grupo etário. Por meio do *WhatsApp*, especificamente, é possível que o idoso possua uma melhor e maior interação familiar e social, ao permitir que diversifique

Revista Brasileira de Gestão e Engenharia – ISSN 2237-1664 Centro de Ensino Superior de São Gotardo	Número XVII Jan-jun 2018	Trabalho 08 Páginas 166-191
<a href="http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia">http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia</a>	periodicoscesg@gmail.com	

sua rede de contatos. O processo de envelhecimento pode fazer com que as pessoas diminuam suas redes de relacionamentos, devido à aposentadoria, perda de membros familiares, saída dos filhos do vínculo familiar, dentre outros fatores (FIORE et al.; 2009). Faz-se importante que o idoso seja incluído nestas novas maneiras de comunicação (MIDDLETON; SCHEEPERS; TUUNAINEN, 2014).

A família, como primeiro grupo social do ser humano, e também as demais pessoas com os quais os idosos convivem, podem ser influenciadores para que esta inclusão digital aconteça, e que o idoso vivencie um processo de envelhecimento com maior bem-estar e qualidade de vida. Os comportamentos dos membros são influenciados e influenciam os comportamentos de todos os outros, bem como os demais ambientes com os quais possui interação (PRATI et al., 2008; ROMANELLI, 2002).

Apesar do cuidado com as pessoas idosas ser, tradicionalmente, atribuído à família, todos os grupos em que elas estão inseridas no seu cotidiano podem contribuir para que os aspectos negativos do envelhecer sejam minimizados (REIS et al., 2011). Dentre os grupos com os quais pessoas idosas convivem, tem-se os grupos religiosos. Os grupos religiosos são vistos como um suporte que pode vir a oferecer respostas às exigências da velhice, facilitar a aceitação das perdas relacionadas ao processo do envelhecimento, bem como fornece recursos para a aceitação e compreensão das dificuldades da vida (GOLDSTEIN; SOMMERHALDER, 2002).

Neste contexto, desenvolve-se a Pastoral da Pessoa Idosa (PPI), no município XI (em respeito aos participantes o nome da cidade foi resguardado) pertencente ao estado de Minas Gerais, Brasil. A PPI teve sua origem no município XI em 05 de novembro de 2004, e visa assegurar a dignidade e a valorização integral das pessoas idosas, por meio da promoção humana e espiritual, respeitando seus direitos, por meio de um processo educativo de formação continuada destas, de suas famílias e de suas comunidades, para que as famílias e as comunidades possam conviver respeitosamente com as pessoas idosas (PPI, 2010).

Tendo como foco esse objetivo da PPI, acredita-se que este grupo religioso, assim como a família, também pode influenciar os seus participantes a adotarem novas tecnologias em seu cotidiano, em especial, o *WhatsApp*, já que

Revista Brasileira de Gestão e Engenharia – ISSN 2237-1664 Centro de Ensino Superior de São Gotardo	Número XVII Jan-jun 2018	Trabalho 08 Páginas 166-191
<a href="http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia">http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia</a>	<a href="mailto:periodicoscesg@gmail.com">periodicoscesg@gmail.com</a>	

seus membros possuem um grupo no aplicativo para se comunicarem. O município XI, possui 2 grupos PPI, sendo o foco para a realização deste trabalho, o PPI inaugurado no final de 2014, haja visto que os membros deste PPI especificamente, possui um grupo do PPI no aplicativo *WhatsApp*.

Frente às premissas expostas, problematiza-se: o uso de *WhatsApp* por idosos que participam da PPI estudada tem sido influenciado pelo grupo religioso e por suas famílias? Assim, de maneira geral, esse trabalho objetivou compreender se o uso de *WhatsApp* por idosos que participam da PPI tem sido influenciado pela PPI e por suas famílias. Para a realização da análise dos dados, fundamentou-se na Teoria Ecológica. A Teoria Ecológica foi desenvolvida a partir da Teoria Geral dos Sistemas, por Ludwig Von Bertalanffy, sendo esta, considerada como uma ciência da integridade, totalidade ou de entidades totalitárias (PRATI et al., 2008).

## 02 – REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 – Teoria Ecológica e seus Pressupostos

Em meados da década de 1970, iniciaram-se os estudos relacionados à influência do contexto social para o desenvolvimento da vida das pessoas, inclusive para os idosos. Estes trabalhos elucidaram os diversos campos do saber, dentre eles das ciências sociais, evidenciando que os comportamentos dos indivíduos são fortemente influenciados pelas pessoas com os quais convive (PINTO et al., 2006).

Partindo desse ponto, atribui-se ao presente trabalho a incorporação da fundamentação teórica da abordagem ecológica, desenvolvida originalmente pelo biólogo Ludwig von Bertalanffy (PRATI et al., 2008; YUNES, 2001). Sobre esta abordagem, ressalta-se que, mesmo que esta esteja sendo incorporada pelas pesquisas relacionadas à temática da velhice, trata-se de uma abordagem relativamente pouco explorada nos estudos de ciências sociais, no contexto brasileiro (DOLCI et al., 2008).

A abordagem ecológica pode ser entendida como maneira de ver, compreender e descrever os fenômenos considerando as influências dos ambientes físico, social e cultural – o denominado contexto. Nesta acepção, o mundo é

Revista Brasileira de Gestão e Engenharia – ISSN 2237-1664 Centro de Ensino Superior de São Gotardo	Número XVII Jan-jun 2018	Trabalho 08 Páginas 166-191
<a href="http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia">http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia</a>	periodicoscesg@gmail.com	

visualizado em termos de sua interação e relação, composto por diversos sistemas, assim entendidos como partes integradas que funcionam juntas para alcançar um determinado propósito ou resultado. Sob essa perspectiva, um indivíduo pode ser compreendido por meio do ambiente em que está em constante interação com o seu contexto (PRATI et al., 2008).

Esta interação entre os diversos sistemas, os sistemas e o contexto, é denominada como ecossistema humano, cujo o objetivo é a melhoria da qualidade de vida (MARTINS, SZYMANSKI, 2004). O ambiente ecológico de desenvolvimento humano não se limita apenas a um ambiente único e imediato. Ele é constituído por seus membros familiares, o ambiente e as diferentes maneiras de organização e administração de seus recursos. Por sua vez, o microambiente é composto pelo sistema de trabalho, sistema escolar, social, parentes, vizinhos e demais sistemas que compõem o *habitat* de uma pessoa. Já o macroambiente se refere aos elementos naturais adjacentes e de instituições socioeconômicas, socioculturais, religiosas, políticas e tecnológicas da sociedade (PRATI et al., 2008).

Estes ambientes são entidades interdependentes, um influencia o outro assim como os indivíduos que interagem com o ambiente. Um dos conceitos principais de um ecossistema humano é a interação, que ocorre de forma mútua ou recíproca e se efetua quando uma parte do sistema causa mudança ou ação em outra parte, modificando-o. Pode-se dizer, assim, que as pessoas, como as famílias influenciam e são influenciadas pelos sistemas e ambientes com os quais se relacionam. Além disso, estas relações permitem que haja troca de energia, matéria e informação, havendo assim, a priori, a entrada de recursos, que é chamada de *input* (MARTINS, SZYMANSKI, 2004).

Em seguida, ocorre a transformação desses recursos conforme as necessidades e objetivos da família, sendo denominado este processo de *throughput*. Por fim, os recursos, já modificados, retornam ao ambiente ou a outros sistemas e são chamados de *outputs*. Na Teoria Ecológica, são considerados recursos os meios que são utilizados para satisfazer necessidades biológicas, sociais ou políticas e para adaptação às mudanças ocorridas em ambientes. Dessa forma, neste processo de troca de energia, matéria e informação, os sistemas humanos são considerados reflexivos, ou seja, têm habilidade, por meio do processo de *feedback*

Revista Brasileira de Gestão e Engenharia – ISSN 2237-1664 Centro de Ensino Superior de São Gotardo	Número XVII Jan-jun 2018	Trabalho 08 Páginas 166-191
<a href="http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia">http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia</a>	periodicoscesg@gmail.com	

(retorno), para examinarem a si mesmos, seus comportamentos e assim promoverem mudanças de acordo com seus objetivos e valores (YUNES, 2001).

Nesta acepção, acredita-se que a Teoria Ecológica contribuiu para o desenvolvimento desse trabalho, uma vez que o objetivo proposto visa compreender como e de que modo cada subsistema – Família e Pastoral da Pessoa Idosa -, tem influenciado o processo de adoção do *WhatsApp* no cotidiano da pessoa idosa.

## **2.2 – A Família e a Religião como Influenciadoras da Adoção de Mídias Sociais pelos Idosos**

As estratégias comunicacionais fomentam uma maior interação cotidiana e possibilitam um efeito de sentido da inclusão social. São práticas de comunicação e interconexões digitais possibilitadas pelas mídias sociais que podem alterar, positivamente, a rotina dos idosos em busca de um envelhecer com mais qualidade (STACHESKI, 2013). Por meio dos grupos com os quais os idosos convivem é possível que os mesmos compartilhem e aprendam a utilizar as novas formas de comunicação que proporcionam a estes, bem-estar e melhora na qualidade de vida (CAMARANO, 2003). Dentre os pressupostos da Teoria Ecológica, destaca-se os relacionados aos comportamentos dos indivíduos. O comportamento, se refere à uma responsabilidade compartilhada, que se origina por meio de padrões que mantêm e estimulam as ações de cada pessoa (PRATI et al., 2008).

A família tem importância fundamental para a pessoa idosa. É o núcleo por excelência onde o idoso busca apoio para sua vivência afetiva. Quanto mais saudáveis forem as relações familiares, mais feliz e ajustado será o idoso (ZIMMERMAN, 2000). Assim, considerando as contribuições da abordagem ecológica, a família, além de apontar não só quem à pertence, ela, também indica os padrões de interações, que refletem as tensões, filiações, hierarquias na sociedade, influenciando os relacionamentos e o comportamento de cada membro (MARTINS, SZYMANSKI, 2004). Nesta acepção, cada indivíduo contribui para a composição dos padrões familiares. Todavia, o comportamento e a personalidade, também, são influenciados pelo o que a família permite e espera. A interdependência das relações familiares, desta forma, é essencial para o

Revista Brasileira de Gestão e Engenharia – ISSN 2237-1664 Centro de Ensino Superior de São Gotardo	Número XVII Jan-jun 2018	Trabalho 08 Páginas 166-191
<a href="http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia">http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia</a>	periodicoscesg@gmail.com	

desenvolvimento e comportamento do indivíduo em qualquer fase da vida (ROMANELLI, 2002).

Entretanto, as mudanças ocorridas na estrutura familiar ao longo dos anos, corroboram para a importância das relações sociais para que os idosos possam envelhecer ativamente. Embora o cuidado dos idosos, seja tradicionalmente, atribuído à família, todos os que convivem com o idoso podem contribuir para que os aspectos negativos do envelhecer sejam minimizados (REIS et al., 2011). Neste sentido, a responsabilidade por um bom envelhecimento saudável deve ser de toda a sociedade ao desenvolver ações que estimulam o bem-estar e a saúde de todos, inclusive dos idosos (ONU, 2002).

Além do mais, a quantidade e a qualidade dos relacionamentos que os idosos estabelecem é determinante para seu bem-estar. A manutenção das redes sociais favorece para que os idosos possuam sentimentos de inclusão, afeto e controle, essenciais para uma qualidade de vida saudável (SIQUEIRA; SILVA, 2002). Portanto, é importante que os idosos mantenham seu convívio social e que desempenhem trabalhos e atividades em grupos, mantendo-se ativo socialmente, pois o processo de envelhecer desencadeia a necessidade de adaptações a novos momentos da vida (CANESQUI; BARSAGLINI, 2012).

A Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD, 2015) apontou que, além da família, geralmente os idosos buscam apoio, como emocional e efetivo em grupos religiosos. Cohen e Koenig (2013) evidenciaram que para 75% dos idosos americanos a religião é fundamental. A maioria dos idosos acreditam que, por estarem no último ciclo de vida, a busca por respostas e apoio emocional sejam encontrados na religião. Dentre os fatores benéficos das atividades desempenhadas no âmbito das religiões, destacados por idosos, estão a melhoria do bem-estar, diminuição da angústia e depressão, o preenchimento da distância da família, auxílio na rotina, além do suporte ao acolhimento (DUARTE; WANDERLEY, 2011; LEWIN, 2001).

Os grupos religiosos, além dos familiares, também podem ser impulsionadores para que não só os idosos, mas a comunidade em geral adote as novas tecnologias de comunicação em seu cotidiano. Silva (2013) destaca que as relações entre religião e mídias sociais estão cada vez mais recorrentes nos estudos

Revista Brasileira de Gestão e Engenharia – ISSN 2237-1664 Centro de Ensino Superior de São Gotardo	Número XVII Jan-jun 2018	Trabalho 08 Páginas 166-191
<a href="http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia">http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia</a>	<a href="mailto:periodicoscesg@gmail.com">periodicoscesg@gmail.com</a>	

sobre os fenômenos religiosos, visto que se presencia uma elevação da utilização dos recursos da *internet*, especialmente para a difusão de mensagens religiosas (VIEIRA; ALMEIDA, 2015). Velas virtuais, terço virtual, capelas virtuais, missas e cultos transmitidos *online*, aconselhamento espiritual e pedidos de orações *online*, são alguns exemplos da proliferação da religião na *internet*. A religião praticada nos ambientes digitais aponta para uma mudança na experiência religiosa das pessoas, inclusive dos idosos (SBARDELOTTO, 2012). A responsabilidade por um bom envelhecimento saudável deve ser de toda a sociedade ao desenvolver ações que estimulam o bem-estar e a saúde de todos, inclusive dos idosos (ONU, 2002).

### 2.3 – O Uso do *WhatsApp* por Idosos: Benefícios e Possibilidades

Entre os benefícios trazidos pelo advento da *internet*, tem-se alguns fundamentais, como a possibilidade de expressão, sociabilização, acesso à informação e entretenimento, de forma mais rápida, dinâmica e, muitas vezes, gratuita. A *internet* proporciona, ainda, trocas de ideias individuais ou em grupo, aprendizagem e ensinamentos, em que não existem limites de distâncias físicas e temporais (TORRES, 2009). Comumente relacionado, surgem as mídias sociais. Por meio destas mídias sociais, é possível se conectar e comunicar com diferentes grupos de referência social, por meio de serviços como o do aplicativo *WhatsApp Messenger* (MIDDLETON; SCHEEPERS; TUUNAINEN, 2014).

O *WhatsApp* é um aplicativo de mensagens multiplataforma que possibilita a troca de mensagens por meio de telefones celulares, além do compartilhamento de arquivos de texto, vídeo e áudio. Este aplicativo vem sendo amplamente utilizado, e não possui custo de utilização, basta possuir acesso a um telefone inteligente com conexão à *internet*. Possibilita, além das mensagens básicas, que seus usuários criem grupos, enviem mensagens ilimitadas com vídeo, áudio e imagens (AHARONY, 2015; GAIKAR; GAIKAR, 2015;), comuniquem-se gravando e enviando mensagens com vídeo ou som (PARK; CHO; LEE, 2014).

Sua utilização, devido a essa grande quantidade de opções, tem abrangido negócios (SEONGWON; KWANGSU; BONG GYOU, 2015), entretenimento (BOUHNİK; DESHEN, 2014), educação (RAMBE; BERE, 2013) e até

Revista Brasileira de Gestão e Engenharia – ISSN 2237-1664 Centro de Ensino Superior de São Gotardo	Número XVII Jan-jun 2018	Trabalho 08 Páginas 166-191
<a href="http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia">http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia</a>	periodicoscesg@gmail.com	

mesmo a medicina (GIORDANO, 2015). Criado em 2009, o *WhatsApp* já atingiu o número de 1 bilhão de usuários ativos mensais, mundialmente. O seu uso, somente em 2014, se elevou em 150% nos Estados Unidos (AHARONY, 2015; MEHMMOOD; KORICA-PEHSEL, 2015). No Brasil, o acesso à *internet*, e conseqüentemente aos seus recursos disponíveis, como as mídias sociais crescem aceleradamente. O país é um dos países que mais utilizam os recursos *WhatsApp*, perdendo somente para a África do Sul (PNAD, 2015).

Dados divulgados pela Pesquisa Brasileira de Mídia (PBM, 2015), por meio da Secretaria de Comunicação Social (SECOM, 2015), apontaram que dentre os 92% dos brasileiros que acessam a *internet* diariamente, 93% estão conectados por meio do *WhatsApp*. Em relação aos idosos, em todo país, são mais de 3,319 milhões interligados à *internet*, dentre eles 76% possuem acesso ao *WhatsApp* (PNAD, 2015), o que representa aproximadamente 2% do total da população idosa brasileira. Embora o percentual de idosos internautas seja baixo, este número é significativo, pois segundo dados da PNAD (2015), referente ao período de 2005 a 2011, o número de pessoas idosas usuárias de *internet*, elevou-se em 143,8% nesse período, enquanto na faixa etária entre 18 e 29 anos o acesso, no mesmo período, se reduziu em 3%.

Os idosos estão buscando novas formas de comunicação e sociabilização (BRITO, 2012) e por meio do *WhatsApp* é possível manter interação (PNAD, 2015) com os sistemas sociais, e, para tanto, já existem cursos específicos para esse público, que ensinam a acessar e utilizar os recursos do *WhatsApp*, como exemplo: a “Oficina de WhatsApp - ou zap-zap para idosos” realizada pelo Centro de Referência do Idoso (CRI, 2016).

Os recursos disponibilizados por meio da *internet*, entre elas, as mídias sociais, auxiliam as relações, principalmente no que tange aos aspectos relacionados à família e saúde da pessoa idosa. Oferecem aos idosos maior integração e apoio em diversos aspectos, dentre eles o suporte social (RESENDE et al., 2007; ANDRADE; VAITSMAN, 2002).

Revista Brasileira de Gestão e Engenharia – ISSN 2237-1664 Centro de Ensino Superior de São Gotardo	Número XVII Jan-jun 2018	Trabalho 08 Páginas 166-191
<a href="http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia">http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia</a>	periodicoscesg@gmail.com	

### 03 – PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo se caracteriza como uma pesquisa exploratória descritiva de abordagem qualitativa (GRAY, 2009). O método de pesquisa considerado adequado para o desenvolvimento da investigação qualitativa foi o estudo de caso, pois, nesse tipo de abordagem, procura-se trabalhar com cenários sociais bastante específicos, tendo caráter de profundidade e detalhamento (GIL, 2008).

Considerou-se, os idosos, conforme a classificação do Estatuto do Idoso (Lei nº. 10.741 de 1º de outubro de 2003), de ambos os sexos, que residem no município de XI - Minas Gerais, e que participam efetivamente da Pastoral da Pessoa Idosa, grupo religioso da Igreja Católica do estado de Minas Gerais. O público alvo pesquisa foram os idosos que participantes da PPI criada em 2014 e que possuíam acesso ao aplicativo *WhatsApp*. Em média, participam das reuniões da PPI, 50 idosos, já os que participam do grupo no *WhatsApp*, este corresponde a 18 pessoas (PPI, 2016).

A amostra foi composta por 11 idosos, haja visto que nem todos os idosos que participavam da PPI utilizavam o aplicativo, e outros não aceitaram participar da pesquisa. Os idosos participantes da pesquisa possuem idade entre 63 e 76 anos. Já a coleta de dados embasou-se em entrevista semiestruturada realizada individualmente com os sujeitos centrais, esta entrevista não foi gravada, por que nem todos os participantes permitiram este procedimento. Em respeito aos entrevistados, os seus nomes foram resguardados. Desta forma, foram utilizadas para representar os idosos entrevistados a letra “A” acompanhada de um número, que diz respeito a ordem em que as entrevistas foram realizadas.

Quanto a análise dos dados, optou-se pela análise de conteúdo (BARDIN, 2009). Como fundamentação teoria, considerou-se a Teoria Ecosistêmica. A Teoria Ecosistêmica foi desenvolvida a partir da Teoria Geral dos Sistemas, por Ludwig Von Bertalanffy, sendo esta, considerada como uma ciência da integridade, totalidade ou de entidades totalitárias (PRATI et al., 2008).

Revista Brasileira de Gestão e Engenharia – ISSN 2237-1664 Centro de Ensino Superior de São Gotardo	Número XVII Jan-jun 2018	Trabalho 08 Páginas 166-191
<a href="http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia">http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia</a>	periodicoscesg@gmail.com	

## 04 – RESULTADOS

### 4.1 – O Idoso e sua Interação com a Família e a Pastoral da Pessoa Idosa

Pela abordagem ecossistêmica, o ser humano sofre influência de vários ambientes, dentre eles, do ambiente familiar e comunitário. Desta forma, o ser humano possui interfaces tanto com o microsistema, que inclui o sistema de trabalho, sistema social, sistema escolar, os vizinhos, os parentes, a família, como com o macro ambiente, que contempla os sistemas econômico, religioso, tecnológico, político, cultural, natural e social. Considerando a estrutura familiar, como unidade, esta, se constitui um importante sistema de sustentação da vida para seus membros, sendo dependente dos ambientes natural e humano, que visa a qualidade da vida (SILVA, 2006). Logo, para entender como as ideias ecossistêmicas se adequam aos indivíduos é necessário compreender a ideia de padrões e conexões repetitivos, além de características como a forma como as partes influenciam e são influenciadas e o fato de que todo sistema passa por períodos de instabilidade e mudança até atingir, novamente, o equilíbrio (SOARES, 2006).

Visando, assim, compreender como se dá a interação dos idosos com o seu sistema familiar, e também com os membros do sistema religioso, por meio da participação na PPI, buscou-se entender por meio dos idosos se eles possuem um bom relacionamento com os seus familiares, além de aspectos relacionados ao ingresso na PPI.

Quanto ao relacionamento com os familiares, em geral, os idosos descreveram que possuem um bom relacionamento, que buscam manter contato com os familiares, em especial, com os filhos e netos, conforme exemplificado pelas falas dos idosos A (4) e A (6):

“Tenho um bom relacionamento. **Converso** sempre com **meus filhos**, e sempre que dá, eles vêm nos visitar (A4)”.

“O relacionamento é **ótimo**, mantemos muito contato, principalmente agora, com **meu neto** (A6)”.

Revista Brasileira de Gestão e Engenharia – ISSN 2237-1664 Centro de Ensino Superior de São Gotardo	Número XVII Jan-jun 2018	Trabalho 08 Páginas 166-191
<a href="http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia">http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia</a>	periodicoscesg@gmail.com	

Pôde-se observar que, ao falar dos relacionamentos com familiares, os idosos citaram somente sua interação com filhos e netos; apenas a idosa A (2) relatou que há um bom relacionamento também com parentes próximos, citando suas irmãs e sobrinhos:

“Possuo boa relação com **meus filhos, minhas irmãs e sobrinhas**, nos encontramos sempre (A2)”.

Sobre a participação na PPI, dentre os motivos apontados pelos idosos como motivadores para seu ingresso no grupo citados, estão: a participação efetiva em outros grupos da Igreja, além de uma forma de se conviverem com mais pessoas da mesma faixa etária e que possuem a mesma afinidade com a religião, conforme apontado pelos idosos A (8) e A (11):

“Já participo da Igreja, então resolvi ajudar também na pastoral (A8)”.

“Dá para **conhecer outras pessoas com a minha idade** que frequentam a igreja, além de praticar a oração lá (A11)”.

No que se refere ao incentivo que a família e a PPI lhe proporcionam à adoção de novas tecnologias, em especial, ao *WhatsApp*, alguns idosos (5) os relataram que não possuem este tipo de incentivo por parte de sua família e na PPI, e que a utilização de produtos tecnológicos em seu dia-a-dia se dá devido à demanda do trabalho. Os idosos entrevistados que relataram possuir algum tipo de incentivo dos familiares quanto ao uso de tecnologia em seu cotidiano, afirmaram que este estímulo partiu dos filhos, e não do cônjuge e parentes próximos. O relato dos idosos A (2) e A (5) expressam esta questão:

“**Meus filhos que me incentivam** a usar o *WhatsApp* (A2)”.

“Claro que a **família ajuda né**, minha filha incentiva bastante, ela que me mostrou o *WhatsApp* (A5)”.

Percebe-se, também, pelo discurso do idoso A (5), que a família foi citada como influenciadora, entretanto, somente a figura da filha foi relatada como incentivadora das novas tecnologias. Por meio dos resultados, observou-se que a adoção do *WhatsApp* pelos idosos está relacionado ao incentivo que familiares, em especial, aos filhos. A participação na PPI foi citada como uma maneira de socialização religiosa. Esta questão não está de acordo com as hipóteses

Revista Brasileira de Gestão e Engenharia – ISSN 2237-1664 Centro de Ensino Superior de São Gotardo	Número XVII Jan-jun 2018	Trabalho 08 Páginas 166-191
<a href="http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia">http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia</a>	periodicoscesg@gmail.com	

levantadas anteriormente, quando se acreditava que os grupos religiosos poderiam incentivar o uso de tecnologias no cotidiano de idosos.

Verificou-se a adoção do *WhatsApp* pelos idosos se deu, em sua maioria, pelos incentivos de familiares, desta forma, procurou-se identificar os fatores que motivaram os mesmos a utilizarem o mesmo em seu dia-a-dia, ou seja, se aconteceu algum evento influenciador, ou se o uso foi associado a alguma demanda específica, já que na busca pelo alcance dos objetivos e satisfação das necessidades de seus membros, o funcionamento interno, por exemplo, no ambiente familiar é afetado por influências e trocas internas e externas que permeiam as fronteiras desse sistema. Os *inputs* são identificados como demandas e recursos que são processados como *throughputs* dentro do sistema. Esses, ao deixarem o sistema como maneira de respostas exigidas, são denominados *outputs*. Essa relação de troca de recursos recebe o nome de feedback. Este contribui com o sistema ao levar de volta informações sobre os *inputs* e *outputs* (PINTO, OLIVIERA, COUTINHO, 2011).

#### 4.2 – Fatores Incentivadores para Utilização do Aplicativo *WhatsApp* pelos Idosos

A cada dia, são exigidas mais estratégias e esforços, por parte dos membros dos sistemas, no uso eficiente dos *inputs* (considerados como fatores que direcionam ou motivam um sistema), que são transformados para obtenção de um output ou produto resultante, que pode ser definido como demandas satisfeitas ou preenchidas e recursos modificados. Os *inputs* fornecem base para questões como o “porquê”, o “que” e o “se”, que advêm da necessidade biológica dos membros de um sistema, tais como comida e água e, ainda, das necessidades sociais e políticas como o acesso à escola, obediências às leis, etc. Todas essas necessidades introduzem-se por meio de eventos e recursos (PINTO; OLIVEIRA; COUTINHO, 2011; PRATI et al., 2008).

No caso dos idosos, por exemplo, a perda de um membro familiar; a saída dos filhos de casa; a aposentadoria e o ingresso na Pastoral da Pessoa Idosa, são eventos que podem influenciar a adoção do aplicativo no seu cotidiano, já que a

Revista Brasileira de Gestão e Engenharia – ISSN 2237-1664 Centro de Ensino Superior de São Gotardo	Número XVII Jan-jun 2018	Trabalho 08 Páginas 166-191
<a href="http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia">http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia</a>	periodicoscesg@gmail.com	

partir das novas mídias, como o *WhatsApp*, eles começam a descobrir novos meios de comunicar com familiares, parentes e amigos em qualquer lugar do mundo. Possibilita, também, se sentirem incluídos socialmente. As mudanças paradigmáticas fazem com que este grupo etário busque espaço no mundo virtual (DIAS, 2010; BOYD; ELISON, 2007). Corroborando com esta afirmativa, ao se referir sobre os fatores que motivaram os idosos entrevistados a adotarem o aplicativo *WhatsApp*® em seu dia-a-dia, três aspectos influenciadores ficaram evidentes: “inclusão social”; “economia dos recursos financeiros” e “possibilidade de maior comunicação com os familiares distantes”.

A idosa A (1) deixou implícito que a utilização do aplicativo por outras pessoas do seu cotidiano também influenciou o seu comportamento em relação a adoção do mesmo. Pela abordagem ecossistêmica, o comportamento e a personalidade também são influenciados pelas pessoas com a qual se convive e interage. O comportamento, assim, se refere à uma responsabilidade compartilhada, que se origina por meio de padrões que mantêm e estimulam as ações de cada pessoa (PRATI et al., 2008).

Além das questões suplicadas, outro fator apontado como influenciador pelos idosos é o econômico. O discurso da entrevistada A (8) deixa claro que o fator motivador para que ela utilize o *WhatsApp* está diretamente relacionado às questões financeiras. Por meio do fragmento “uso porque fica mais barato para mim” se confirma esta questão. O aplicativo possibilita a troca de mensagens por meio de telefone celular, além do compartilhamento de arquivos de texto, vídeo e áudio, e não possui custo de utilização, basta possuir acesso a um telefone inteligente com conexão à *internet* (AHARONY, 2015; GAIKAR; GAIKAR, 2015; PARK; CHO; LEE, 2014).

“Antigamente, a **moda** era ter telefone fixo em casa, quando o celular surgiu poucas pessoas tinham, daí o povo foi comprando e tal e aí **a moda inverteu**, as pessoas tiraram seu telefone fixo e começaram a usar só o celular, porque ficava mais barato. **Hoje a moda é ter WhatsApp**®. Eu mesmo **uso porque fica mais barato para mim, já tenho internet em casa, então pago só a internet e nem coloco mais crédito no celular** (A8).”

Revista Brasileira de Gestão e Engenharia – ISSN 2237-1664 Centro de Ensino Superior de São Gotardo	Número XVII Jan-jun 2018	Trabalho 08 Páginas 166-191
<a href="http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia">http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia</a>	periodicoscesg@gmail.com	

Importante destacar que a idosa (A8), ao tratar do fator motivador de sua utilização, se refere ao aplicativo como uma tendência de modismo, conforme revelado pelo fragmento “[...]. Hoje a moda é ter *WhatsApp*”, e, para tanto, ela o compara com a ascensão dos aparelhos celulares no início da década de 2000 (IBGE, 2016). O discurso da idosa induz que ela considera que novas tendências de comunicação poderão vir a surgir, e que possivelmente a utilização do *WhatsApp* se assemelhará com o declínio dos telefones fixos nas residências brasileiras. Em 2015, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) registrou uma queda de aproximadamente 3% no mês de novembro em relação as linhas ativas de telefonia fixa, nos últimos anos (2010-2015), a redução de linhas ativas foi de aproximadamente 32% no Brasil (ANATEL, 2016). Paralelamente, em 2014, pela primeira vez, 50% do total das famílias brasileiras, possuíam acesso aos recursos disponibilizados pela *internet* (CETIC, 2014).

Diferentemente das entrevistadas A (1) e A (8), o discurso do idoso A (10) deixa claro que o único fator que o motivou a utilizar o telefone foi a comunicação com o filho. Pelo discurso do entrevistado, percebe-se que o mesmo se sentiu obrigado a tal adaptação, haja visto que por meio do fragmento “[...] se não nós não conversávamos” fica evidente que foi uma situação exposta pelo filho, que já está habituado a utilizar os recursos disponíveis no *WhatsApp*.

“Meu filho desteta ligar, ele conversa só por esse WhatsApp, **então tive que fazer pra conversar com ele, se não nós não conversávamos** (A10)”.

A facilidade de comunicação com os filhos e familiares próximos foi o fator motivador mais citado entre os idosos (8) entrevistados, como ilustrado nos discursos dos idosos A (6) e A (7):

“**Meus filhos foram estudar fora, e depois casaram e por lá ficaram, daí o WhatsApp® me ajuda a comunicar mais fácil com eles.** Isso me motivou muito, já que eu não posso ver eles sempre (A6)”.

“Quando meus netos nasceram queria acompanhar a vida deles, minha filha não mora aqui, então é um meio para eu ver eles. **Acompanhar a vida dos meus netinhos e poder conversar com eles é o que mais me motiva** (A7)”.

Revista Brasileira de Gestão e Engenharia – ISSN 2237-1664 Centro de Ensino Superior de São Gotardo	Número XVII Jan-jun 2018	Trabalho 08 Páginas 166-191
<a href="http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia">http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia</a>	<a href="mailto:periodicoscesg@gmail.com">periodicoscesg@gmail.com</a>	

Fica claro, por meio dos fragmentos “meus filhos foram estudar fora, e depois casaram e por lá ficaram, daí o *WhatsApp* me ajuda a comunicar mais fácil com eles (A6) ” e “ [...] acompanhar a vida dos meus netinhos e poder conversar com eles é o que mais me motiva (A7) ”, que, embora se acredite que os idosos veem as tecnologias de comunicação como algo delicado e fora de suas habilidades e condições, frente a um dilema como a distância de um ente querido, acabam colocando à prova e tentando compreender seu uso. Desta forma, buscam por meio da sua utilização novas maneiras de se reinserirem socialmente (ROSENBERG, 2013).

Por meio das respostas, evidenciou-se que a participação na Pastoral da Pessoa Idosa não foi um dos fatores que motivaram os idosos a utilizarem o aplicativo *WhatsApp* em seu dia-a-dia, pois todos relataram que já o possuíam antes de seu ingresso na pastoral. Além do mais, a maioria dos idosos afirmaram que conheceram e aprenderam a utilizar o aplicativo com os filhos ou parentes próximos. Os fatores incentivadores para utilização do *WhatsApp* foram desencadeados principalmente por eventos ocorridos no sistema familiar, como a saída dos filhos do lar para casamento e trabalho. Desta forma, fica evidente que o sistema familiar influencia significativamente o comportamento dos idosos entrevistados em relação ao uso do *WhatsApp*, no que se refere, aos fatores motivadores de sua adoção em seu cotidiano.

#### 4.3 – *WhatsApp*: Conhecimento, Aprendizagem e Desafios

A família geralmente interage com diversos sistemas externos, e, por este motivo, suas fronteiras tendem a ser mais permeáveis do que as dos outros sistemas sociais. A família, ao relacionar com outros sistemas, possibilita a troca de energia, matéria e informação, ocorrendo, em um primeiro momento, a entrada de recursos, denominada como *input*. Posteriormente, estes recursos são transformados conforme os objetivos e necessidades, sendo este processo, caracterizado como *throughput*. Finalmente, já modificados, os recursos retornam ao ambiente ou a outros sistemas e são chamados como *outputs* (PRATI et al., 2008; YUNES, 2001).

Revista Brasileira de Gestão e Engenharia – ISSN 2237-1664 Centro de Ensino Superior de São Gotardo	Número XVII Jan-jun 2018	Trabalho 08 Páginas 166-191
<a href="http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia">http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia</a>	periodicoscesg@gmail.com	

No caso dos idosos entrevistados, a maioria (9) relatou que o fator motivador para utilização do *WhatsApp* está relacionado ao distanciamento de um ente querido, desencadeado pela saída dos filhos de casa, devido a mudança de cidade, casamento e estudo. Esse fato gerou para os mesmos uma demanda: novas maneiras de se comunicarem com os familiares distantes. O uso do aplicativo *WhatsApp* pelos idosos é um recurso utilizado para alcançar o objetivo de se conectar com filhos e/ou netos que residem em outras localidades, e desta maneira, uma forma de amenizar a saudade dos mesmos.

Os *troughputs*, por sua vez, seriam a estratégia, o planejamento para que essa meta fosse alcançada, ou seja, a aquisição de um aparelho inteligente com conexão à internet; o conhecimento do aplicativo *WhatsApp*; a aprendizagem de seus recursos e o enfrentamento das dificuldades encontradas na sua utilização. A maioria dos idosos (7) destacaram que conheceram e aprenderam a utilizar o aplicativo com os filhos ou parentes próximos. Alguns idosos disseram que conheceram o aplicativo por meio de amigos e colegas de trabalho, e que, em casa, os familiares os ajudaram com o processo de aprendizagem do mesmo, como evidencia a entrevista A (4) “[...] conheci no trabalho, depois meu filho me ensinou”. Apenas o idoso A (10) evidenciou ter conhecido e aprendido seu funcionamento sozinho.

Alguns idosos (6) relataram que precisaram adquirir um *smartphone* (celular inteligente) para utilizar o aplicativo e outros recursos digitais, como o aplicativo da rede social *Facebook*, já que os aparelhos que possuíam não possibilitavam o acesso ao aplicativo. Outros 03 idosos disseram que foram presenteados com o aparelho pelos filhos e que a partir de então, começaram a utilizar o *WhatsApp*. Só 02 idosos afirmaram que já possuíam um *smartphone*. Quando questionados sobre o processo de aprendizagem e as dificuldades encontradas na utilização do aplicativo, os idosos disseram que não surgiram muitas dificuldades e que aprenderam a usarem seus recursos rapidamente. Os idosos descreveram os recursos do *WhatsApp* como simples.

Somente o entrevistado A (10) afirmou ter tido algum tipo de dificuldade. Esta dificuldade, por sua vez, estava especificamente relacionada à inabilidade para escrita do idoso, mas que foi resolvida por meio do recurso de envio de áudio. Esta

Revista Brasileira de Gestão e Engenharia – ISSN 2237-1664 Centro de Ensino Superior de São Gotardo	Número XVII Jan-jun 2018	Trabalho 08 Páginas 166-191
<a href="http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia">http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia</a>	periodicoscesg@gmail.com	

facilidade de comunicação favorece para que os idosos possuam uma maior e melhor rede de relações, haja visto que os relacionamentos que os idosos estabelecem é significativa para que os mesmos possam desfrutar de um processo de envelhecimento ativo e saudável (SIQUEIRA; SILVA, 2002).

#### 4.4 – *WhatsApp*: Experiências e Possibilidades

Considera-se como *output* a realização emocional dos idosos em poder comunicar com os filhos e entes próximos com mais facilidade e amenizar, desta forma, a saudade dos mesmos, além da satisfação em se manterem socialmente inserido neste mundo digital e a possibilidade de poderem economizar financeiramente. Estes *outputs* apontados por eles são retratados por meio das experiências vivenciadas em seu cotidiano na utilização do *WhatsApp*.

Os idosos descreveram suas experiências com relação ao uso do *WhatsApp* como positivas. Por meio do discurso da entrevistada A (7), se evidencia que o aplicativo “facilitou” sua vida, possibilitando, o contato com outras pessoas a qualquer momento, sem custo adicional.

“Foi uma **experiência muito boa**. Eu tinha uma **certa resistência**, porque eu achava que aquilo era **complicado, que não ia resolver, que era difícil**. Hoje eu me dou muito bem, acho que **facilitou muito a minha vida**, com as pessoas que você não tem como falar, não precisa utilizar o telefone, você consegue **contato a hora que você quer, né, com qualquer pessoa. Minha experiência foi muito melhor do que eu esperava (A7).**”

Percebe-se, também, que apesar de não ter encontrado dificuldades em seu uso, a idosa possui “uma certa resistência” à adoção do aplicativo. A experiência de uso positiva possibilitou um *feedback* satisfatório da utilização do aplicativo em seu cotidiano, já que a mesma relatou que sua experiência “foi muito melhor do que esperava”. Sobre o *feedback*, na Teoria Ecosistêmica, os sistemas humanos são considerados reflexivos, ou seja, possuem habilidade, por meio deste processo (*feedback*/ retorno), para examinarem a si mesmos, seus comportamentos e assim promoverem mudanças conforme seus valores e objetivos, desta forma, as experiências vivenciadas pelos idosos, proporcionam uma compreensão sobre as

Revista Brasileira de Gestão e Engenharia – ISSN 2237-1664 Centro de Ensino Superior de São Gotardo	Número XVII Jan-jun 2018	Trabalho 08 Páginas 166-191
<a href="http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia">http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia</a>	periodicoscesg@gmail.com	

percepções e mudanças ocorridas quanto ao uso do *WhatsApp* em seu cotidiano (PINTO; OLIVEIRA; COUTINHO, 2011).

Dentre as experiências citadas pelos idosos, ressalta-se também, as relacionadas ao entretenimento, possibilitada por meio do aplicativo, como ressaltado pela entrevistada A (3), além da aproximação com os familiares, citado pelo idoso A (10).

“Maravilhosa, amo é [...] o **WhatsApp**, é entretenimento, uma coisa muito boa na minha vida (A9).”

“A experiência é muito **positiva**. Converso com meus filhos, acompanho a vida deles e de outros parentes. **Aproximou (A10)**.”

O uso do aplicativo *WhatsApp*, devido às suas características, permite a interação mais ampla e não somente bilateral entre as pessoas (RAMBE; BERE, 2013), como relatado pela entrevista A (1), que afirmou que o uso do aplicativo possibilitou vivenciar experiências benéficas em relação ao seu convívio com os membros da Pastoral da Pessoa Idosa, sua família e amigos:

Evidencia-se, por meio dos resultados, que as experiências vivenciadas pelos idosos foram positivas em relação ao uso do *WhatsApp*. Percebeu-se que as experiências estão relacionadas aos fatores motivadores, dentre eles, a possibilidade de comunicarem com seus familiares com mais facilidade. À medida que as pessoas envelhecem, as suas interações sociais tendem a diminuir. Então, a família se reveste de maior importância, porque é por meio dela que o idoso busca refúgio para vivenciar a última etapa da vida. O contato com a família contribui para um final de vida feliz (PORTO, 2009).

Esta facilidade de comunicação favorece para que os idosos possuam uma maior e melhor rede de relações, haja visto que os relacionamentos que os idosos estabelecem é significativa para que os mesmos possam desfrutar de um processo de envelhecimento ativo e saudável (SIQUEIRA; SILVA, 2002). A ausência ou presença de relacionamentos sociais e familiares afetam diferencialmente a saúde das pessoas (PINTO et al., 2006).

Revista Brasileira de Gestão e Engenharia – ISSN 2237-1664 Centro de Ensino Superior de São Gotardo	Número XVII Jan-jun 2018	Trabalho 08 Páginas 166-191
<a href="http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia">http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia</a>	periodicoscesg@gmail.com	

## 05 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

A vivência plena do envelhecimento é um processo de construção pessoal altamente influenciado pela convivência familiar e comunitária, onde a consideração, o respeito e a comunicação são aspectos fundamentais para a elevação e otimização das participações individuais e sociais. Nesta acepção, acredita-se que as novas formas de comunicação, como o aplicativo *WhatsApp*, possibilitam os idosos a terem uma maior e melhor interação com a sociedade. A responsabilidade para que as pessoas possuam um processo de envelhecimento ativo e com qualidade de vida, deve ser além da família, de toda a sociedade.

No estudo em questão, percebeu-se que os idosos sujeitos da pesquisa, possuem características peculiares, desta forma, diferente de uma parcela significativa de idosos no país, ou seja, os idosos entrevistados, em geral, possuem nível de escolaridade alto, com renda superior à média nacional e estão atuando no mercado de trabalho. No que tange aos objetivos relacionados ao uso do aplicativo *WhatsApp*, se observou que a maioria dos idosos foram influenciados a adoção do mesmo em seu cotidiano por meio de eventos ocorridos no ambiente familiar, como a saída dos filhos de casa, devido a mudança de cidade, casamento e estudo. Estes eventos ocorridos, fizeram com que novas formas de comunicação fossem utilizadas para que a saudade fosse amenizada e as relações se mantenham ativas.

A análise dos dados por meio da Teoria Ecológica possibilitou compreender os *inputs*, *throughputs* e *outputs* relacionados a influência da PPI e da família ao uso do aplicativo *WhatsApp* pelos idosos entrevistados. Os *inputs*, foram identificados por meio das demandas e recursos que motivaram os idosos à adoção do aplicativo em seu cotidiano. Compreendeu-se, por meio das falas dos participantes, que a participação na PPI não tem sido um fator influenciador citado pelos idosos e que a mesma não os incentiva a adoção de tecnologias no dia-a-dia. Os eventos ocorridos no âmbito familiar, foram os fatores que desencadearam a utilização do uso do *WhatsApp* pelos entrevistados.

No que se refere ao *throughputs*, que por sua vez, seriam a estratégia, o planejamento para que uma meta fosse alcançada, foram identificadas pela aquisição de um aparelho inteligente com conexão à internet; o conhecimento do

Revista Brasileira de Gestão e Engenharia – ISSN 2237-1664 Centro de Ensino Superior de São Gotardo	Número XVII Jan-jun 2018	Trabalho 08 Páginas 166-191
<a href="http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia">http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia</a>	periodicoscesg@gmail.com	

aplicativo *WhatsApp*; a aprendizagem de seus recursos e o enfrentamento das dificuldades encontradas na sua utilização. Evidenciou-se que os idosos não encontraram dificuldades na utilização dos recursos disponibilizados pelo aplicativo, pelo contrário, o descreveram como simples.

Esses *throughputs*, ao deixarem o sistema como forma de respostas exigidas, são denominados *outputs*, foram retratados por meio das experiências vivenciadas em seu cotidiano na utilização do *WhatsApp*. Percebeu-se que o uso do aplicativo proporcionou aos idosos, experiências positivas, principalmente relacionadas como um recurso para entretenimento e contato com familiares e amigos.

Essa relação de troca de recursos recebe o nome de *feedback*. Este contribui com o sistema ao levar de volta informações sobre os *inputs* e *outputs*. A experiência de uso positiva, possibilitou um *feedback* satisfatório da utilização do aplicativo no cotidiano dos idosos entrevistados. A facilidade de comunicação, favorece para que os idosos possuam uma maior e melhor rede de relações, em especial, para que o contato com a família ocorra com mais facilidade e que a saudade entre os membros seja minimizada.

Entretanto, discorre-se para as limitações deste estudo, que estão diretamente ligadas à metodologia qualitativa adotada. Para minimizá-las, foram tomados determinados cuidados, com base na fundamentação metodológica escolhida. Com relação à confiabilidade, elaborou-se um protocolo de estudo de caso de forma a sistematizar todo o conjunto de dados coletados e analisados.

Por outro lado, esta pesquisa apresenta contribuições para a comunidade científica, aos idosos, os sujeitos participantes e a academia. Para a comunidade científica, destaca-se a compreensão de como as pessoas idosas podem beneficiar com o uso de novas formas de comunicação, em especial o aplicativo *WhatsApp* e como a responsabilidade para que os mesmos possuam um processo de envelhecimento saudável é de toda sociedade, em especial da família. Para os idosos, destaca-se a contribuição que o suporte teórico e a análise dos dados empíricos apresentados neste estudo pode oferecer. Por meio dos resultados, outros idosos podem se sentir motivados a adotarem o aplicativo em seu dia-a-dia e

Revista Brasileira de Gestão e Engenharia – ISSN 2237-1664 Centro de Ensino Superior de São Gotardo	Número XVII Jan-jun 2018	Trabalho 08 Páginas 166-191
<a href="http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia">http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia</a>	<a href="mailto:periodicoscesg@gmail.com">periodicoscesg@gmail.com</a>	

desta forma, terem a possibilidade de uma maior interação social, além de outros benefícios supliciados no decorrer do desenvolvimento deste estudo.

Para os sujeitos participantes, os idosos desta pesquisa, a contribuição pode residir na oportunidade de reflexão acerca do benefício do *WhatsApp* em seu cotidiano, além da compreensão do papel que a família e todos os grupos com os quais participam exercem sobre os seus comportamentos, assim como suas vivências e experiências podem influenciar outras pessoas idosas com os quais eles convivem. No que diz respeito à academia, acredita-se que esta pesquisa contribui para os estudos sobre aspectos relacionados a envelhecimento, tecnologias de comunicação e qualidade de vida.

Quanto à formulação de uma agenda para futuras pesquisas, sugere-se que sejam realizados estudos de caso comparativos em cenários diversificados, abrangendo outras regiões do país, participantes de diferentes níveis de escolaridade e classe social, idosos que participem de outros tipos de grupos (não-religiosos), de modo a ampliar as discussões considerando-se os idosos e as tecnologias de comunicação. No que refere aos aspectos metodológicos, sugere-se que outras estratégias e abordagens sejam utilizadas, contemplando a triangulação de dados, métodos e teorias, e que os participantes possam ser ampliados para outras categorias.

Frente ao exposto, destaca-se que as pessoas podem, e devem usufruir de um processo de envelhecimento saudável, e que a responsabilidade por permitir isso é de toda a sociedade.

## 06 – REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL. *Programa de Análise de Produtos: Relatório sobre Análise em Banda Larga Móvel – Internet 3G e 4G*. Inmetro: Ministério do Des., Indústria e Comércio Exterior, 2015. Disponível em: <[http://www.inmetro.gov.br/consumidor/produtos/banda\\_larga\\_movvel.pdf](http://www.inmetro.gov.br/consumidor/produtos/banda_larga_movvel.pdf)>. Acesso em: 01 jun 2016.

Revista Brasileira de Gestão e Engenharia – ISSN 2237-1664 Centro de Ensino Superior de São Gotardo	Número XVII Jan-jun 2018	Trabalho 08 Páginas 166-191
<a href="http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia">http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia</a>	periodicoscesg@gmail.com	

AHARONY, N. WhatsApp: A social capital perspective. *Online Information Review*, v. 39, n. 1, 2015.

BARDIN, L. *Análise de Conteúdo*. Lisboa, Portugal: Edições 70, 2009.

BOYD, D. M.; ELLISON, N. B. Social network sites: Definition, history, and scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, v. 13, n.1, p. 210-230, 2007.

BRASIL. *Estatuto do Idoso*. Brasília: 2003. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/L10.741.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/L10.741.htm). Acesso em: 07 abr 2016.

BRITO, R. A utilização do computador e internet por idosos. In: Congresso Internacional TIC e Educação, II, Lisboa, Portugal. *Atas...* Lisboa, 2012. Disponível em: <http://ticeduca.ie.ul.pt/atas/pdf/358.pdf>. Acesso 19 abr 2016.

CAMARANO, A. A. *Envelhecimento da população brasileira: continuação de uma tendência*. 2011. Disponível em: <http://www.coletiva.org/site/index.phpopt> . Acesso em: 15 abr. 2016.

CAMARANO, A. A. *Família com idosos: ninhos vazios?* Rio de Janeiro: IPEA, 2003 (Texto para Discussão).

CANESQUI, A. M.; BARSAGLINI, R. A.. Apoio social e saúde: pontos de vista das ciências sociais e humanas. *Revista Ciência Saúde Coletiva*, v. 17, n. 5, p. 1103-1114, 2012.

CAPPELLE, M. C. A. et al.. A Produção Científica sobre Gênero na Administração: Uma Meta-Análise. *REAd – Revista Eletrônica de Administração*, vol. 13, núm. 3, septiembrediciembre, 2007, pp. 502-528 Universidade Federal do Rio Grande do Sul Porto Alegre, Brasil Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=401137458002>. Acesso em 05 nov. 2015.

CARVALHO, A. S. Gestão de pessoas e envelhecimento: sentido do trabalho para o idoso. In: ENANPAD – Associação Nacional de Pós Graduação e Pesquisa em Administração, 33, 2009, São Paulo. *Anais...* São Paulo: ANPAD, 2009.

Revista Brasileira de Gestão e Engenharia – ISSN 2237-1664 Centro de Ensino Superior de São Gotardo <a href="http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia">http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia</a>	Número XVII Jan-jun 2018	Trabalho 08 Páginas 166-191 <a href="mailto:periodicoscesg@gmail.com">periodicoscesg@gmail.com</a>
---	-----------------------------	--

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. *Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no Brasil: TIC Centros Públicos de Acesso* 2014. [s.i]: Ministério das Comunicações, 2014.

DIAS, I. G. *A institucionalização asilar na percepção do idoso e de sua família: o estudo do “Lar dos Velhinhos” – Viçosa/MG*. 2007. Dissertação (Mestrado em Economia Doméstica), Universidade Federal de Viçosa, 2007.

IORE, A. M. et al. Multimodel estimates of intercontinental source-receptor relationships for ozone pollution. *Journal of Geophysical Research*, v. 114, n. 4, p. 01-22, 2009.

GAIKAR, V.; GAIKAR, V. *A Guide to using Social Media Channels for your Business*. 2015. Disponível em <http://www.tricksmachine.com/2015/01/guide-using-social-mediachannels-business.html>. Acesso em 20 de abril de 2015.

GIL, A. C.. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOLDSTEIN, L. L; SOMMERHALDER, C. Religiosidade, espiritualidade e significado existencial na vida adulta e velhice. In: FREITAS, E. V. et al (orgs). *Tratado de Geriatria e Gerontologia*. Rio de Janeiro: Ed. Guanabara Koogan S. A. pp. 950-956, 2002.

GRAY, D. E. *Pesquisa no mundo real*. 2. Ed. Porto Alegre: Penso, 2012.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. *Pesquisa Nacional de Amostra por Domicílios – PNAD*. 2015. Disponível em: [http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/pesquisas/pesquisa\\_resultados.php?id\\_pesquisa=40](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/pesquisas/pesquisa_resultados.php?id_pesquisa=40). Acesso em: 18 abr 2016.

INSTITUTO BRASILEIRO DE OPINIÃO PÚBLICA E ESTATÍSTICA - IBOPE (2015). *Mais internautas em casa*. Recuperado em 25 de abril, 2012. Disponível em <<http://www.ibope.com.br/calandraWeb/servlet/CalandraRedirect?temp=5&proj=PortallBOPE&pub=T&db=caldb&comp=NotEdcias&docid=C2A2CAE41B62E75E83257907000EC04F>>. Acesso em: 18 abr 2016.

Revista Brasileira de Gestão e Engenharia – ISSN 2237-1664 Centro de Ensino Superior de São Gotardo <a href="http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia">http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia</a>	Número XVII Jan-jun 2018	Trabalho 08 Páginas 166-191 <a href="mailto:periodicoscesg@gmail.com">periodicoscesg@gmail.com</a>
---	-----------------------------	--

KALACHE, A.. O mundo envelhece: é imperativo criar um pacto de solidariedade social. *Revista Ciência Saúde Coletiva*, v. 13, n. 4, 2008.

MARTINS, E., SZYMANSKI, H. A abordagem ecológica de Urie Bronfenbrenner em Estudos com famílias. *Estudos e Pesquisa em Psicologia*, 1(4), 2004, 66-77.

MIDDLETON, C., SCHEEPERS, R. TUUNAINEN, V. K. 2014 In: *European Journal of Information Systems*, 23, 5, p. 503-512.

MONTAÑA, M.; ESTANYOL, E.; LALUEZA, F.. Internet y nuevos medios: estudio sobre usos y opiniones de las personas mayores en España. *Revista Internacional Información y Comunicación*, v. 24, n. 6, p. 759-780, 2015.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. *Plano de ação internacional sobre o envelhecimento* - 2002. Trad. por Arlene Santos. Brasília: Secretaria Especial dos Direitos Humanos, 2003.

PARK, S.; CHO, K.; LEE, B. G. What Makes Smartphone Users Satisfied with the Mobile Instant Messenger?: Social Presence, Flow, and Self-disclosure. *International Journal of Multimedia & Ubiquitous Engineering*, v. 9, n. 11, 2014.

PINTO, J. G. et al. Características do apoio social oferecido a idosos de área rural assistida pelo PSF. *Revista Ciência Saúde Coletiva*, v. 11, n. 3, p. 753-764, 2006.

PINTO, T. de O.; PEREIRA, M. M. O.; COUTINHO, E. K. Análise Ecosistêmica de uma família com filhos adotivos. *Revista de Economia Doméstica: Oikos*, Viçosa, v. 22, n. 2, p.171-194, jul. 2011.

PORTO, O. *Psicopedagogia Institucional: teoria, prática e assessoramento psicopedagógico*. 3. ed. Rio de Janeiro: Wak , 2009.

PRATI, L. E. et al. Revisando a Inserção Ecológica: uma proposta de sistematização. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 21(1), 2008. pp. 160-169.

RAMBE, P,; CHIPUNZA, C.. Using mobile devices to leverage student access to collaboratively-generated resources: A case of WhatsApp instant messaging at a South African University. International Conference on Advanced Information and Communication Technology for Education, 2013. *Anais...* 2013.

Revista Brasileira de Gestão e Engenharia – ISSN 2237-1664 Centro de Ensino Superior de São Gotardo	Número XVII Jan-jun 2018	Trabalho 08 Páginas 166-191
<a href="http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia">http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia</a>	periodicoscesg@gmail.com	

REIS, L. A. et al. Percepção do suporte familiar em idosos de baixa renda e fatores associados. *Texto contexto – enfermagem*, v. 20, n. 01, p. 52-58, 2011b.

ROSENBERG, B. C.. Social spaces for seniors: Exploring seniors' centres and clubs in Australia. *Journal of Sociology*, v. 51, n. 3, p. 464-477, 2013.

SHERMAN, A. M. et al. The contribution of social support and social strain to depressive symptoms in African American, Native American, and European American women. *Journal Of Social And Personal Relationships*, v. 28, n. 8, p. 1104-1129, 2011.

SIQUEIRA, A., SILVA, M. N. O bem-estar da pessoa idosa em meio rural. *Análise Psicológica*, 3, 505-516. 2002.

STACHESKI, D. R. O idoso brasileiro na comunicação pública. Cidadania e representações sociais num sistema de interação midiático. *Cadernos de Comunicação*, v. 17, n. 2, jul-dez 2013. Disponível em: <<https://periodicos.ufsm.br/index.php/ccomunicacao/article/viewFile/10946/8183>>.

Acesso em: 30 mar 2016.

STEINFIELD, C. et al., Online social network sites and concept os social capital. In Lee, FL, Leung, L., Qiu, JS, e Chu, D. (eds.). *Frontiers in New Media Research*. New York: Routledge, 2012.

TORRES, Cláudio. *A Bíblia do Marketing Digital: tudo o que você queria saber sobre marketing e publicidade na Internet e não tinha a quem perguntar*. São Paulo: Novatec, 2009.

YUNES, M. A. M. Resiliência: o foco no indivíduo e na família. Congresso Brasileiro de Psicologia, I, São Paulo, 2002. *Anais...*, São Paulo, 2002.

ZIMERMAN, G. I. *Velhice – aspectos biopsicossociais*. Porto Alegre: ArtMed, 2000.

Revista Brasileira de Gestão e Engenharia – ISSN 2237-1664 Centro de Ensino Superior de São Gotardo	Número XVII Jan-jun 2018	Trabalho 08 Páginas 166-191
<a href="http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia">http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia</a>	periodicoscesg@gmail.com	