



**EIXO TEMÁTICO:**  
Compartilhamento da Informação e do Conhecimento

---

## **CASE CNA: A INTERNET COMO AGENTE DE INCLUSÃO DIGITAL DE IDOSOS AMERICANOS**

### ***CNA CASE: THE INTERNET AS AN AGENT OF DIGITAL INCLUSION OF AMERICANS ELDERY***

Jéssica Gabriela Tamião de Souza (UEL) - gabriela.planejamento@gmail.com

**Resumo:** O objetivo deste ensaio teórico e apresentação de ação de marketing é evidenciar a Tecnologia da Informação e Comunicação frente ao público da terceira idade. Para tanto, teremos inicialmente uma breve contextualização sobre o cenário em que a terceira idade deste século está incluída. Na sequência, a partir dos estudos da TIC, faremos uma relação entre indivíduos e internet. Diante destas abordagens, discorreremos sobre a ação realizada pela escola CNA, com o intuito de promover o conhecimento e a integração entre jovens e idosos. Por meio de um panorama das características pertinentes aos idosos, nosso esforço consiste em fomentar discussões em prol da inserção digital de pessoas da terceira idade para a melhoria das suas atividades cotidianas, autonomia e sentimento de pertencimento à sociedade da qual faz parte. O estudo também pretende evidenciar os benefícios sociais da interação entre pessoas de nacionalidades, idades e perspectivas econômicas divergentes. Verificou-se que o intercâmbio entre gerações possibilitou a promoção do conhecimento e do bem-estar social para ambos envolvidos na ação de marketing.

**Palavras-chave:** Inclusão digital. Envelhecimento humano. Tecnologia da informação e comunicação. Comunicação. Informação e tecnologia.

**Abstract:** The purpose of this theoretical essay and presentation of advertising case is to highlight an Information and Communication Technologies for the public of the old-aged. To do so, we will initially have a brief contextualization about the scenario in which the elderly of the century is included. Following, from the studies of Information and Communication Technologies, we will make a connection between subjects and the Internet. In the face of studies, discussions about the action taken by the CNA school, in order to promote knowledge and integration among young and old-aged. Through an overview of the relevant characteristics of the elderly, our effort is to foster discussions in favor of the digital insertion of the elderly to an average of their daily activities, autonomy and feeling of belonging to the society of which they are part. The study also aims to highlight the benefits of interaction between people of different nationalities, ages and divergent economic perspectives. It was verified that the intergenerational exchange allowed a promotion of knowledge and social welfare for both involved in the marketing action.

**Keywords:** Digital inclusion. Human aging. Information and communication Technologies. communication. Information and technology.

## 1 INTRODUÇÃO

O avanço tecnológico recorrente e cada vez mais acelerado em diversas esferas sociais está intrínseco ao dia a dia do ser humano. Grande parte desse avanço influenciou de maneira direta a expectativa de vida da população mundial, através de novos tratamentos médicos e conseqüentemente na melhoria na qualidade de vida da população idosa. Percebe-se de maneira significativa, a longevidade humana crescer, ao mesmo tempo em que decresce o número de nascimentos no mundo todo.

Diante disso, o objetivo deste ensaio teórico é evidenciar aspectos pertinentes a população idosa frente ao acesso à tecnologia da informação e comunicação (TIC) por meio da inserção digital. O trabalho visa demonstrar, através de evidenciação da ação de marketing ‘*CNA Speaking Exchange*’, aspectos relevantes à fase da velhice e os benefícios da interação entre jovens e idosos por meio da rede global.

Apesar da TIC contribuir significativamente para a reintegração dos idosos na sociedade, a inserção digital ainda não é uma realidade para todos. A sociedade da informação, cujo intuito é a democratização do acesso à informação, ainda se faz restrita para alguns grupos. No entanto, iniciativas públicas e privadas podem contribuir de maneira significativa para que a terceira idade desfrute das tecnologias de informação e comunicação em prol do seu bem-estar social.

Para discorrer sobre este contexto, abordaremos aspectos gerais característicos da terceira idade no século XXI, juntamente a uma breve argumentação sobre a importância da inserção digital dos idosos, o desenvolvimento de habilidades e senso de pertencimento social. O papel das TIC neste processo e as prerrogativas da inclusão digital na terceira idade são o tema central deste estudo.

## 2 PERCURSO METODOLÓGICO

Os aspectos metodológicos deste trabalho o definem como ensaio teórico, por meio de estudo formal, discursivo e concludente, apresentando exposição lógica e reflexiva, argumentação e julgamento pessoal. De acordo com Severino (1976), este tipo de trabalho possibilita ao autor defender determinada posição sem dispensar o

rigor lógico e coerência na argumentação, por meio de pesquisa bibliográfica para abrangência em relação ao contexto geral da temática.

Para cumprir objetivo central da pesquisa e evidenciar aspectos relacionados à inserção digital de idosos, analisou-se a ação de marketing intitulada '*CNA Speaking Exchange*', disponível na plataforma Youtube, com base em estudos relacionados a este público e seu comportamento frente às Tecnologias da Informação e Comunicação.

Em sua base teórica, o ensaio aponta os aspectos referentes à terceira idade no século XXI, e posteriormente a relação dos idosos com as novas tecnologias para embasar o conteúdo proposto na ação que integrou jovens e idosos de uma casa de repouso de Chicago, por meio da digitalização dos mesmos e em prol da transferência de conhecimento entre os pares. Traçou-se uma análise que correlaciona as referências bibliográficas e a evidenciação do vídeo da ação de marketing proposta.

### **3 ASPECTOS PERTINENTES À TERCEIRA IDADE NO SÉCULO XXI**

O envelhecimento pode ser definido, segundo Kachar (2010), como uma fase natural ao ser humano, no qual ele passa por transformações físicas, fisiológicas e psicológicas. Este processo passou a ser estudado com maior ênfase no século XX quando a expectativa de vida aumentou de forma considerável em grande parte do globo. Ainda é perceptível o crescimento da longevidade humana, ao mesmo tempo em que decresce o número de nascimentos no mundo todo. Em decorrência destes fatos, e segundo Salgado (1980), a partir dos anos 50 surgiu a gerontologia, o estudo científico dos problemas referente ao envelhecimento e busca de soluções para o bem-estar social dos idosos.

Até hoje, grande parte dos estudos refere-se aos aspectos biológicos do processo de envelhecimento e às medidas de proteção à saúde, em prol da qualidade da vida física. Como o idoso, de forma geral, experimenta da redução da sua produtividade econômica e social, há uma visível marginalização das pessoas inseridas nesta faixa etária, momento em que têm de lidar com a mente menos apta e maior dependência dos outros. O estudo da integração social do idoso, da sua auto-estima e dos fatores psíquicos, refere-se a uma abordagem secundária, menos relevante para a sociedade.

Esta longevidade humana, decorrente do desenvolvimento da tecnologia e dos tratamentos médicos, proporciona à população idosa mais qualidade de vida física, no entanto há também as mudanças estruturais na sociedade que acompanham este processo. O envelhecimento de uma nação altera também fatores culturais, econômicos e sociais. Desfrutar de uma terceira idade saudável e ativa depende de iniciativas de diversos setores da sociedade.

Enquanto em grande parte dos países, o idoso vive à margem da sociedade, almejando por uma aposentaria e desaceleração de sua produtividade em detrimento a um ciclo inerente ao ser humano, para Pintos (1992) a velhice é uma idade em que o ser humano deveria vivenciar vitalidade e crescimento e não apenas o declínio da sua existência.

Embora haja um consenso sobre as características físicas pertinentes a esta etapa da vida, a qualidade de vida e o bem-estar do idoso, são aspectos inerentes a cada cultura e sociedade. Neste sentido, a velhice é vivida de diferentes maneiras em cada povo, com seus respectivos costumes e tradições. De acordo com Neri (1995, p.35) o “envelhecimento é uma experiência heterogênea dependente de como cada pessoa organiza seu curso de vida, a partir de suas circunstâncias histórica culturais”.

A velhice de uma pessoa, portanto não se determina apenas por aspectos biológicos ou cronológicos, mas também pela sua participação e envolvimento social.

[...] existem velhos de todo tipo, e a maneira como lidam com sua velhice depende em parte de sua educação, religião, identidade étnica ou nacional e de sua família; de suas ocupações passadas ou presentes; de seus campos de interesse [...] (SKINNER; VAUGHAN, 1985, p.25).

Em geral, a velhice é reconhecida principalmente por seus fatores negativos, aspectos relacionados às limitações físicas, desânimo e menor produtividade econômica. Estes aspectos, evidentemente acompanham a terceira idade, no entanto é relevante lembrar que este período da vida não está relacionado apenas às perdas, uma vez que a velhice é acompanhada de experiência, de uma história de vida.

O idoso está inserido na sociedade e se faz necessário que ele se sinta parte dela, mesmo quando economicamente ele já não é mais produtivo. Embora aposentados, eles continuam tendo direitos e deveres de cidadãos, portanto estão

aptos a transferir conhecimento e desenvolver novas habilidades pertinentes à sua idade cronológica e contexto social.

Atualmente, uma das formas de tornar a terceira idade parte desse processo de socialização acontece através da inserção digital. Através da web eles podem interagir com outras pessoas, realizar tarefas cotidianas, se informar e se sentirem socialmente ativos, conforme afirma Vechiato (2010b).

No entanto a inclusão digital não é uma realidade para todos. Muitos são os estudos sobre o comportamento de diversos perfis demográficos frente à rede e às TIC, ao passo que quando se trata dos idosos, estes estudos e pesquisas ainda são elaborados de forma tímida.

Quando elaborados nesta área, refletem a importância da implantação de políticas públicas a ações em prol do bem-estar social, uma vez que interferem diretamente na vida de toda população. De acordo com Kachar (2010), estereótipos atribuídos à velhice como diminuição da visão e da audição, não podem impedir que os idosos sonhem ou realizem projetos profissionais.

Iniciativas de instituições privadas podem contribuir de maneira significativa para que a terceira idade desfrute das tecnologias de informação e comunicação em prol do seu bem-estar social. As ações devem ultrapassar estudos corriqueiros para entender o papel dos idosos como agentes sociais.

#### **4 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E A INCLUSÃO DOS IDOSOS**

O fenômeno da globalização, caracterizado pelo desenvolvimento da sociedade em rede, propiciou de forma significativa, o avanço da tecnologia da informação e comunicação (TIC), representada principalmente pela internet. De acordo com Vechiato (2010b), a evolução tecnológica promoveu o acesso à informação e gerou a sociedade da informação, a qual tem papel fundamental na nossa época atual, estreitando relações entre informação, tecnologia e indivíduos com intuito de promover conhecimento.

Neste novo contexto, a internet, desde a sua criação na década de 90 apresenta papel fundamental para a inclusão social dos indivíduos, seja através da produção ou da disseminação de conhecimento.

[...] a Internet é um meio eletrônico sobre o qual podemos trocar

ideias em grupo; um veículo de aprendizagem, em que não existem limites de distâncias físicas e temporais (GARCIA, 2001, p.29).

A popularização da internet contribuiu com o desenvolvimento de fatores sociais em todo o mundo. Através da rede, o contato virtual entre pessoas aumentou consideravelmente quando barreiras geográficas foram vencidas. Dessa maneira, a internet também pôde assumir papéis sociais, como instrumento de informação, aprendizado, de pesquisa ou conhecimento. Conforme afirma Moran (1998), a rede é um rico instrumento para socialização de pessoas em todo mundo, estimulando a intuição, flexibilidade mental e adaptação a ritmos diferentes, através de novas formas de comunicação.

Já Castells (1999), considera que as novas tecnologias da informação e comunicação são mais do que ferramentas, são processos que carecem de desenvolvimento e dependem portanto, dos seus agentes sociais e da informação que cada um deles retém ou compartilha. A rede global ganha relevância de acordo com a capacidade de produção e dos processos sociais que ampliam o potencial cognitivo humano, como agentes participativos na construção e ampliação do conhecimento. “Em resumo, as novas tecnologias têm um papel ativo e coestruturante das formas do aprender e do conhecer” (ASSMANN, 2000, p.11).

Neste parâmetro, o desenvolvimento da sociedade da informação se dá através da disponibilização de ferramentas para gerar acesso à informação e proporcionar sua democratização, no entanto este processo não se refere de maneira igualitária para todos os públicos, pois varia de acordo com as diversidades sociais, econômicas, políticas e culturais apresentadas em cada contexto.

Embora a TIC influencie diretamente em questões culturais, econômicas e sociais, há ainda uma grande discussão ao redor desta nova sociedade. Ou seja, apesar do desenvolvimento tecnológico e das facilidades que se aplicam dia a dia, estas ferramentas não estão disponíveis com a mesma relevância para todos as faixas etárias. Vecchiato (2010a, p.43), evidencia a importância de ações nesta seara:

A inclusão digital e social equitativa pode ser ilusória, mas quando conhecemos um determinado grupo e sabemos suas características, competências e comportamentos específicos, é possível traçar caminhos e desenvolver ações considerando a inclusão como meta.

Neste aspecto, percebe-se que enquanto a juventude atual nascia em meio a todas as revoluções tecnológicas, muitos dos idosos deste século já estavam

aposentados. Para esta geração adulta, muitas vezes, estes dispositivos e a própria internet ainda hoje são novidade, visto que eles possuem um ritmo mais lento para aprender a mergulhar no contexto digital.

As gerações mais novas se mostram aptas a trocar seus artefatos tecnológicos na mesma velocidade em que os mesmos são lançados. Há, portanto, um contraponto quando nos referimos ao acesso limitado que a comunidade da terceira idade possui. Este grupo quando se depara com objetos tecnológicos exprime medo e receio em manusear dispositivos que para os jovens parecem tão corriqueiro e simples.

Para a faixa de 60 anos ou mais, as habilidades para uso dos vários recursos do computador e da internet são limitadas a algumas poucas funções. Da mesma maneira, o acesso ao celular é pequeno e há uma subutilização dos recursos que ele fornece e que podem ser úteis aos indivíduos com 60 anos ou mais (KACHAR, 2010, p.145).

A discussão em torno deste assunto, ultrapassa as questões referentes ao acesso ou custo à internet, mas aborda também fatores pertinentes à acessibilidade e aos elementos de usabilidade, seja em plataformas mais usuais como computadores, ou por meio dos celulares.

Embora o acesso a rede ainda seja limitado para a terceira idade no mundo todo, Kachar (2010), discorre que as novas tecnologias e meios de comunicação possibilitam diversas funções, inerentes não apenas à informação, mas à navegação, à orientação espacial e ao entretenimento. Tais fatos possibilitam maior interação, modificando o relacionamento interpessoal.

A Internet tem o poder de integrar os internautas e os cidadãos em suas comunidades e na comunidade eletrônica global, possibilitando-lhes trocar informações que venham a contribuir com sua aprendizagem (GARCIA, 2001, p.30).

A inserção digital e o contato dos idosos com as TIC podem proporcionar um envelhecimento mais ativo, através de ambientes de aprendizagem e compartilhamento, desenvolvendo habilidades e conhecimento. Neste caso, internet pode se apresentar como auxiliadora no processo de integração social do idoso, ocupando seu tempo livre e sua mente, uma vez a falta de atividades rotineiras pode gerar depressão e ansiedade no período da velhice. Segundo Garcia (2001), a presença do idoso na rede também pode propiciar a preservação da memória histórica e cultural de determinado contexto que ele esteja inserido.

Para que isso possa acontecer, é necessário que os ambientes

informacionais digitais atuem como espaços inclusivos, tendo em vista que as alterações físicas e cognitivas do processo de envelhecimento humano podem dificultar o acesso e o uso das informações (VECHIATO, 2010, p.14b).

É evidente a necessidade que o idoso tem de se informar e transmitir conhecimento, seja no seu contexto familiar ou em outros grupos, no entanto, muitas vezes, as novas ferramentas de comunicação podem se apresentar mais como uma barreira do que como uma ponte quando o idoso não é devidamente inserido no contexto digital. Neste processo, a inclusão digital se torna aspecto relevante para a contribuição do bem-estar social e a sanidade de necessidades específicas do público em questão.

O acesso ao computador e à internet por essa população ainda é pequeno; porém, quando ocorre, a frequência e o uso são quase tão altos quanto às outras faixas etárias (KACHAR, 2010, p.145).

Frente às possibilidades de integração social que a inclusão pode desenvolver, Caldas (2006) traz que a ciência atua de forma relevante para estudar o processo do envelhecimento através de seus determinantes biológicos, psicológicos e socioculturais, ao passo que vários aspectos que deveriam ser desenvolvidos em favor dos idosos, ainda carecem de atenção.

Mesmo assim, iniciativas de inclusão digital têm obtido resultados bastante positivos, possibilitando que o idoso possa se inserir no ambiente digital aos poucos, desenvolvendo suas potencialidades juntamente com os outros membros do grupo com quem compartilha conhecimento e experiências de vida (VECHIATO, 2010, p.40a).

Em países desenvolvidos, como os Estados Unidos, há maior investimento governamental e também de iniciativas privadas para inclusão da terceira idade no mundo digital. Segundo pesquisas realizadas em universidades norte-americanas,

[...] após uma maior utilização do computador os idosos nos Estados Unidos adquiriram: habilidades para o uso diário; senso da própria eficácia e menos dependência de outras pessoas em suas tarefas diárias (GARCIA, 2001, p.40).

Há, no mundo todo, a mesma problemática da ressocialização do idoso, uma vez que a expectativa de vida e o número de aposentados tende a aumentar significativamente. Estudos referente às TIC para este público, pretendem auxiliar no processo de inclusão digital, uma vez que o idoso passa a ganhar agilidade no seu dia, através de tarefas básicas e se sente novamente parte da sociedade.

A presença deles na rede, não apenas ocupa um tempo ocioso que muitos desfrutam, mas também estreita relacionamentos com as pessoas de contextos e realidades diferentes, preenchendo um espaço que muitas vezes a própria família deixou.

A ação realizada pela escola de inglês CNA, relatada na sequência, reafirma as possibilidades que a TIC pode proporcionar na vida diária dos idosos, e neste contexto específico, também reata valores pertinentes à sociedade, como integração sociocultural e respeito. Por meio dela, pode-se entender que estas notas características da sociedade em rede devem contribuir significativamente para o bem-estar social de idosos. Uma vez conectados, eles despertam o interesse por permanecerem na rede, seja para pesquisar sobre assuntos diversos, participar de chats ou interagir em alguma rede social. É relevante observar que a experiência e conhecimento que este público carrega consigo, são de interesse da sociedade como um todo.

É neste aspecto que a apresentação e breve relato da ação de marketing ‘CNA *Speaking Exchange*’, pretende reafirmar a relevância da inclusão digital para o público da terceira idade, com o intuito de promover seu reestabelecimento social e desenvolvimento de autonomia nas tarefas cotidianas.

## **5 AÇÃO DE MARKETING DA ESCOLA CNA**

Difundida por meio da plataforma *YouTube*, em meados de 2014, a ação de marketing da escola de idiomas intitulada CNA, utilizou-se da interação entre idosos americanos com alunos brasileiros, com o intuito de promover mercadologicamente a escola e aproximar as duas gerações através da rede universal.

A campanha intitulada, ‘CNA *Speaking Exchange*’ foi desenvolvida pela agência brasileira de publicidade FCB Brasil, ganhou relevância mundial, quando se tornou uma das mais premiadas no Festival Cannes Lions<sup>1</sup>, naquele ano. O reconhecimento no maior e mais importante festival do mundo da publicidade revelou uma estratégia simples, criativa e emocionante que alcançou até o presente momento, mais de um milhão de visualizações na plataforma online.

---

<sup>1</sup>O Festival Cannes Lions acontece anualmente e representa o mais importante prêmio da publicidade mundial.

O vídeo da campanha está disponível no Youtube<sup>2</sup> e exemplifica de maneira prática, como a internet pode quebrar barreiras de comunicação e inserir idosos em um contexto de troca experiências. Com o intuito de tornar o aprendizado mais real e humanizado, um *chat* foi criado especificamente para conectar jovens estudantes brasileiros da escola CNA de São Paulo, com idosos da *Windsor Park Retirement Community*, uma casa de repouso localizada em Chicago, Estados Unidos. De um lado, alunos que necessitavam treinar o idioma, de outro, idosos que queriam alguém para conversar, conectados pela tecnologia, uma vez que segundo Kachar (2010), este público é tão interessado quanto os mais jovens quando percebem que podem interagir de forma prática e rápida no seu dia a dia.

É possível perceber através do vídeo da campanha, o envolvimento de gerações distintas em prol da interação e da geração de conhecimento. A estratégia de marketing criou aos idosos americanos uma nova rotina, que fez com que seus hábitos e sentimentos fossem alterados de forma positiva e explícita, durante aquele período de interação social. O bate-papo propôs o preenchimento do espaço que foi deixado pela família, que muitas vezes mora distante e possui pouco contato afetivo, visto que nesta etapa da vida, o ser humano vivencia o que Pintos (1992) intitula como o declínio da sua existência, seja referente aos aspectos econômicos, sociais ou culturais.

Em depoimento verificado no vídeo, uma das idosas afirma “Estou muito animada por participar disso”, enquanto outro conclui “Parece que tenho só 25 anos, mas na verdade tenho 88”. A ação fez com eles se sentissem parte do processo de aprendizado dos jovens brasileiros e se empenhassem em prol do melhor resultado. Tal fato pôde ser percebido no próprio vídeo, na atenção que os idosos dispuseram para corrigir a fala dos alunos, quando necessário, e nos valores que a ação de marketing resgata como gratidão, respeito, gentileza e fraternidade entre as nações em questão.

Apesar de se tratar de uma ação com intuito publicitário, executada em um período pré-determinado, a campanha emociona e também abre horizontes para a importância da inclusão digital de idosos. A tecnologia da informação e comunicação, neste contexto inclusivo, possibilita o compartilhamento de conhecimento, ocupando o tempo ocioso dos idosos através de uma nova atitude,

---

<sup>2</sup>Campanha disponível no link <https://www.youtube.com/watch?v=3ka8SEny7ws>

conforme discorre Vechiato (2010b), acerca dos resultados positivos que este tipo de integração provoca frente ao papel de aprender e conhecer.

A prática adotada nesta ação, fez com que o idoso se sentisse parte de um contexto multicultural, através da contribuição de conhecimento e experiência de jovens de outro país. É evidente que a rede cumpriu seu papel de encurtar as distâncias físicas e afetivas, serviu como ferramenta para propagação de conhecimento e inclusão social, mesmo se tratando de localidades e culturas distintas. Mais do que isso, foi possível perceber, por meio da reação dos pares no vídeo, a integração e a promoção do bem-estar social para esta comunidade, visto que, de acordo com Moran (1998), a rede é um rico instrumento para socialização e desenvolvimento de novas habilidades.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

As problemáticas referentes à aposentadoria e a inclusão digital do idoso ainda merecem ser estudadas de maneira prioritária, contudo, neste trabalho foram apresentados os panoramas gerais de indivíduos da terceira idade frente à revolução digital e as principais prerrogativas da utilização da TIC por este grupo de pessoas em uma campanha de marketing.

A evidenciação do vídeo 'CNA: Speaking Exchange', relatou uma breve análise sobre a relevância do papel das tecnologias de informação e conhecimento, em prol da promoção da inclusão social dos idosos americanos nesta situação específica.

Foi possível observar na campanha da escola CNA, uma relação em que ambas as partes ganharam. Se por um lado, os jovens ajudaram a ocupar o tempo dos idosos, estes, por sua vez compartilharam experiência, cultura e conhecimento.

Sugere-se através deste ensaio teórico a fomentação de discussões para o desenvolvimento de políticas públicas ou privadas em prol da inserção digital de idosos, uma vez que ações desta natureza devem potencializar as habilidades cognitivas e as competências informacionais deste público.

O estudo também evidenciou os benefícios sociais da interação entre público jovem e da terceira idade, apesar de pertencerem a contextos e perspectivas econômicas diferentes. O uso da TIC neste processo possibilitou a promoção do conhecimento e do bem-estar social.

## REFERÊNCIAS

- ASSMANN, H. A metamorfose do aprender na sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p.7-15, maio/ago. 2000. Disponível em:<<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/882>>. Acesso em: 24 set. 2010.
- CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- GARCIA, H. D. **A Terceira Idade e a Internet**: uma questão para o novo milênio. 2001. 171 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília.
- KACHAR, V. **Envelhecimento e perspectivas de inclusão digital**. Revista Kairós Gerontologia, São Paulo, v.13, n. 2, nov., 2010.
- MORAN, José M. Internet no ensino universitário: pesquisa e comunicação na sala de aula. **Revista Interface**, Botucatu, v. 2, n. 3, p.125-130, ago. 1998.
- NERI, A. L. (Org.) **Psicologia do envelhecimento**: temas selecionados na perspectiva de curso de vida (Viva idade). Campinas: Papyrus, 1995.
- PINTOS, C. C. G. **O entardecer da existência**: ajuda para o idoso viver feliz. São Paulo: Santuário, 1992.
- SALGADO, M. A. **Velhice**: uma nova questão social. São Paulo: SESC- Ceti, 1980.
- SEVERINO, A. J. **Metodologia do Trabalho Científico**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1976.
- SKINNER, B. F.; VAUGHAN, M. E. **Viva bem a velhice**: aprendendo a programar a sua vida. São Paulo: Summus, 1985.
- VECHIATO, F. L. **Contribuições de elementos do construtivismo e da mediação da informação para a inclusão digital de idosos**. Informação & Informação, Londrina, v. 15, n.2, p. 40-59, jul./dez. 2010a.
- \_\_\_\_\_. **Repositório digital como ambiente de inclusão digital e social para usuários idosos**. 2010. 183f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2010b. Disponível em: <[http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/vechiato\\_fl\\_me\\_mar.pdf](http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/vechiato_fl_me_mar.pdf)>. Acesso em: 24 set. 2010.
- CNA Speaking Exchange**. Disponível em:<<https://www.youtube.com/watch?v=eEyyYhnT6SA>>. Acesso em 02 de maio. 2017.