

O PROCESSO DE APRENDIZAGEM DE IDOSOS NOS TERMINAIS DE AUTOATENDIMENTO BANCÁRIO

Alice Junqueira¹

Ione Aparecida Neto Rodrigues²

RESUMO

Compreende-se a aprendizagem como um processo dinâmico, em que a associação de novas informações se dá por meio do agrupamento entre a subjetividade do sujeito e o contexto em que está inserido. Se tratando de uma aprendizagem com meios tecnológicos na terceira idade deve-se considerar alguns fatores que influenciam nesse processo: as alterações no campo cognitivo e emocional. Portanto, o presente trabalho busca entender como se dá a aprendizagem dos idosos nos terminais de autoatendimento bancário em uma cidade no interior de Minas Gerais, identificando quais processos de aprendizagem são utilizados e como esses processos se estabelecem em seu cotidiano, no qual serão consideradas as teorias de aprendizagem segundo a linha de Vygotsky. O estudo foi realizado através de uma pesquisa de observação participante, sendo qualitativa e com revisão de literatura com aproximadamente 300 idosos. Tendo sua análise de conteúdo conforme apresentada por Bardin, o estudo apresenta o comportamento, desconfianças e barreiras que um idoso apresenta no processo de aprendizagem em um ambiente bancário. Pode-se concluir que as conquistas influenciam diretamente no bem-estar do idoso, desenvolvendo sua autonomia, e fazendo-o sentir-se mais seguro em poder realizar suas atividades sozinho. Sendo retratado como os aspectos cognitivos, como atenção, linguagem e memória funcionam nesse processo, apesar de não apresentarem o mesmo desempenho, ainda sim são os sistemas que permitem o aprendizado em um ambiente confiável em contato com alguém mais experiente.

Palavras-chave: Processo de aprendizagem; Autoatendimento; Autonomia.

ABSTRACT

Learning is understood as a dynamic process, in which the association of new information will occur through the grouping between the subjectivity of the subject and the context in which it is inserted. When dealing with learning through technological means by elderly, some factors that will influence this process should be considered: the changes in the cognitive and emotional field. Therefore, the present work seeks to understand how the learning process of the elderly will take place at the self-service banking terminals of a countryside town in Minas Gerais, identifying which learning processes they use and how these processes are established in their daily lives, where will be considered the learning theories of Vygotsky's line. The study will be done through a participant observation research, being qualitative and with literature review with approximately 300 seniors. Having its content analyzed as presented by Bardin, the study will present the behavior, distrust and barriers that an elderly person presents in the learning process in a banking environment, and how can this elderly can deal with external and internal factors that influence the learning process in order to establish their autonomy. Therefore, it is concluded that the achievements directly influence the well-being of the elderly, developing their autonomy, and making them feel safer to be able to perform their activities alone. Being portrayed as the cognitive aspects such as attention, language and memory work in this process, although they do not perform as well.

Keywords: Learning process; Self service; Autonomy.

¹ Aluna graduanda em Psicologia na Faculdade Ciências da Vida. E-mail: licejunqueira@hotmail.com

² Doutoranda em Estudos em Linguagem- CEFET- MG; Mestre em Educação Tecnológica – CEFET- MG, Graduada em Pedagogia- UEMG; Especialista da Educação – SEE- MG; Coordenadora Pedagógica da Faculdade Ciências da Vida- Sete Lagoas- MG. E-mail: ionerodrigues0912@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

Atualmente com o crescente consumo e desenvolvimento das tecnologias se faz necessário o constante aprendizado sobre elas. Ações simples do cotidiano são facilitadas pelos meios tecnológicos, assim a cada dia se tornando mais necessárias em nossas vidas. As tecnologias móveis e de autoatendimento são ferramentas muito utilizadas para facilitar o dia a dia das pessoas, no qual surge a demanda de aprendizagem desses meios. (CHEPE; ADAMATT, 2015). Em maioria, os jovens andam antenados a essas tecnologias, apresentando desenvoltura ao lidar com elas. Já os adultos e os idosos apresentam uma demanda de ensino e costume com os novos meios tecnológicos, para as quais faz-se necessário uma aprendizagem mais acessível desta tecnologia (OLIVEIRA; FORTES; BARBOSA, 2018).

A finalidade de aprendizagem na terceira idade surge quando se observa diversos depoimentos onde há a falta de costume dos idosos com os meios tecnológicos. Alguns podem apresentar uma temática de aprendizagem diferente, e o meio de ensinar tem que ser modificado dando acessibilidade a esse grupo (COELHO; DUTRA; MARIELI, 2016). Não se aprende com a clareza e rapidez que os jovens aprendem, pois, os processos cognitivos sofrem alterações no decorrer dos anos. Os aspectos cognitivos considerados no processo de aprendizagem estarão presentes na atividade mental dos idosos, sendo a memória, atenção e linguagem sistemas essenciais nesse processo. É necessário flexibilizar a forma de ensinar, adaptando o idoso considerando seu tempo e espaço nesse processo (SOUSA, 2018).

Considerando o fato que no decorrer dos anos o número de pessoas idosas cresceu consideravelmente, é importante lançar um novo olhar sobre esse grupo, ajudando-os a interagir com os novos meios tecnológicos, como celulares e terminais de autoatendimento, que sempre estarão presentes no dia a dia. Nessa fase da vida há uma perda considerável no desempenho dos processos de aprendizagem realizados pelo sistema cognitivo, no qual torna-se necessário estimular a cognição dos idosos, transformando também a maneira de os ensinar. A memória sofre alterações, devido muitas vezes a redução dos estímulos, a atenção e linguagem também sofrerão uma redução de desempenho, devido as alterações também da motricidade fina. Incentivar os idosos em uma aprendizagem com os meios tecnológicos abre a possibilidade de exercício da sua cognição, associando isso a suas atividades diárias, no qual há simultaneamente uma redução dos sentimentos de tristeza e inutilidade que muitos idosos vivem (NUNES, 2017).

É necessário procurar uma forma para que esses idosos possam ter uma autonomia no uso dos meios tecnológicos. Com frequência os idosos se dirigem ou pedem alguém para

auxiliá-los nos terminais de autoatendimento bancários, no qual mostram pouco ou nenhum costume com o sistema apresentado pelo banco. Os terminais eletrônicos de autoatendimento são voltados para autonomia e facilidade do cliente que o utiliza, mas não é isso que normalmente acontece com os idosos (NEVES; DAMIANI, 2006). Em maioria eles pedem algum parente próximo para resolver suas questões ou solicitam uma ajuda na hora do expediente bancário. Porém, muitos apresentam o interesse em ter habilidades para utilizar o terminal sozinhos, mas deixam claro sua dificuldade no manuseio das máquinas (SILVA, 2016).

Visto isso, essa pesquisa justifica-se pela necessidade de se desenvolver um processo de aprendizagem no qual os idosos tenham autonomia, respeitando o seu processo de aprendizagem e suas limitações, porém explorando suas capacidades. Sendo isso possível, observando o comportamento dos idosos que compartilham do espaço de autoatendimento bancário, investigando de que forma os idosos estão aprendendo a utilizar esses meios eletrônicos, e como se dá esse processo de aprendizagem. Em vista disso, essa pesquisa busca responder a seguinte pergunta: Como se estabelece o processo de aprendizagem do idoso no autoatendimento bancário?

Para responder à questão indicada, tem-se como objetivo geral: Investigar o processo de aprendizagem do idoso nos terminais de autoatendimento bancário. Como objetivos específicos elegeu-se: Constatar quais os processos de aprendizagem que os idosos utilizam para acessar os terminais eletrônicos, e como esses processos se estabelecem e funcionam em seu cotidiano. Para execução da pesquisa será realizada uma pesquisa qualitativa e bibliográfica a fim de entender como se dão os processos de aprendizagem na vida dos idosos, considerando sua subjetividade, além de pesquisa participante no processo de observação no ambiente natural dos idosos no espaço bancário.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O PROCESSO DE ENVELHECIMENTO

O envelhecimento pode ser visto de diversas maneiras pela sociedade. Esta é uma etapa que todos passarão, e no qual existem mudanças significativas em todos os aspectos da vida do

sujeito. Suas atividades diárias diminuem, e a pessoa se torna mais vulnerável. Cada um passará por esse processo de diferentes maneiras, mas muitos irão considerar a velhice como sendo o um período de sabedoria de sua vida, mesmo ocorrendo percas significativas nos processos cognitivos, sensoriais e físicos (SILVEIRA; PORTUGUEZ, 2019).

Diversas mudanças ocorrem na vida do sujeito com a chegada da velhice, que se dividirão nos aspectos físicos, emocionais e cognitivos. Os físicos resultarão na diminuição da habilidade motora, flexibilidade e força da musculatura e perde-se também a agilidade dos movimentos. Os aspectos emocionais também passarão por mudanças, no qual ao viver esse processo adaptativo, ele também adapta o seu modo de pensar, já que seu corpo não funciona como antigamente (NUNES, 2017). As mudanças cognitivas terão grande impacto na vida deles, modificando o processo de aprendizagem, o de linguagem, percepção, funcionamento mental e memória. As reduções nesses campos, se darão principalmente a redução dos estímulos e práticas de atividades que estejam diretamente ligadas a esses aspectos. (SILVEIRA; PORTUGUEZ, 2019).

A primeira dificuldade encontrada no uso dos aparelhos tecnológicos, vem de encontro as perdas cognitivas que o idoso sofre. A atenção, memória e linguagem são aspectos cognitivos essenciais na aprendizagem desse processo. Porém, os idosos não devem ser excluídos do processo de aprendizagem que se vive hoje em dia. Com a crescente utilização da tecnologia se torna cada vez mais necessário que todos tenham acesso a esses meios. A tecnologia cada vez mais vem dominando todas as áreas, na qual muitas empresas buscam meios tecnológicos para desenvolver a autonomia do cliente, criando terminais de autoatendimento e aplicativos para que tudo esteja ao alcance e facilidade de quem estiver utilizando (TEZZA; BONIA, 2010). E da mesma forma deve-se direcionar essa preocupação ao atendimento para o idoso.

2.2 AUTONOMIA DO IDOSO

Por mais que o ideal seja a aprendizagem dos idosos para que eles criem o sentimento de autonomia em suas vidas, muitas vezes as pessoas realizam a atividade solicitada no momento, mas não os ensinam como fazer. Nos terminais de autoatendimento, observa-se algumas situações na qual o idoso recebe o auxílio, mas não aprende como realizar aquela atividade. Hoje com o aumento do número de idosos, demonstrado pela OMS (Organização Mundial da Saúde), e o interesse que eles vem demonstrando pelo aprendizado na área da

informática, é necessário repensar os meios de aprendizagem para esse grupo, afim de fazer com que eles interajam de forma mais alternativa e inclusiva (TEZZA; BONIA, 2010).

Nessa perspectiva, observando diariamente a rede de atendimento bancária, na qual há um número expressivo de idosos, serão observados em uma pesquisa participante o comportamento deles. Observa-se uma divisão dos interesses desse grupo ao realizar as atividades que fazem no banco. É comum que os idosos não apresentem um interesse na aprendizagem de um terminal de autoatendimento, no qual teriam que lidar com um computador que os auxiliariam no que precisassem, e acabam preferindo entrar no banco e aguardar serem chamados por uma senha. Parte desse grupo tem interesse em aprender, porém apresentam um receio diante do desconhecido. E outra pequena parte, deixa claro que quer aprender e ter sua independência, no qual pedem auxílio, porém fazem questão de eles mesmos executarem suas atividades no autoatendimento (FANTINATO, 2015).

Esse tipo de atividade, bem comum nos dias de hoje, tem sido pouco investigado, despertando o interesse em analisa-lo, tendo em vista que está presente um novo aspecto de aprendizado para a terceira idade. Considerando uma visão sócio-histórica de Vygotsky, o sujeito aprende não somente nas escolas, ou momentos reconhecidos como diretamente de aprendizagem. O sujeito está em constante aprendizado quando interage e troca experiências com o outro, a teoria interacionista que coloca o sujeito como estando em constante aprendizado enquanto ele interage em sociedade (BASTOS, 2018). Nas relações e nas trocas de experiências, todos os envolvidos constroem conhecimentos, que carregam por toda a vida. As interações que ocorrem na vida do sujeito, são de extrema importância em seu desenvolvimento e no papel que estabelecem na sociedade (VIEIRA, 2017).

Vygotsky em uma abordagem sociointeracionista apresenta a ideia que a cultura se constrói como natureza de cada ser, no qual cada um será visto de acordo com sua interação no espaço social, considerando o homem como um ser biológico, histórico e social. Compreendendo que apesar do homem possuir sua individualidade, suas ações serão moldadas pela convivência que ele constrói com o outro. A relação de aprendizagem proposta por Vygotsky é melhor analisada pela Zona de Desenvolvimento Proximal (ZDP), que estabelecerá a distância entre o parâmetro de desenvolvimento real, e o desenvolvimento proximal, na qual o primeiro determina a capacidade que o sujeito tem de resolver problemas sozinho, e o segundo a capacidade que o sujeito tem, tendo o auxílio de alguém mais experiente que ele (RABELLO; PASSOS, 2010).

Apesar do processo adaptativo que os idosos passam no decorrer da vida, no qual ocorre uma redução de sua vida social, eles mantêm prazeres e satisfações que são individuais,

mantendo suas relações sociais equilibradas. Hoje um número alto de idosos, cerca de 84% mantêm redes sociais como o Facebook por exemplo, no qual mantêm o convívio e o contato de pessoas próximas. E essa rede de comunicação lhes proporcionam além de um preenchimento afetivo, permite que eles estejam em constante aprendizado no contato com essa tecnologia. Apesar de algumas dificuldades que eles enfrentam no trato com essa tecnologia, o prazer e independência em estabelecer vínculos naquele espaço os dão o incentivo que necessitam para que o aprendizado aconteça (CHEPE; ADAMATT, 2015).

Visto isso, é importante estabelecer a importância que tem para o idoso, o aprendizado desses meios de tecnologia, no qual ele poderá ter sua independência e manter seu processo de aprendizado em constante movimento. Apesar de em alguns casos ocorrer situações no qual o idoso não tem interesse naquele aprendizado, por questões individuais, ou por dificuldade de mobilidade será oferecido ao mesmo a possibilidade contato com essa experiência, respeitando o que é da sua vontade e o que não é. Também é necessário considerar o processo de motricidade fina que está diretamente ligado com as atividades diárias, no qual o objeto é o instrumento da ação, que trabalha com a visão e a mão em conjunto. E é de extrema importância se manter esse desempenho cognitivo, que auxilia diretamente na qualidade de vida do sujeito, e nos aspectos emocionais que estão presentes na velhice (SILVEIRA; PORTUGUEZ, 2019).

2.3 ACESSO AOS MEIOS TECNOLÓGICOS

A partir do momento que o idoso não tem acesso ou não sabe usar os meios tecnológicos, ele passa a se encontrar em desvantagem entre os demais, deixando de estabelecer parte de sua autonomia. Estar conectado e manter contato com familiares e amigos próximos é importante para que o idoso se mantenha com uma vida social e mental saudável. Em maioria os meios de tecnologia não são desenvolvidos para essa faixa etária. Quando se cria um novo aparelho tecnológico, o foco de venda desse novo produto é direcionado a classe jovem, que possui habilidades e desenvoltura com as tecnologias e são os primeiros consumidores desse meio (SOUSA, 2018).

Porém com o crescimento da expectativa de vida no mundo inteiro, é necessário repensar esses pontos. Atividades simples executadas por diversos todos os dias podem se tornar frustrantes para um idoso, como por exemplo mandar uma simples mensagem no Whatsapp. Os meios de tecnologia não são pensados para uma melhor acessibilidade do idoso

nos dias de hoje. O que seria um veículo para se estabelecer sua independência, torna-se uma frustração muitas das vezes. Terminais eletrônicos de autoatendimento que são utilizados em maioria pelos idosos para saque de seus pagamentos, não são adaptados para eles. Há terminais específicos, que são garantidos aos idosos por lei para uso, porém esse terminal não proporciona ao idoso nenhum atendimento diferenciado. As telas e configurações são as mesmas de todos os outros terminais (ANJOS; GONTIJO, 2015).

Existem hoje diversas adaptações, principalmente em aparelhos celulares, onde o aparelho celular pode ser configurado com uma tela com letras maiores e ícones em destaque, ou até mesmo quando o aparelho é moldado de forma a dar mais acessibilidade ao idoso. Mas isso pouco se vê nos meios de tecnologia que são utilizados em geral por todos os públicos no país. Então a primeira alternativa do idoso acaba sendo pedir auxílio a alguém, que ao invés de ensiná-lo faz por ele. Nessa situação presente, a maioria das agências bancárias no país, proporcionam ao idoso o auxílio de uma pessoa que está sempre disponível para ajudá-lo a sacar o seu dinheiro. Porém não é isso que eles buscam, é necessário estabelecer uma forma de aprendizagem que seja adequada a esses idosos que frequentam os bancos. Situações comuns observadas são familiares que acompanham, fazendo toda a ação que poderia ser feita de forma independente pelo idoso (ANJOS; GONTIJO, 2015).

Tendo em vista essa perspectiva, foram divididas categorias que apresentem os pontos observados mais relevantes nesse tempo, considerando o contexto, o processo cultural e aspectos emocionais e individuais dos idosos. Sendo essas: 1ª- O desinteresse dos idosos no processo de aprendizagem. No qual muitas vezes é reforçado pelas dificuldades enfrentadas nesse processo e a falta de destreza de seus familiares ou pessoas próximas para ensiná-los. 2ª- A desconfiança em lidar com meios tecnológicos ou em agirem sozinhos, com medo de golpes ou situações semelhantes. E 3ª- A dificuldade no aprendizado com os meios tecnológicos, no qual o idoso enfrenta dificuldades na aprendizagem devido diversas mudanças no sistema cognitivo que vai se alterando no decorrer dos anos.

3 METODOLOGIA

O presente trabalho será uma pesquisa de observação participante e qualitativa, com revisão de literatura, onde será explorado situações comuns do cotidiano de idosos que frequentam um banco e que utilizam os terminais de autoatendimento em uma cidade do interior

de Minas Gerais. Todos os idosos que utilizam os terminais serão considerados para observação no qual serão objetos de estudo. O estudo será analisado por uma perspectiva sócio-histórica de Vygostsky, que considera o processo de aprendizagem como sendo algo da interação do sujeito com o outro. As relações e interações que o sujeito vive lhe proporcionará constantes trocas de experiência assim desenvolvendo o seu campo de informações.

Entende-se pela pesquisa participante, uma pesquisa no qual o pesquisador está envolvido no espaço social com os participantes da pesquisa, que são o objeto de estudo em questão. Será coletado as informações necessárias para análise dos aspectos envolvidos, em que essas observações serão confrontadas com as informações trazidas da revisão bibliográfica. A observação será uma técnica que será fundamental nesse processo, apreendendo os aspectos da realidade que constituirão a pesquisa, aproximando assim o observador do objeto de estudo, ouvindo, examinando e até participando dos fatos (FANTINATO, 2015). E quanto a característica qualitativa a presente pesquisa irá considerar a subjetividade do sujeito observado, analisando suas experiências de forma individual e no contexto em que está sendo observada.

Para estudo da pesquisa será considerado a análise de conteúdo conforme apresentado por Bardin (2009), que irá considerar uma análise das falas trazidas. Sendo um método empírico, a análise de conteúdo busca as causas de um fato ou as consequências que podem vir a acontecer, trazendo também uma descrição detalhada e clara, analisando os possíveis significados de forma sistemática (SANTOS, 2012). No presente trabalho serão apresentadas as seguintes categorias para análise dos dados: Desinteresse em novas aprendizagens; Dificuldade com os meios tecnológicos; e Desconfiança.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram observados, no período de um semestre, o comportamento dos idosos em terminais eletrônicos de autoatendimento em uma rede bancária localizada em uma cidade do interior de Minas Gerais. A maioria dos idosos vão ao banco uma vez no mês para receber o seu pagamento. E esses idosos que detém sua ida a apenas uma vez por mês, são os que acabam apresentando dificuldades ao lidar com o meio de atendimento eletrônico. Alguns ainda preferem e se sentem seguros recebendo no caixa físico, ambiente interno do banco, porém a

maioria acaba aceitando ajuda para receber o seu pagamento na parte externa, que são os terminais de autoatendimento.

Considerando uma média de 30 aposentados por dia, que vão ao banco nos últimos 5 dias úteis do mês e nos 5 primeiros, tem-se o número aproximado de 300 idosos que vão a agência bancária para receber o seu pagamento. Metade desse número ainda opta por receber o seu pagamento no caixa interno da agência, no qual não participam do processo de aprendizagem, apenas recebem o pagamento em mãos. Foram observados os idosos que mantêm o hábito de ir sempre a agência e que se direcionam ao pré-atendente, sendo para solicitar uma ajuda ou para ser direcionado para algum atendimento específico. Nesse decorrer trabalhou-se com os idosos, o processo de aprendizagem tanto no autoatendimento nos caixas eletrônicos quanto no aplicativo, porém esses ainda são pouquíssimos casos. Foram escolhidas categorias que apresentassem melhor os aspectos apresentados nesse período:

4.1 DESINTERESSE EM NOVAS APRENDIZAGENS

Alguns idosos acabam se acomodando às dificuldades que surgem com o decorrer da idade e acabam por perder o interesse por novos aprendizados. Como dito anteriormente, com o passar dos anos, a forma de aprendizagem se modifica, e na terceira idade não se aprende com a mesma agilidade que os jovens. Os processos cognitivos trabalham de forma diferente em diferentes fases da vida. A linguagem, memória e percepções sensoriais são exemplos de processos que são afetados no envelhecimento. Estar em constante aprendizado é um ótimo exercício para não perder a prática desses processos, porém nem todos os idosos pensam assim. Como descrito nas falas dos clientes:

“Eu já estou velho demais para aprender essas coisas, meus netos que mexem para mim, não dá mais tempo de aprender.” (Sujeito 1)

“Eu não gosto desses computadores que vocês jovens mexem, prefiro continuar do jeito que está.” (Sujeito 2)

No processo de aprendizagem que o idoso vive, ele pode esbarrar em algumas dificuldades, como observado em no ambiente bancário, no qual um parente próximo pode não ter paciência de repetir um processo que já foi ensinado uma vez. A negativa e falta de paciência em ensinar um idoso, é uma grande frustração para quem busca um aprendizado em uma área

totalmente desconhecida na maioria das vezes. Assim como a ausência da mesma pode dificultar nesse papel, como é descrito na fala abaixo:

“Eu já tentei aprender, mas já estou muito velha, as pessoas não tem paciência comigo, então deixo sempre que façam por mim.” (Sujeito 3)

É necessário buscar uma forma diferente de aprendizagem, entendendo de que forma esse sujeito aprende, qual é sua formação, e o porquê ele teria interesse naquele aprendizado específico (COELHO; DUTRA; MARIELI, 2016). O qual também é esclarecida pela ZDP, mostrando que o processo de aprendizagem, orientado por alguém mais experiente, em um ambiente de convívio facilita sua aprendizagem. A maturação mental é auxiliada diretamente pelo convívio social que o ser estabelece em seu meio. Não são somente as questões externas e biológicas que farão com que o sujeito aprenda, e sim os vínculos e processos criados por ele em seu meio cultural (RABELLO; PASSOS, 2010).

4.2 DESCONFIANÇA

Em geral os idosos apresentam uma desconfiança ao se tratar de tecnologias. Muitos ainda preferem ter o seu atendimento sempre com um funcionário do banco que eles confiem. É compreensível a desconfiança considerando a onda de violência e crimes que vivemos. De acordo com Rabello e Passos (2010), a atividade cerebral será um produto das funções psicológicas, que decorrem da natureza de cada um, sendo influenciada diretamente pela cultura que está inserida. O receio é algo também cultural, mas estar alinhado e conhecer os processos dos terminais eletrônicos bancários ajuda, para que esses idosos que em geral são vistos como pessoas indefesas, possam estar mais protegidos dessas situações. Esse processo de aprendizagem se dará no convívio com o outro, no qual a partir do momento que se cria um vínculo de confiança, existe uma facilidade na troca de experiências e absorção daquele novo conhecimento. Quando uma cliente foi orientada a utilizar o caixa eletrônico por ser mais prático apresentou a seguinte fala:

“Eu já fui roubada uma vez porque estavam me observando sacar meu dinheiro aqui fora, eu sou muito devagar para mexer nesse computador, então prefiro ir lá dentro, não me leve a mal.” (Sujeito 4)

“Você sabe né moça, esses crimes que acontecem na televisão. É por causa desses computadores que acontecem”. (Sujeito 5)

Muitos ainda dominados pelo receio e desconfiança utilizam da argumentação que já estão velhos para aprender e lidar com a tecnologia, e que aquilo não serve para eles. Deve-se considerar o curso de vida e modo como cada um lida com o envelhecimento e o contexto social e histórico no qual se encaixa (BASTOS, 2018). A ideia de que o idoso ganhe sua autonomia, vai muito além. Desenvolver e manter o seu sistema cognitivo e psicológico está diretamente ligado ao bem-estar de vida do sujeito. Melhorando sua funcionalidade, muda-se diversos aspectos do envelhecimento, inclusive evitando pensamentos e sentimentos depressivos (NUNES, 2017).

4.3 DIFICULDADES COM OS MEIOS TECNOLÓGICOS

O processo de aprendizagem será vivido de diferentes formas em cada indivíduo. Independentemente da idade ou fase da vida, cada sujeito aprenderá se uma forma única e subjetiva, podendo ser também influenciado por fatores externos. De acordo com Vygotsky o processo de aprendizagem não seria um conjunto de informações que são passadas ao tentar se ensinar algo se acumulando na memória. Esse processo se daria de forma interpessoal, se apresentando como um processo interno (NEVES; DAMIANI, 2006). Assim como ocorre com o aprendizado dos idosos nos terminais de atendimento. A informação não pode ser passada de forma livre e sem sentido para eles. Cada sujeito aprende de diferente forma e associa a informação conforme o meio em que está sendo passada, e o vínculo estabelecido com que está ensinando. Esta questão foi apresentada de forma clara por uma cliente que demonstrou sua seguinte opinião:

“Eu aprendo devagarinho viu moça, você tem que ter paciência comigo. Eu quero que você me ajude, mas quero aprender pra um dia poder fazer sozinha. Mas aos pouquinhos você repetindo pra mim vou pegando.” (Sujeito 6)

“Eu só sei sacar, não sei olhar saldo ou fazer mais coisas. Aprendi porque fiquei olhando meu neto fazer pra mim, então eu vi que era só apertar aqui que o dinheiro saia pra mim.” (Sujeito 7)

Apesar de existir o interesse em ter sua autonomia ao sacar o seu próprio salário, existem as dificuldades no processo de aprendizagem dos idosos, caracterizando as mudanças nos processos cognitivos que acompanham o envelhecimento. Apesar das dificuldades que possam vir a encontrar nesse processo, muitos enxergam os meios tecnológicos como forma de exercerem sua autonomia e estabelecerem seus vínculos sociais, os ajudando a serem mais

ativos, assim distanciando dos pensamentos de inutilidade e dependência que muitas vezes levam a uma depressão.

“Quando eu aprendo a fazer uma coisa vocês vão lá e mudam algo, assim não irei conseguir mesmo, isso não serve pra mim.” (Sujeito 8)

Ensinar esse idoso na forma de se aprender é a ideia principal dessa pesquisa, que busca olhar de uma forma diferente para o sistema de aprendizagem. De acordo com Tezza e Bonia (2010), quando a aprendizagem direcionada aos adultos/idosos é realizada em pares por exemplo, se cria uma conexão, um novo incentivo onde a interação entre eles armazenar as novas informações e a dinamizar todo o processo. Em um processo de aprendizagem onde existem outras pessoas aprendendo, se torna mais interessante adquirir aquele novo conhecimento, no qual a todo momento existe o compartilhamento de experiências pessoais que ajudam a assimilar o conhecimento que está sendo passado.

No decorrer dos 6 meses, vários atendimentos eram repetidos conforme os idosos iam a agência receber os seus pagamentos. E pode-se observar o grau de confiança e a melhora na adaptação e aprendizagem do idoso ao lidar com os terminais de autoatendimento. Conforme criavam vínculos ou observavam na fila de atendimento outros clientes falando sobre suas experiências eles se interessavam mais e queriam aprender aquilo que outros idosos estavam aprendendo. Conforme foi citado por dois clientes na agência em um dia de pagamento:

“Eu quero aprender a receber sozinha igual o meu colega aprendeu, será que eu consigo? Você poderia me ajudar?” (Sujeito 9)

“Agora eu já consigo receber sozinha moça. Mas você poderia ficar do meu lado pra ver se estou fazendo tudo certinho?” (Sujeito 10)

5 CONCLUSÃO

Retomando ao objetivo inicial da pesquisa, de investigar o processo de aprendizagem dos idosos nos terminais de autoatendimento e considerando os aspectos individuais de cada sujeito, é necessário pensar que cada um manterá uma forma de aprendizagem durante a vida, e que esse processo irá se modificar no envelhecimento. Investigando esse processo de aprendizagem constatou-se que apesar de existirem as perdas no funcionamento mental do idoso, na memória, atenção e linguagem, ainda sim, o idoso mantém sua aprendizagem por métodos de associação focalizados em alguém mais experiente que os transmite a informação. Também é válido o vínculo que esse idoso cria com a pessoa que o ensina e com o meio que

ocorre essa aprendizagem. O envelhecimento é um processo natural no qual todos passarão, e onde a expectativa de vida tende a aumentar cada vez mais. Pensar nesse processo de envelhecimento, mantendo os estímulos psicológicos e mentais em constância, serve de auxílio para que os idosos vivam de forma mais saudável, aumentando o seu bem-estar. Pode-se observar no decorrer de 6 meses a forma como a confiança e autoestima desses idosos aumentaram conforme eram depositadas neles o estímulo de que iriam conseguir, em conjunto com o vínculo de confiança criado, e a aprendizagem por um “mentor” mais experiente.

Em vista disso, reafirma-se a necessidade de se compreender como se dá o processo de aprendizagem pelos idosos, respeitando o tempo e características de cada um. Desenvolver sua autonomia e aprendizado nos terminais bancários, trabalhando diretamente a memória através dos procedimentos executados. A linguagem com a comunicação e vínculos criados nos atendimentos pelo pré-atendente, e a atenção despertada pelo idoso através da confiança estabelecida. Foi possível então responder as perguntas levantadas no início da pesquisa, sobre como esses idosos aprendem a executar os seus serviços em terminais de autoatendimento bancário e como isso se adequa no dia a dia do idoso.

Contudo, manter os processos cognitivos e psicológicos em movimento é o caminho para um envelhecimento saudável. Depositar confiança, e dar credibilidade ao idoso, sempre acreditando que ele alcançará aquele processo é de fundamental importância para que ele alcance seus objetivos. Alinhando isso a independência que o idoso estabelecerá em sua vida, alimentando assim diversos outros aspectos de sua vida. Afinal, quando o emocional vai bem, a tendência é que tudo se alinhe e siga de uma forma mais natural e leve, e isso vale para qualquer fase da vida.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANJOS, Taiana Pereira dos; GONTIJO, Leila Amaral. **Recomendações de usabilidade e acessibilidade para interface de telefone celular visando o público idoso.** Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, Brasil. Production, v. 25, n. 4, p. 791-811, out./dez. 2015.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo.** Tradução de Luís A. Reto e Augusto Pinheiro. 5ed. Lisboa: Edições 70, 2009.

BASTOS, Celiana de F. A. Azevedo. **Demasiado velho para o digital? Envelhecimento ativo e o uso das TIC por pessoas mais velhas no Brasil e em Portugal**. Faculdade de Ciências Sociais e Humanas – Universidade Nova de Lisboa. Janeiro – 2018.

CHEPE, Lucélia Moreira; ADAMATT, Diana Francisca. **Estudo sobre Interação de Idosos em Redes Sociais Digitais**. Porto Alegre, v. 18, n. 2, jul./dez. 2015.

COELHO, Marcos Antônio P.; DUTRA, Lenise Ribeiro; MARIELI, Joane. **ANDRAGOGIA E HEUTAGOGIA: práticas emergentes na educação**. 8^a edição, 2016.

FANTINATO, Marcelo. **Métodos de pesquisa**. PPgSI – EACH – USP/2015.

NEVES, Rita de Araujo; DAMIANI, Magda Floriana. **Vygotsky e as teorias de Aprendizagem**. Universidade Federal de Pelotas, RS, 2006.

NUNES, Catarina Alexandre Neves. **Impacto de um Programa de Treino Cognitivo em Idoso Institucionalizados**. Instituto Politécnico de Bragança – Escola Superior de Saúde. Bragança/Julho – 2017.

OLIVEIRA, Camila de; FORTES, Renata; BARBOSA, Ellen Francine. Um estudo sobre o uso de dispositivos móveis e aplicações de aprendizagem móvel com foco em usuários idosos. **Brazilian Symposium on Computers in Education (Simpósio Brasileiro de Informática na Educação - SBIE)**, [S.l.], p. 1133, out. 2018.

RABELLO, Elaine; PASSOS, José Silveira. Vygotsky e o desenvolvimento humano. Disponível em <http://www.josesilveira.com>, 2010.

SILVA, Michel Carvalho Da. **As Tecnologias de comunicação na memória dos idosos**. Universidade Aberta à Terceira Idade (Uati), Santos (SP), Brasil – 2016.

SILVEIRA, Michele Marinho da; PORTUGUEZ, Mirna Wetters. Efeitos do Uso do Computador na Cognição, Estado Emocional, Qualidade de Vida e Habilidade Manual de Idosos. **Psic.: Teor. e Pesq.**, Brasília, v. 35, e3522, 2019.

SOUSA, Erick Vinicius Leite. **Análise de acessibilidade Web para pessoas da terceira idade no Facebook**. Universidade Federal do Maranhão. Centro de Ciências Exatas e Tecnologia. São Luis, 2018.

TEZZA, Rafael; BONIA, Antonio Cezar. O Idoso e a Internet: uma etnografia sobre interação e aprendizagem. **Perspect. ciência. inf.**, Belo Horizonte, v. 15, n. 1, p. 185-19, Apr. 2010.

VIEIRA, Leneane Ribeiro. **Aprendizagem desenvolvimento e motivação: um olhar a partir da concepção de Vygotsky**. 2017. 31 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Faculdade de Pedagogia, Campus Universitário de Castanhal, Universidade Federal do Pará, Castanhal, 2017.

