

## **Chama no zap: efeitos das interações no *WhatsApp* sobre o sentimento de solidão na vida da pessoa idosa<sup>1</sup>**

José Roberto VIEIRA<sup>2</sup>  
Júnia MARTINS<sup>3</sup>

Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN)  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)

### **Resumo**

O maior medo do idoso brasileiro é a solidão, é o que mostrou uma pesquisa da Sociedade Brasileira de Geriatria e Gerontologia, em 2017. Partindo desse recorte, este trabalho discute a possibilidade do *WhatsApp* contribuir com a diminuição do sentimento de solidão das pessoas idosas. Com base em pesquisa bibliográfica, buscou-se definições sobre a pessoa idosa, sobre a solidão e como esse sentimento se manifesta nesta fase da vida. Foi feita também uma pesquisa participante em um curso de *WhatsApp* para idosos, o que trouxe maior entendimento em relação aos efeitos dos diálogos mediados pelo aplicativo nesta fase de envelhecimento do indivíduo. A realização de entrevistas com idosas que utilizam diariamente o *WhatsApp* embasou as discussões sobre o tema, apontando que, depois da inclusão do aplicativo em seu cotidiano, o sentimento de solidão foi reduzido.

**Palavras-chave:** Idoso; Redes Sociais; Folkcomunicação; Solidão; *WhatsApp*.

### **Introdução**

Quando o assunto é mídia social, no consciente coletivo a imagem que possivelmente surge é a de jovens e seus dispositivos, curtindo ao máximo as tecnologias de comunicação, consumindo e interagindo. Muitas pesquisas relacionadas ao comportamento social e mídias sociais utilizam esse público como base. Contudo, essa geração de jovens inicialmente projetada por esse consciente, não é única, é importante percebermos que esse processo de conexões, embora seja recente se considerarmos a história dos *media*, não é exclusividade dos jovens – a geração *baby boomer*<sup>4</sup>, nascida distante das tecnologias digitais, também está imersa no ambiente virtual e cada vez mais interagente.

Este trabalho analisa a importância e contribuição das interações no *WhatsApp* para a possível diminuição do sentimento de solidão em pessoas da terceira idade no Brasil. Não

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado na II06 – Interfaces Comunicacionais, da Intercom Júnior – XVIII Jornada de Iniciação Científica em Comunicação, evento componente do 45º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

<sup>2</sup> Jornalista recém-graduado pela UERN. E-mail: [robertovieira@outlook.com](mailto:robertovieira@outlook.com).

<sup>3</sup> Orientadora do trabalho. Professora da graduação em Rádio, Tv e Internet (DECOM-UERN), doutoranda em Estudos da Mídia (PPgEM-UFRN), Mestra em Comunicação e Culturas Midiáticas (UFPB), diretora-secretária da Rede Folkcom. Email: [juniamartins@uern.br](mailto:juniamartins@uern.br).

<sup>4</sup> Geração nascida entre os anos de 1945 a 1964.

busca, diretamente, descrever o comportamento dos idosos enquanto utilizavam o aplicativo, mas apontar os efeitos emocionais causados ao utilizarem essa rede social. Buscamos saber como se deu o primeiro contato com o aplicativo; quem ou o quê incentivou a inserção do idoso no mundo virtual; se ou como as funções e recursos da plataforma conquistaram e transformaram seu estilo de vida.

Para maior compreensão do tema, realizamos uma pesquisa participante durante o mês de novembro de 2019, no município de Mossoró-RN, com idosas residentes na cidade. O grupo de mulheres foi escolhido a partir de um projeto social da empresa AeC, chamado Melhor Idade Digital, que ensinava idosos a usarem funcionalidades básicas de algumas tecnologias, como computador e dispositivo móvel. Além desse manuseio, eles aprendiam a acessar o *WhatsApp*, o *Instagram* e o *Facebook*. Durante o curso, que abrangeu, no ano de 2019, cerca de 23 alunos, ficou perceptível que muitos idosos manifestavam certo medo diante das telas, mas logo depois que conheciam os principais recursos e conseguiam utilizar alguma função, ainda que minimamente, o medo parecia ser substituído por notável alegria. Com o passar das aulas, eles começaram a utilizar especialmente o *WhatsApp* com maior constância e habilidade, relatando frequentemente uma sensação positiva quanto à aprendizagem e às conseqüências dessa aprendizagem para a sociabilidade. Essa empolgação despertou a vontade de entender melhor tais efeitos, gerando a presente pesquisa.

As idosas que contatamos tinham entre 60 e 80 anos e utilizavam a rede social *WhatsApp* diariamente a partir dos seus *smartphones*<sup>5</sup>. O método etnográfico e a pesquisa participante possibilitaram a aproximação entre pesquisador e objeto de estudo, intensificando as vivências no grupo estudado. Neste artigo, discorreremos, portanto, sobre a pessoa idosa no Brasil, considerando sua comunicação e seu lugar de minoria social no país – o que realça seu viés folkcomunicação. Trazemos uma breve discussão sobre as definições do termo solidão e como ela pode penetrar na vida de quem tem 60 anos ou mais. Além de pesquisas do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) acerca do uso da internet no Brasil, autoras como Heliete Garcia (2006) e Raquel Recuero (2009) foram essenciais à investigação.

## **2 A pessoa idosa no Brasil**

O envelhecimento é um processo natural e inevitável da vida, mudanças físicas, psicológicas e sociais são percebidas nesse período. Pesquisadores utilizam essa fase

---

<sup>5</sup> Em tradução literal: telefone inteligente. Dispositivo eletrônico portátil de uso pessoal.

evolutiva para definir o que seria uma pessoa velha. Heliete Garcia (2001) diz que a terceira idade é uma etapa da vida do indivíduo cuja característica principal é o desgaste físico e mental, já Stuart e Hamilton (2002 apud VERONA et al., 2006) enfatizam que os processos de envelhecimento social, biológico e psicológico não ocorrem independentemente um do outro. As mudanças no estado físico do corpo, e particularmente do cérebro, podem ter profundos efeitos sobre o funcionamento psicológico. Essa pesquisa, todavia, debruçou-se sobre o perfil do idoso no campo cronológico e sua faixa etária. A definição de faixa etária, relacionada a funções e comportamentos de cada grupo, é algo relativamente recente:

Somente a partir do século XIX é que surgiram diferenciações entre as faixas etárias, funções, hábitos e espaços relacionados a cada grupo. A segmentação do curso da vida em estágios formais, com transições bem definidas e separações entre os vários grupos etários se inicia. De tal forma, o reconhecimento da velhice como uma etapa da vida se tornou parte de um processo histórico, separando as idades conforme o tempo cronológico. (DARDENGO; MAFRA, 2018, p. 9).

Conforme diretrizes da Organização Mundial da Saúde (OMS) e leis promulgadas no Brasil, todo brasileiro com 60 anos ou mais é considerado idoso. No Brasil, 28 milhões de pessoas estão nessa faixa etária, segundo projeção populacional do IBGE divulgada em 2018, o que representa 13% da população.<sup>6</sup> Ainda conforme projeção, esse grupo de pessoas pode dobrar nas próximas décadas, chegando a um quarto da população em 2043. A Política Nacional do Idoso (1994) e o Estatuto do Idoso (2003) são direitos que garantem a seguridade e proteção a essas pessoas, abrangendo saúde, assistência social, segurança, acesso à educação, esporte, moradia, cultura e mobilidade.

Paralelamente ao crescimento da população de idosos, há também a transformação de seus hábitos, necessidades e funções; por isso, para cuidar melhor do idoso do futuro, é preciso entender o comportamento do idoso de hoje. Nesse sentido, todas as leis relacionadas às pessoas da terceira idade deveriam ser cumpridas a fim de promover seu bem-estar social e, mais ainda, deveriam ser atualizadas conforme avanços sociais e tecnológicos, para que essas pessoas não sejam deixadas à margem dos processos evolutivos da sociedade.

Os idosos contemporâneos podem cultivar hábitos mais tradicionais, mas também têm explorado novas possibilidades. Dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua), publicada em 2020, indicam que o grupo que mais cresce no

---

<sup>6</sup> Embora represente uma considerável parcela numérica da população, o idoso é considerado grupo minoritário, na perspectiva de que “o fator numérico não é capaz de caracterizar uma minoria e sim a posição de subordinação e inferioridade que se encontra em uma determinada sociedade.” (PAULA *et al*, 2017, p. 3842). Revista Ciência & Saúde Coletiva, v. 22, n. 12, dez 2017. Disponível em: <https://abre.ai/eJIR>. Acesso em 17 jul 2022.

mundo virtual é o de pessoas com mais de 60 anos<sup>7</sup>. Nesse panorama, também é importante debater sobre o preconceito em relação às habilidades dessas pessoas. Perceber o mais velho pela visão estereotipada de sujeito incapaz acaba limitando-o e prejudicando seu desenvolvimento. Estímulos físicos e mentais como dança, caminhada, leitura, jogos etc. são indispensáveis durante a vida humana, independentemente da idade ou condição do indivíduo.

## 2.1 A solidão na terceira idade

Conforme a Cartilha do Idoso (2006), as doenças mais comuns na terceira idade são derrame, pressão alta, câncer, pneumonia, enfisema, bronquite crônica, infecção urinária, diabetes, osteoporose, osteoartrose e doenças cardiovasculares. Já uma pesquisa realizada em 2017, pela Sociedade Brasileira de Geriatria e Gerontologia (SBGG-SP)<sup>8</sup>, em parceria com a Bayer, revelou que o maior medo do idoso no Brasil não é ser acometido pelas doenças citadas, mas ter uma vida solitária. É importante destacar que a solidão também pode levar o ao desenvolvimento de doenças graves, como doenças cardiovasculares e depressão. (FARIA, 2019). Por ser um sentimento subjetivo, não é possível conceituar a solidão de forma objetiva, mesmo assim, autores buscam aproximar-se de uma definição.

Um aspecto fundamental das relações humanas é o grau em que um indivíduo está socialmente isolado (isolamento social) ou se sente socialmente isolado (solidão). O isolamento social corresponde a um número reduzido de interações sociais e relacionamentos. Já a solidão, por sua vez, refere-se a um sentimento complexo, multidimensional e subjetivo resultante da percepção desagradável inerente à falta de apoio ou rede social. (RODRIGUES, 2018, p. 334).

A solidão assume um caráter polissêmico. Pode ser uma força necessária que possibilita a criação artística, mas também razão de sofrimento devido ao seu caráter excludente; porém, “é imprescindível vivenciá-la, principalmente para que haja o reconhecimento do outro” (FERRAZ, 2016, p. 04). Marilim Capitanini (2000) diz que a solidão é uma experiência essencialmente afetivo-cognitiva, não necessariamente dependente do isolamento social. A quantidade de afeto e apoio que uma pessoa recebe, por exemplo, pode desencadear o sentimento de solidão, caso ela julgue estar recebendo menos afeto e atenção do que merece.

<sup>7</sup> Disponível em: <https://abre.ai/eJJz>. Acesso em: 15 jul 2022.

<sup>8</sup> Disponível em: <https://abre.ai/medosolidao>. Acesso em: 15 jul 2022.

Há também a situação de pessoas que vivem isoladas, mas não se sentem solitárias, enquanto outras têm a sensação de solidão mesmo com uma vida social intensa. Esta é a opinião de Dráuzio Varela (2011), ao considerar que a percepção subjetiva da solidão é mais importante para o bem-estar individual do que qualquer medida numérica de interações sociais. “A solidão é um sentimento penoso e angustiante, que conduz a um mal-estar em que a pessoa se sente só, ainda que rodeada de pessoas, por pensar que lhe falta suporte, sobretudo de natureza afetiva.” (AZEREDO; AFONSO, 2016, p. 313).

Embora haja certa distinção nas definições apresentadas pelos pesquisadores, um ponto é predominante nessas abordagens: o fato do sentimento de solidão não estar ligado diretamente à presença física, mas ao sentimento de estar sozinho. É preciso enfatizar que a solidão aqui discutida não é a solidão escolhida, aquela que o indivíduo busca com um determinado propósito; e sim, a não desejada. Nesse ínterim, cabe lembrar que o idoso tem tendência à dependência afetiva.

A Pesquisa Nacional de Saúde (IBGE, 2020), identificou que 16,3 milhões de brasileiros sofriam de depressão, sendo a faixa etária mais acometida a de pessoas entre 60 e 64 anos (13,2% dos diagnosticados)<sup>9</sup>. É um número expressivo e que demonstra a urgência em buscar ações efetivas para melhorar a qualidade de vida do envelhecente. Além do suporte familiar, o profissionalismo de quem cuida do idoso é instrumento indispensável na percepção das manifestações causadas pelo sentimento de solidão. Mudanças no comportamento e na rotina do idoso podem ser bem-vindas, de modo a proporcionar qualidade de vida física e mental. Nesse processo, novas ferramentas de comunicação podem ser usadas como aliadas.

### 3 Navegar é preciso

A Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL) e o Serviço de Proteção ao Crédito (SPC) realizaram pesquisa sobre o uso da tecnologia e os impactos da pandemia na terceira idade no Brasil. Os dados mostraram um forte avanço desse grupo quanto ao acesso à internet – o percentual saiu de 68% em 2018 para 97% em 2021<sup>10</sup>. Para 84% dos entrevistados, o principal meio de acesso é o *smartphone* e os aplicativos mais utilizados são redes sociais como *WhatsApp* (92%), *Facebook* (85%) e *Youtube* (77%). Essa mesma pesquisa indicou que 64% dos idosos participantes utilizavam a internet para se manter

<sup>9</sup> Dados disponíveis em: <https://abre.ai/pns2019>. Acesso em: 17 jul 2022.

<sup>10</sup> Pesquisa disponível em: <https://abre.ai/pesquisacndl>. Acesso em: 15 jul 2022.

informados, 61% para contato com outras pessoas e 54% para procurar informações sobre produtos e serviços.

Pressupomos que o isolamento social provocado pela pandemia da COVID-19 tenha acelerado ou ampliado o contato de muitos idosos com as redes sociais, contudo, é preciso sublinhar que parte da sociedade ainda não faz uso dessas tecnologias. Um em cada cinco brasileiros não possui acesso à internet<sup>11</sup>. No caso das pessoas da terceira idade, muitas vezes, mesmo tendo a possibilidade de acessar a internet, há certo receio diante do novo. Por outro lado, muitas veem praticidade no acesso, uma vez que, mesmo pessoas que não sabem ler e escrever, conseguem usar os recursos de áudio e vídeo dos aplicativos.

### 3.2 Chama no zap<sup>12</sup>

Ao decidir estudar a influência das interações no *WhatsApp* na vida do idoso, surgiu a necessidade de observar com mais proximidade os impactos dessa relação, algo que fosse além da pesquisa bibliográfica ou documental. Por isso, o curso sobre redes sociais oferecido pela AeC se encaixou perfeitamente com nossa proposta, pois além de reunir idosos de ambos os sexos e distintas classes sociais, foi possível fazer o acompanhamento de todo o processo de aprendizagem – desde o receio inicial para manusear o *smartphone* até a alegria da assimilação dos conteúdos passados e aplicados autonomamente.

Depois de finalizar as observações em grupo, que aconteceram em novembro de 2019, os idosos foram consultados sobre a possibilidade de participarem desta pesquisa, cinco idosas aceitaram. Nesse sentido, foram realizadas entrevistas estruturadas para entender se, de fato, o uso do *WhatsApp* era capaz de auxiliar na diminuição do sentimento de solidão na vida delas, quando manifestado. O público dessa pesquisa foi formado, portanto, por mulheres com 60 anos de idade ou mais, todas aposentadas e residentes em Mossoró-RN.

O questionário foi dividido em três blocos temáticos. No primeiro, identificamos o perfil de cada uma das entrevistadas, registrando idade, renda familiar e escolaridade. No bloco posterior, as questões se voltaram mais para a compreensão das sensações no primeiro contato com o *smartphone*, com a internet e com o *WhatsApp*. Nesse sentido, tentamos verificar também qual a média de grupos no aplicativo que cada uma participava, os tipos de interação que mantinham nesses grupos, assim como a frequência de realização de chamadas

---

<sup>11</sup> Disponível em: <https://abre.ai/eJPP>. Acesso em: 16 jul 2022.

<sup>12</sup> Corruptela de *WhatsApp*, corriqueiramente falada por boa parte de usuários do aplicativo no Brasil.

de voz e de vídeo. No terceiro e último bloco, buscamos entender se, depois que elas começaram a usar o *WhatsApp*, houve mudanças relacionadas à aproximação com a família e amigos, e se o sentimento de solidão era presente quando não usavam o aplicativo. A partir das observações feitas, efetuamos a análise dos resultados aqui apresentada. As primeiras perguntas aplicadas, sondando o perfil de cada entrevistada, obtiveram as respostas abaixo:

**Quadro 01** – Perfil com foco na idade, renda familiar e escolaridade.

Nome <sup>13</sup>	Idade	Renda familiar	Escolaridade
Fátima Lopes	60 anos	01 a 03 SM <sup>14</sup>	Ensino Fundamental
Francisca Assis	67 anos	01 a 03 SM	Ensino Fundamental
Mariana Alves	65 anos	01 a 03 SM	Ensino Fundamental
Marta Nascimento	63 anos	01 a 03 SM	Ensino Médio
Tereza Silva	60 anos	03 a 05 SM	Ensino Superior

Fonte: Os autores, 2021.

A idade média das mulheres participantes foi 63 anos, o que realça o interesse da terceira idade, cada vez mais comum, em se conectar e interagir na web. Heliete Garcia (2001) reforça que o processo de evolução da tecnologia não é exclusividade dos jovens, o idoso também pode usar as redes para se informar, aprender, interagir com o mundo.

Quanto à renda familiar predominante no grupo, foi de 01 a 03 salários mínimos, quantia que representa a situação de 80% das entrevistadas. É importante ressaltar que todas são domiciliadas e moram com algum familiar, o que acabou elevando a média dos rendimentos financeiros. Observamos, ainda, que a idosa com educação superior é a que detém maior poder aquisitivo. A escolaridade também nos chamou a atenção por sua diversidade – 60% das idosas concluíram o Ensino Fundamental, 20% o Médio (20%), e 20% o Superior. Isso demonstra que, independente do grau de instrução, há o interesse em manusear o *smartphone* e utilizar o *WhatsApp*. Quando questionada, Marta Nascimento (2019)<sup>15</sup> exemplificou de forma interessante este uso: “[...] o *WhatsApp*, para mim, é mesmo que nem aquela roupa que tá ali para você vestir, é rapidinho. Tudo muito fácil”.

A vontade de entender a trajetória dessas mulheres relacionada ao interesse pelo uso do *WhatsApp* fomentou as questões posteriores do questionário. A intenção era perceber quais

<sup>13</sup> Para preservar a identidade das idosas investigadas, foram utilizados nomes fictícios.

<sup>14</sup> Salário mínimo.

<sup>15</sup> Entrevista concedida por NASCIMENTO, MARTA. **Entrevista com Marta Nascimento**. [nov. 2019]. Entrevistador: Roberto Vieira. Mossoró-RN, 2019.

os sentimentos despertados durante esse processo. Para 80% das participantes, o primeiro contato com a internet causou curiosidade, elas queriam entender como funcionava e quais benefícios poderiam ter com o uso da rede. Ao lembrar seus primeiros passos na web, Mariana disse que o acesso era difícil, o que a fazia depender dos familiares ou vizinhos, pois não tinha internet instalada em sua residência: “Eu não tinha internet aqui na minha casa, então, quando eu ia para a casa deles (família) era que eles colocavam a senha. Às vezes meus vizinhos me davam senhas, né? Às vezes eu ia para a calçada para pegar *wi-fi*. Era uma dificuldade muito grande”. (ALVES, 2019)<sup>16</sup>

Já Marta relatou empolgação em seu primeiro contato: “Eu achei tudo de bom! Quanto mais eu via, mais interesse tinha de aprofundar, de ir mais para a frente. [...] foi o *WhatsApp*, aí *Instagram*... Só não tenho *Face*, mas o resto eu tenho. Dá para comunicar muito bem” (NASCIMENTO, 2019).<sup>17</sup> O “ir para a frente” citado por Marta representa muitos idosos que não conseguem ter acesso à internet, seja por limitações financeiras, preconceitos, barreiras culturais ou mesmo baixo grau de instrução. A curiosidade em conhecer o novo, o digital, pode ser facilmente interpretada como força de vontade para aprender e furar a bolha de isolamento que distancia o idoso das novas tecnologias.

O desejo de pertencer a grupos e ações comuns à grande parte da sociedade estimula a curiosidade de muitos idosos em adquirir um dispositivo móvel digital com acesso à internet. Ao serem questionadas sobre a reação ao primeiro contato com o *smartphone*, notamos que a resposta não foi muito diferente entre as entrevistas, pois 60% afirmaram que ficaram curiosas para descobrir as funcionalidades do dispositivo. Assim Marta descreveu: “o meu gosto era eu comprar logo um celular que tivesse *WhatsApp*. Eu comprei um de segunda mão, para poder ter *WhatsApp*. O meu celular não tinha”. Marta não queria um aparelho celular simplesmente, ela queria um com acesso à internet e às redes sociais, queria ser incluída no mundo digital, ainda que fosse por meio de um celular usado.

Sobre o uso das funcionalidades básicas do dispositivo móvel, todas as idosas responderam que as orientações iniciais foram realizadas pela família. Além disso, o seio familiar também aparece como pilar importante quanto à descoberta do *WhatsApp*, três entrevistadas disseram que descobriram o aplicativo através da família, e duas, sozinhas.

É preciso mencionar que as pesquisas realizadas para este trabalho mostraram certa

---

<sup>16</sup> Entrevista concedida por ALVES, Mariana. **Entrevista com Mariana Alves**. [nov. 2019]. Entrevistador: Roberto Vieira. Mossoró-RN, 2019.

<sup>17</sup> Entrevista concedida por NASCIMENTO, Marta. **Entrevista com Marta Nascimento**. [nov. 2019]. Entrevistador: Roberto Vieira. Mossoró-RN, 2019.

negligência do governo brasileiro quanto à aplicação de garantias previstas em leis em relação ao desenvolvimento da pessoa idosa. No Estatuto do Idoso (BRASIL, 2003), a palavra *educação* aparece em diferentes trechos, mas, na prática, muitas ações não saem do papel. O artigo 21, por exemplo, diz que “o Poder Público criará oportunidades de acesso do idoso à educação, adequando currículos, metodologias e material didático aos programas educacionais a ele destinados”. Faltam ações efetivas do poder público para mudar a realidade, contudo. Os programas educacionais, que fazem parte das obrigações relacionadas ao acesso à educação da pessoa idosa, deveriam assegurar o ensino das novas tecnologias; inclusive para protegê-la de golpes cibernéticos, pois ela integra um grupo vulnerável.

Em relação às emoções ao utilizar o *WhatsApp*, as respostas foram equilibradas, com 40% afirmando que sentiram medo, 40% curiosidade e 20% felicidade. Quanto ao sentimento de medo, é interessante considerar que as idosas não desistiram e continuaram motivadas a utilizar o aplicativo, superando o medo e transformando a plataforma em um recurso indispensável em sua vida. Douglas Lima (2015) constatou que poucos minutos são necessários para que os idosos comecem a manusear a ferramenta, mesmo apresentando natural dificuldade no primeiro contato, o que acaba sendo fator importante na continuidade do uso. Essa afirmação pode ser comprovada com as palavras de Mariana: “Eu fiquei achando que eu não iria aprender, porque eu tenho aquele problema de achar que não sou capaz, aí eu pensei assim ‘ôme, eu não vou querer isso não!’ [sic]

Esse medo manifestado por Mariana denuncia o quanto a exclusão pode afetar a aprendizagem. Ela julgou-se incapaz de aprender a manusear algo que veio a ser um dos principais canais de contato com outras pessoas em sua vida. Para ela, essa insegurança foi causada pela falta de proximidade com as redes sociais. Entre aquelas que afirmaram ter curiosidade, há Tereza, que falou: “O que falta para ti é o primeiro passo. Tu dando o primeiro passo tu vais longe, porque tu vais descobrindo com a sua própria curiosidade.”

Em uma sociedade cada vez mais conectada por dispositivos móveis, é fácil entender porque 40% das idosas sentiram curiosidade quando usavam o *WhatsApp* pela primeira vez. Elas queriam entender o que havia de tão interessante do outro lado da tela, que fazia as pessoas passarem tanto tempo com o celular na mão. Essa foi a situação de Marta, quando disse: “O *WhatsApp* eu já via no celular, né? Sem ser no meu. Eu já via, aí foi quando eu me interessei em ter um e ter minha rede social, né? Ter a minha própria rede.”

Quanto à participação em grupos no aplicativo, 80% das entrevistadas faziam parte, em média, de 1 a 3 grupos, sendo o principal o grupo da família. 60% disseram interagir

muito nos grupos que participam e 40% com pouca frequência. É importante sublinhar que esse fenômeno não substitui a presença física, mesmo possibilitando os mais diferentes níveis de proximidade entre os indivíduos e facilidade de contato. Uma das entrevistadas, Tereza, citou a importância dessa aproximação conforme suas vivências, mas ponderou sobre a saúde: “Tu tens essa ferramenta para que tu continues com aquele laço de comunicação, mas a presença é insubstituível. Tu sentes aquela vontade de tá perto, de abraçar.” [sic]

A fala da Tereza reforça uma observação constatada durante a pesquisa participante. Apesar da empolgação ao interagir com as novas tecnologias, os idosos respeitavam muito o tempo de conversa pessoal entre eles. No intervalo das aulas, por exemplo, todos os alunos guardavam seus *smartphones* e focavam nas diferentes conversas que surgiam. Essa desconexão do mundo virtual era automática. O facilitador não orientava que eles guardassem seus dispositivos. Essa ótica reforça ainda mais a importância do *WhatsApp* como suporte na rotina dos idosos, e não como canal exclusivo de contato social. Eles sentem saudade. Saudade da família, dos amigos, dos vizinhos. Imaginar que o bem-estar da pessoa idosa pode ser garantido apenas com o uso das redes sociais é um equívoco e contribui com a manifestação do sentimento de abandono porque, em muitos momentos, eles querem estar perto de alguém, olhar nos olhos, abraçar, estabelecer laços sociais presencialmente.

Para as idosas que entrevistamos, a mediação acontece através do uso do *smartphone* com *WhatsApp* instalado. Sobre as funcionalidades do aplicativo, 40% afirmaram que realizavam muitas chamadas de vídeo; 40% disseram que poucas; e outros 10%, muito poucas. Quatro delas também falaram que executam poucas chamadas de voz e uma respondeu que realiza muito poucas. O envio de áudio é a função mais explorada, quatro mulheres afirmaram enviar muitos áudios, enquanto uma afirmou que envia poucos.

Mensagens de texto, chamadas de vídeo, fotos, áudios, atualização de *status*, uso de filtros, interação em grupos, aproximação. Idosos agora também podem utilizar esses recursos para se manterem conectados a pessoas e conteúdos com que têm afinidade. Apegam-se à presença virtual enquanto não podem ter a presença física do outro; com isso, são estabelecidos os laços sociais.

O laço é a efetiva conexão entre os autores que estão envolvidos nas interações. Ele é resultado, deste modo, da sedimentação das relações estabelecidas entre agentes. Laços são formas mais institucionalizadas de conexão entre atores, constituídos no tempo e através da interação social. (RECUERO, 2009, p.38)

Observamos que, independente da função utilizada para interação, essas mulheres conseguem manter bem os seus laços. Marta, por exemplo, falou: “Eu faço chamada de voz para longe. Eu converso com gente do Mato Grosso, Paraná. Eu tenho amiga em todo canto. Eu converso demais. O *WhatsApp* ajudou. Encontrei gente até na Turquia.” Tereza, por sua vez, disse:

O *WhatsApp*, ele é muito bom para isso. Pelo menos para que tu possas ver. Por exemplo, tá com dois anos que eu não vou a São Luís. Tá completando dois anos que eu estive lá, mas aí, o que é que eu faço? Ligo ou então falo pelo *WhatsApp* ou, então, quando a gente quer se ver, se faz a chamada em grupo. (SILVA, 2019)<sup>1819</sup>

Com Mariana também não foi diferente, a aproximação com os netos ficou mais facilitada por meio do *WhatsApp*, como ela mesmo alegou: “Faço mais chamada de vídeo para os meus dois netinhos menores, mas eu gosto mais de falar por áudio”.

Alguns afirmam que já não existem mais fronteiras limitantes na internet, o que possibilita essa aproximação e integração social (GARCIA, 2001), esse pensamento vai ao encontro dos estudos de Lévy (1999) sobre o mundo virtual, quando considera que “a universalização da cibercultura propaga a presença e a interação de quaisquer pontos do espaço físico, social ou informacional”. Muitos idosos já entenderam esse movimento e estão construindo cada vez mais seus espaços nas redes, independentemente da localização geográfica em que se situam.

De forma unânime, as respostas dadas às últimas perguntas do questionário confirmaram a principal hipótese dessa pesquisa, respondendo ao seu problema central: o aplicativo *WhatsApp* contribui para a diminuição do sentimento de solidão na terceira idade. Todas as entrevistadas afirmaram se sentir mais sozinhas antes de começar a usar o aplicativo. Hoje, consideram que estão mais próximas da família e amigos.

Durante a aplicação dessas perguntas, embora as questões tenham sido dispostas como objetivas, as idosas ficaram livres para explanar sobre suas escolhas. Foi preciso, contudo, além de levantar os dados, entender o porquê desses números; com isso, ficou claro que a aproximação de entes queridos, proporcionada pelo *WhatsApp*, principalmente, é o que faz com que as idosas o consumam. Fátima conta, por exemplo, sobre a relação com sua irmã: “Eu tenho uma irmã que mora longe e a gente não se falava, devido ela tá morando longe... e a gente não tinha telefone em casa... aí aproximou mais a gente.” Fátima, além da saudade da

---

<sup>18</sup> Entrevista concedida por SILVA, Tereza. Entrevista com **Tereza Silva**. [nov. 2019]. Entrevistador: Roberto Vieira. Mossoró-RN, 2019.

irmã que mora em outro estado, também se sentia sozinha por causa da filha, que mora em outra cidade. Ela contou: “Ficava difícil, eu falar com ela, passava bem 10 dias, 15, sem falar com ela, aí agora, com o *WhatsApp*, eu falo com ela todo dia. [...] Eu só mando áudio porque eu não tenho a facilidade de escrever. Não consigo de jeito nenhum, aí só áudio mesmo.”

Já Mariana, ao responder que também se sentia mais sozinha antes de usar o aplicativo, comentou: “Eu me sentia muito sozinha... não tão sozinha, porque eu tenho a igreja, eu frequento a igreja bastante. Mas eu me sentia mais sozinha, com certeza..., mas hoje em dia a gente se *enterte*.” [sic] Marta também explicou porque considera que era mais sozinha, antes do *WhatsApp*: “Me sinto mais próxima porque, antes, só via e falava quando ia visitar, de ano em ano. Mas com o *WhatsApp*, *Face*, *Instagram*, fica tudo mais próximo, né?”

Tereza pondera entre o virtual e o físico, mas considera que o *WhatsApp* realmente é importante para as relações:

Ao mesmo tempo que tu queres sanar aquela saudade, ela às vezes te deixa mais saudosa porque, de qualquer maneira, tu estás apenas interagindo à distância, virtualmente, não é uma coisa que tu estás presente, um perto do outro..., mas, de qualquer maneira, eu ainda acho que o *WhatsApp* ele é muito bom para isso, para ficares mais próximo das pessoas. (SILVA, 2019)<sup>19</sup> [sic]

Esses relatos reforçam a importância da inclusão das redes sociais na vida do idoso visando a prevenção ou diminuição do sentimento de solidão. Aplicativos como o *WhatsApp* auxiliam na interação social, promovendo a sensação de pertencimento do indivíduo, ativo, na sociedade. Para Azeredo e Afonso (2016), essas conexões mantêm um equilíbrio e conseguem promover a saúde e bem-estar da pessoa idosa. A forma como vive influencia também a visão que essa pessoa tem do mundo e da terceira idade, nesse sentido, a qualidade das interações é fundamental para que se sinta acolhida ou não, sozinha ou não. A pessoa idosa descobriu, assim, que a solidão pode ser diminuída quando *chama um amigo no zap*.

## Considerações finais

Durante a realização dessa pesquisa, alguns momentos nos incomodaram, como a anulação dos desejos dos idosos em relação aos seus anseios de aprender e concluir a

---

<sup>19</sup> Entrevista concedida por SILVA, Tereza. Entrevista com **Tereza Silva**. [nov. 2019]. Entrevistador: Roberto Vieira. Mossoró-RN, 2019.

capacitação iniciada pela AeC. Por vezes, familiares criavam obstáculos na condução dos idosos até a empresa, mesmo a organização pagando o custo do transporte. Alegavam inúmeras motivações quando questionados sobre a ausência do idoso em alguma aula, desde esquecimento do horário até ausência de veículos nos aplicativos de mobilidade. Na aula seguinte, os idosos costumavam relatar suas frustrações pela falta anterior. Ficavam tristes pelo conteúdo perdido e por se sentirem atrasados em relação aos outros colegas.

Outro momento delicado aconteceu quando um dos idosos mais animados da turma passou a aula toda em silêncio, fazendo com que esse encontro fosse o mais difícil de todos. No intervalo, ele disse que estava bem, mas relatou que o dia não tinha sido fácil devido à uma discussão com o filho. Além de animado, esse idoso era extremamente doce. Ele plantava flores pela rua, fotografava e compartilhava com os amigos através do *WhatsApp*. Forças maiores impossibilitaram a presença do *seu* Antônio Marcos<sup>20</sup> nessa pesquisa. Esse episódio corroborou ainda mais com o interesse pela compreensão do papel da família do idoso nesse processo de inclusão e aprendizagem.

Todos os procedimentos técnicos utilizados nesta pesquisa, como entrevista, aplicação de questionário e participação em grupo, aconteceram em novembro de 2019, antes da pandemia do coronavírus. Apesar disso, novos contatos foram realizados posteriormente com as idosas participantes, para saber como estavam enfrentando o momento pandêmico. As interações foram realizadas por meio de chamada de voz no *WhatsApp*, elas lembraram com saudade as aulas de capacitação digital.

Acreditamos que a investigação aqui desenvolvida pode se configurar como peça importante na compreensão de novas formas de comunicação, inclusão digital e tecnológica da terceira idade, especificamente, em redes sociais, como o *WhatsApp*. Existem diversas pesquisas sobre o tema, mas poucas são direcionadas à geração *baby boomer* e seus efeitos sobre ela. Em uma sociedade cada vez mais conectada, é preciso estudar todos os grupos que estão no *ciberespaço*, sem negligenciar nenhum deles.

Desenvolver uma pesquisa sobre uma geração que é pouco lembrada, não somente quando o assunto é tecnologia e internet, é possibilitar a essas pessoas o sentimento de pertencimento e validação das suas presenças na sociedade e no mundo virtual. Assim como o público mais jovem, o idoso na contemporaneidade também dispõe de um tempo considerável nas redes, utilizando constantemente as diversas ferramentas que o aplicativo

---

<sup>20</sup> Antônio Marcos é um nome fictício com o objetivo de preservar a imagem do idoso.

dispõe para efetivar a comunicação com familiares, amigos ou outros grupos sociais. Este é, portanto, um estudo acadêmico no campo da comunicação social com o intuito não somente de levantar dados, mas de provocar reflexões e transformações na vida do idoso e daqueles que com ele convivem.

Através da pesquisa foi possível identificar que pessoas com 60 anos ou mais, independente da sua escolaridade, conseguem superar a insegurança inicial em relação ao uso do *WhatsApp* através do *smartphone*. Outra descoberta importante foi o papel da família em relação a essa inclusão. Todas as participantes, quando questionadas sobre o acesso ao dispositivo móvel, afirmaram que ele aconteceu por intermédio de algum familiar, assim como as instruções iniciais sobre o uso do *WhatsApp*. O medo, por sua vez, já não é o sentimento predominante em relação ao primeiro acesso ao aplicativo, ele está sendo substituído pela curiosidade em relação à ferramenta. Percebeu-se também que não existe um padrão em relação ao uso dos recursos de ligação de áudio e videochamada, as idosas entrevistadas usam um ou outro, conforme a necessidade. Ainda sobre os recursos, ficou evidenciado que elas preferem enviar áudios, devido à dificuldade para usar o teclado ou possuir limitações para a escrita.

Foi constatada certa negligência do governo federal em relação às políticas públicas de inclusão digital na terceira idade, mesmo sendo um direito previsto em lei. Nenhuma idosa recebeu incentivo do governo para adentrar no mundo virtual, todas receberam incentivo dos familiares e organização privada. A hipótese central desta pesquisa sobre a importância e contribuição do *WhatsApp* em relação à diminuição do sentimento de solidão na terceira idade foi confirmada. As respostas e relatos que contribuíram com essa descoberta apontam para a necessidade do idoso em ser visto como parte integrante de um grupo, de se sentir importante, de não ser esquecido, não perder as relações que construíram durante os anos de vida.

É necessário pontuar que essa pesquisa não buscou realizar um comparativo entre o comportamento do idoso e o comportamento dos jovens nas redes sociais, mas ficam o sentimento e anseios de novas abordagens, como o valor do tempo fora das mídias sociais conforme cada grupo. As idosas, em algumas falas, sempre reforçavam que essa interação virtual não substitui, em hipótese alguma, as interações pessoais. Uma investigação nesse sentido seria um grande investimento para as Ciências Sociais, pois pode evidenciar e ensinar aos mais novos o quanto o tempo é valioso, assim como o contato presencial com os mais velhos, potencializando uma experiência intergeracional em que ambos são beneficiados.

## Referências bibliográficas

AGÊNCIA IBGE NOTÍCIAS. **Projeção da população 2018: número de habitantes do país deve parar de crescer em 2047**. Disponível em: [encurtador.com.br/gjFNX](http://encurtador.com.br/gjFNX). Acesso em: 15 jul. 2022.

AZEREDO, Zaida de Aguiar Sá; AFONSO, Maria Alcina Neto. Solidão na perspectiva do idoso. **Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia**, Rio de Janeiro, v. 19, n. 2, p. 313-324, mar. 2016.

BRASIL. **Estatuto do idoso**: lei federal nº 10.741, de 01 de outubro de 2003. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2009.

\_\_\_\_\_. **Marinha do Brasil**. Saúde do Idoso. Brasília, [s.d.].

CAPITANINI, Marilim Elizabeth Silva. **Sentimento de solidão, bem-estar subjetivo e relações sociais em idosas vivendo sós**. 2000. 117 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Faculdade de Educação, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2000.

DARDENGO, Cassia Rossi; MAFRA, Simone Tavares. Os conceitos de velhice e envelhecimento ao longo do tempo: contradição ou adaptação? **Revista de Ciências Humanas**, Viçosa, v. 18, n. 2, p. 1-23, dez. 2018.

FARIA, Claudia. **8 consequências da solidão para a saúde**. Disponível em: <https://www.tuasaude.com/consequencias-da-solidao/>. Acesso em: 15 jul. 2022.

GARCIA, Heliéte Dominguez. **A terceira idade e a internet**: uma questão para o novo milênio. 2001. 160 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Ciência da Informação, Faculdade de Filosofia e Ciências da Universidade Estadual Paulista, Marília, 2001.

LIMA, Douglas da Silva *et al.* Avaliação da Primeira Experiência de Uso do Aplicativo WhatsApp por Usuários da Terceira Idade. **Conference Paper**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 2-9, out. 2015.

**Política Nacional do Idoso**: lei federal nº 8.842, de janeiro de 1994. Brasília, DF: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Editora Meridional, 2009.

VARELLA, Drauzio. **Solidão crônica**. Disponível em: [encurtador.com.br/gNQZ0](http://encurtador.com.br/gNQZ0). Acesso em: 19 jul. 2022.

VERONA, Silvana Marinaro et al. Percepção do Idoso em Relação a Internet. **Temas em Psicologia**, São Paulo, v. 14, n. 2, p. 189-197, jan. 2006.