

# O USO DA TECNOLOGIA PELA PESSOA IDOSA PARA O ACESSO ÀS POLÍTICAS PÚBLICAS NA SMART CITY CURITIBA

## THE USE OF TECHNOLOGY BY ELDERLY PEOPLE TO ACCESS PUBLIC POLICIES IN SMART CITY CURITIBA

Cristina Ton Ribas Nunes<sup>1</sup>  
Elaine Rodrigues Leal<sup>2</sup>

### RESUMO

O envelhecimento da população impõe novos desafios e exige que o poder público se prepare para bem atender o cidadão com mais de 60 anos. Partindo desste cenário, é importante refletir sobre o acesso aos serviços que a Administração Pública oferece para esse universo de pessoas, nas diversas políticas, e que, em seu conjunto, proporcionam a melhoria da qualidade de vida para que se mantenham ativos, integrados e usufruindo de seus direitos com autonomia. O aumento da expectativa de vida do cidadão e a experiência de Curitiba em ser uma smart city, elegeu o tema deste estudo, que é a crescente disponibilização de ferramentas tecnológicas para acesso aos serviços públicos e as possíveis dificuldades que a pessoa idosa encontra para utilização dos mesmos. A metodologia utilizada foi a pesquisa bibliográfica aliada a uma análise dos principais serviços da Prefeitura Municipal de Curitiba, com destaque para aqueles com único ou principal acesso realizado por meio tecnológico. A pesquisa realizou um cruzamento de dados constantes sobre as atividades voltadas para a pessoa idosa junto aos órgãos do município, com as facilidades ou não de uso desstes serviços. Há um duplo desafio para a gestão pública, que se moderniza introduzindo o uso de ferramentas tecnológicas e, ao mesmo tempo, necessita proporcionar conhecimento/habilidades para a inclusão digital e, assim, “não deixar ninguém para trás”.

**Palavras-chave:** pessoa idosa; tecnologia; serviços públicos.

### ABSTRACT

*The aging of the population imposes new challenges and demands that the public power be prepared to better serve the citizen over 60 years of age. Based on this scenario, it is important to reflect on the access to the services that the Public Administration offers to this universe of people, in the different policies, and that, as a whole, provide an improvement in the quality of life so that they remain active, integrated and enjoying of their rights autonomously. The increase in the citizen's life expectancy and the experience of Curitiba in being a smart city, elected the theme of this study, which is the increasing availability of technological tools for accessing public services and the possible difficulties that the elderly person encounters in using the same. The methodology used was bibliographical research combined with an analysis of the main services of the Municipality of Curitiba, with emphasis on those with the only or main access performed by technological means. The research carried out a cross-referencing of constant data on the activities aimed at the elderly with the municipal bodies with the facilities or not of using these services. There is a double challenge for public management that modernizes itself by introducing the use of technological tools and, at the same time, needs to provide knowledge/skills for digital inclusion and, thus, “not leaving anyone behind”.*

**Keywords:** elderly; technology; digital inclusion; autonomy; public services.

<sup>1</sup>Profissional de Educação Física, licenciatura plena, graduada pela PUC-PR. Especialista em Ciências do Esporte na Promoção da Saúde pela PUC-PR; eEspecialista em Gestão Pública pela Facel. Orientadora de Esporte e Lazer na SMELJ.

<sup>2</sup>Turismóloga graduada pela Unicuritiba. Especialista em Gestão Pública com ênfase em TI pela PUC-PR; eEspecialista em Gestão de Pessoas pela SPEI. Analista em Turismo no IMT.

## 1 INTRODUÇÃO

A gestão pública passa por constantes modificações para se adequar às necessidades da população e com o propósito de garantir que o atendimento ao cidadão funcione de maneira eficiente, cada vez mais as cidades estão lançando mão de ferramentas tecnológicas para aprimorar a busca pela inovação em seus processos. A cidade de Curitiba vive um período de crescimento da população de 60 anos ou mais, sendo esse mais acelerado que a média do Brasil. Esse segmento populacional nos dias de hoje, apresenta-se ativo e participante. (Curitiba, 2023).

Partindo desse cenário, é salutar refletir sobre a temática das dificuldades, para a pessoa idosa, no acesso aos serviços públicos e na garantia dos seus direitos. Essas dificuldades se evidenciam principalmente nos serviços que utilizam ferramentas tecnológicas como porta de interação com o poder público. Conforme cita Leme (2020), isso tem gerado uma possível tensão diante da necessidade de interação da população idosa com a informática e suas ferramentas na busca e obtenção dos seus direitos. Da mesma forma, o Estatuto da Pessoa Idosa, no artigo 21, menciona que o poder público é responsável pela inclusão tecnológica para integração à vida moderna. (Brasil, 2022).

Curitiba caminha na direção da modernização de seus serviços e na melhoria da gestão para consolidar sua posição como uma smart city e, com o objetivo de iniciar uma reflexão, foi elaborada a pesquisa deste estudo sobre o uso da tecnologia para o acesso, por pessoas idosas, aos serviços públicos e, também, aprofundar o conhecimento sobre as possíveis dificuldades que estas enfrentam na era das inovações tecnológicas para a manutenção de sua autonomia.

A metodologia utilizada foi a pesquisa bibliográfica aliada à uma análise dos principais serviços da Prefeitura Municipal de Curitiba, com destaque para aqueles com único ou principal acesso realizado por meio tecnológico. A pesquisa realizou um cruzamento de dados sobre as atividades voltadas para a pessoa idosa, com o intuito de localizar os que são mais buscados pela população e identificar aqueles em que o principal acesso é por via digital.

O campo de estudo sobre o envelhecimento da população aponta a necessidade de um olhar atento sobre os modelos de atendimento e serviços públicos disponibilizados à população, para que a modernização dos mesmos não resulte em exclusão digital e se torne um obstáculo para o acesso aos direitos dessa parcela da população.

## 2 REVISÃO DA LITERATURA

Com o intuito de analisar as dificuldades enfrentadas pela pessoa idosa no uso da tecnologia, em contraponto com inovações desenvolvidas pela Administração Pública de Curitiba, na revisão da literatura será abordada uma breve descrição sobre o conceito de pessoa idosa e, a relação desta numa cidade inteligente no que diz respeito ao uso de ferramentas tecnológicas. A gestão pública tem um duplo desafio: melhorar o acesso aos serviços públicos por meio de tecnologias e tornar a cidade inteligível para toda a população.

Para a concepção sobre o envelhecimento da população, a argumentação está amparada em autores como Camarano (2013) e Santos (2009), e em documentos do Ministério da Saúde e Ministério da Integração e Desenvolvimento Regional, que fundamentam as políticas públicas. Na definição de smart city, foi utilizado o conceito da Carta das Cidades Inteligentes (2021), do Ministério da Integração e Desenvolvimento Regional, bem como Cunha (2016), que traz a temática de cidades inteligentes para a pessoa com mais de 60 anos.

Para a reflexão sobre as dificuldades da pessoa idosa no uso da tecnologia, foram utilizadas as pesquisas de Leme (2020) e de Camargo (2017), as quais apontam para as possíveis dificuldades que estas pessoas enfrentam na era digital, onde em que ambos trazem à luz a questão da pessoa idosa e o uso da tecnologia.

## 2.1 QUEM É A PESSOA IDOSA

A Organização Mundial da Saúde (OMS) define a pessoa idosa como todo e qualquer indivíduo acima de 60 anos de idade. O termo também se encontra presente na Política Nacional do Idoso, instituída pela Lei Federal nº 8.842, de 1994 e, no Estatuto do Idoso, - Lei nº 10.741, de 2003, este, recentemente modificado para Estatuto da Pessoa Idosa, pois o termo “pessoa” inclui a necessidade de combate ao preconceito e à desumanização diante da questão do envelhecimento e, reflete a importância de respeito e tratamento digno à essa parcela da população. A Lei nº 14.423, de 22 de julho de 2022, substitui em toda a Lei de 2003, as expressões “idoso” e “idosos” pelas expressões “pessoa idosa” e “pessoas idosas”, respectivamente.

E considerando o critério cronológico, que segundo Santos (2009) é um dos mais utilizados para estabelecer quem é a pessoa idosa para o desenho de políticas públicas e oferta de serviços, será abordado o conteúdo deste artigo. A abordagem pela idade visa à reflexão sobre a garantia de acesso aos serviços públicos pela pessoa idosa, de hoje, que não tem o aprendizado tecnológico na sua vivência, e, sobre o desafio de uma cidade estar preparada para atendê-los.

Não obstante, o envelhecimento não pode ser entendido com o fim de uma vida produtiva, onde em que os termos utilizados para a pessoa idosa podem trazer ideias equivocadas sobre as suas capacidades. Essa é uma visão distorcida, pois hoje em dia as pessoas se mantêm atuantes e com autonomia por muito mais tempo. Segundo Kachar (2001) “hoje, a pessoa idosa não vive mais, necessariamente, recolhida, pode ser ativa, produtiva e participativa.” (apud Leme, 2020).

Outra questão diz respeito ao conteúdo do conceito de “idoso”. Em geral, esse conceito é associado a características biológicas. O que se sabe é que a definição de idoso contém um elevado poder prescritivo. O status de idoso pode ser atribuído a indivíduos com determinada idade, mesmo que estes não apresentem características de dependências associadas à velhice e que recusem esse status. (Camarano, 2013, p. 10).

Apesar de todos os vieses sobre a hipótese de a pessoa idosa sentir-se ou não afetada com o avanço da idade, o critério cronológico é adotado na elaboração de políticas públicas, como uma régua de corte para desenvolver ações voltadas à esta crescente população.

O Caderno de Atenção Básica do Ministério da Saúde, intitulado “Envelhecimento e Saúde da Pessoa Idosa”, menciona que o envelhecimento, antes considerado um fenômeno, hoje, faz parte da realidade da maioria das sociedades. A Organização Pan-Americana de Saúde (Opas) define envelhecimento como:

[...] “um processo sequencial, individual, acumulativo, irreversível, universal, não patológico, de deterioração de um organismo maduro, próprio a todos os membros de uma espécie, de maneira que o tempo o torne menos capaz de fazer frente ao estresse do meio-ambiente e, portanto, aumente sua possibilidade de morte”. (Brasil, 2006, p. 8).

Dados da OMS afirmam que até 2050, um quinto das pessoas do mundo terá mais de 60 anos. O envelhecimento da população é um fato a ser considerado no planejamento de uma cidade, não apenas para o futuro, como também para os dias atuais. Um exemplo da necessidade de planejamento para esse público a curto prazo próximo é Curitiba, pois “em 2021, 16,93% dos curitibanos eram sexagenários ou com mais idade, enquanto a porcentagem nacional das pessoas nesta faixa etária alcançava 14,69%.” (Curitiba, 2023).

Segundo o periódico, “Cenários da Cidade: Curitiba Longevidade” (IPPUC, 2023), estima-se que a população da cidade de Curitiba tende a alcançar mais de 20% de pessoas com mais de 60 anos até 2030, podendo chegar ao número de 435.646 pessoas idosas. E por essa razão, é necessário pensar na adaptação desse público, em curto prazo, aos serviços acessados por tecnologias, devido à importância de se desenvolver políticas públicas para viabilizar a equidade no acesso aos direitos e à inclusão da pessoa idosa.

## 2.2 SMART CITY PARA A POPULAÇÃO IDOSA

Uma cidade “*smart*” se destaca pelos seus índices de crescimento, mobilidade sustentável, transformações digitais e inovações eficientes dos serviços públicos. Já o enfoque de “cidade inteligente” é a busca pela sustentabilidade das suas ações e o uso da informação e tecnologia como um instrumento no processo de planejamento visando à melhoria da qualidade de vida do cidadão.

Cidades Inteligentes são cidades comprometidas com o desenvolvimento urbano e a transformação digital sustentáveis, em seus aspectos econômico, ambiental e sociocultural, que atuam de forma planejada, inovadora, inclusiva e em rede, promovem o letramento digital, a governança e a gestão colaborativas e utilizam tecnologias para solucionar problemas concretos, criar oportunidades, oferecer serviços com eficiência, reduzir desigualdades, aumentar a resiliência e melhorar a qualidade de vida de todas as pessoas, garantindo o uso seguro e responsável de dados e das tecnologias da informação e comunicação. (Brasil, 2021, p. 28).

São inúmeras as soluções trazidas pelos avanços tecnológicos das smart cities, e os governos têm se preocupado em incluir os componentes de uma cidade inteligente em todos os seus serviços. À medida que as cidades se modernizam tecnologicamente e proporcionam novas formas de atendimento aos seus cidadãos, uma parcela destes necessita se adaptar a essas mudanças. Uma delas é a falta de familiaridade com as ferramentas, por não ter nascido na era da revolução tecnológica, somada às desigualdades de acesso.

O assunto do uso de recursos tecnológicos pelas pessoas com mais de 60 anos está na pauta de estudiosos que disseminam as práticas de cidades inteligentes em suas publicações. Muitos já sinalizam para as adequações necessárias nos serviços acessados pela população idosa que lançam mão de recursos tecnológicos. De acordo com Leme (2020), é importante que a Administração Pública esteja atenta a esse cidadão e que possa direcionar suas ações de forma a atender às necessidades desses novos usuários. Portanto, as soluções tecnológicas das cidades inteligentes necessitam ser construídas com cuidado, para que não se tornem um obstáculo no acesso aos serviços públicos e no desenvolvimento de planos voltados para as pessoas com mais de 60 anos. Da mesma forma, é necessário um período de transição que incorpore tanto os novos aprendizados quanto a manutenção das formas de acesso anteriores, quando houver a possibilidade.

É desejável um olhar atento dos governos ao público atendido e ao desenho de soluções tecnológicas para atingir o cidadão com mais de 60 anos, que mesmo ativo e participativo na sociedade, pode ter dificuldade, pois cresceu em uma época em que o seu aprendizado não envolvia a tecnologia. É necessário que as cidades, que inspiram ser de fato inteligentes e sustentáveis, incluam em seu planejamento as necessidades e dificuldades da pessoa idosa para além daquelas de saúde e previdência.

Soluções tecnológicas que caracterizam grandes transformações precisam de planejamento estratégico, ser integradas e pensadas na realidade local, para que se tornem verdadeiramente sustentáveis, provendo segurança e facilitando a usabilidade dos serviços públicos eletrônicos.

Uma cidade inteligente não pode se basear unicamente nas capacidades tecnológicas das empresas integradoras de sistemas ou na visão dos gestores urbanos, por melhor intencionados ou mais competentes que sejam. A cidade inteligente precisa gerar compromisso com o cidadão. Uma aliança entre a cidade e seus grupos de interesse consegue que a cidadania se envolva e se comprometa ao ver sua cidade como um projeto comum, importante e seu. (Cunha et al., 2016, p. 34).

Uma cidade inteligente não pode se basear unicamente nas capacidades tecnológicas das empresas integradoras de sistemas ou na visão dos gestores urbanos, por melhor intencionados ou mais competentes que sejam. A cidade inteligente precisa gerar compromisso com o cidadão. Uma aliança entre a cidade e seus grupos de interesse consegue que a cidadania se envolva e se comprometa ao ver sua cidade como um projeto comum, importante e seu. (Cunha et al., 2016, p. 34).

As diretrizes das *smart cities* estão alterando as configurações das cidades e, desafios surgem para manter a autonomia da pessoa idosa., A cidade realmente inteligente é aquela que, além das inovações para maior eficiência nos serviços, é a que trata a pessoa idosa como um grande ativo da cidade e, se compromete com essa crescente população, para a manutenção da sua autonomia e melhoria de sua qualidade de vida.

### 2.3 UM CIDADÃO INTELIGENTE PARA A INCLUSÃO DA PESSOA IDOSA

Nesse No ano de 2023, Curitiba recebeu o Certificado Internacional da Rede Global de Cidades e Comunidades Amigas da Pessoa Idosa criada pela Organização Mundial da Saúde (OMS). Este compromisso qualifica a cidade como um ambiente acolhedor para a população acima de 60 anos e enaltece Curitiba como grande provedora de serviços e garantias em prol da qualidade de vida destes cidadãos valiosos para o município.

Muitas das soluções acolhedoras foram desenvolvidas para assegurar e garantir o atendimento da população com mais de 60 anos, principalmente no período de isolamento da pandemia, para dar continuidade às atividades físicas e aos atendimentos médicos. Com o intuito de um melhor atendimento, se utilizaram-se de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), mantendo por meio delas, de forma *online*, grande parte das ações. Nesse período, evidenciou-se o fato que pessoas idosas apresentam maior dificuldade na utilização de ferramentas eletrônicas e sua dificuldade ao acessar os serviços ofertados pelo setor público.

A utilização de tantas ferramentas de TICs exige uma atenção especial do poder público municipal no sentido de que estas facilitem o acesso e favoreçam a autonomia da pessoa idosa diante das novidades tecnológicas, de forma que melhorem a sua capacidade de circular livremente, elemento fundamental na inclusão social.

É importante que a administração pública esteja atenta a essas questões relacionadas a um público em constante crescimento, e que possa direcionar suas ações de forma a atender às necessidades desses novos usuários, facilitando sua interação com as novas tecnologias, assegurando-lhes a acessibilidade e usabilidade dos e-serviços públicos. (Leme, 2020).

A tecnologia não pode ser um limitador do acesso às ações de garantias de direitos. O desafio da gestão pública municipal é repensar a organização dos serviços acessados por meio de suas TICs e, não deixar para trás a pessoa com mais de 60 anos, que pode apresentar dificuldade com o uso de tecnologias. A Carta Brasileira das Cidades Inteligentes (2021, p. 51), chama a atenção sobre a exclusão digital quando cita a necessidade de pensar em soluções para os fatores de exclusão digital que dificultam a universalização do acesso à internet e às tecnologias digitais.

As cidades inteligentes se encontram em um momento de transformação, em que as TICs implantadas para modernização dos serviços miram na população conectada às mudanças, mas por outro lado, estas melhorias podem dificultar o acesso, principalmente para as pessoas com mais de 60 anos. Muitas pessoas idosas podem deixar de utilizar serviços que são acessados unicamente por meio de ferramentas tecnológicas, seja por falta de afinidade com as soluções ou falta de conhecimento para a utilização delas.

Incluir o idoso no processo de informatização é uma forma de incluí-lo em outros meios de comunicação, de promover a sua autonomia, de incentivar sua participação social e é também uma forma de quebrar estereótipos e preconceitos diante do aprendizado permanente, independente da faixa etária. (Camargo et al., 2017, p. 450).

Em Curitiba, ações inovadoras na busca pela eficiência, fazem parte da cultura da política pública. A *smart city* Curitiba necessita aliar a modernidade de uma cidade inteligente com a real necessidade da pessoa idosa da atualidade, para que ela não deixe de acessar serviços importantes dentro das suas atividades. Assim, Curitiba se reafirma como uma *smart city* que facilita o acesso aos serviços básicos a toda a população, de maneira inclusiva e humana, propiciando a quebra de resistência ao uso destas ferramentas, para que também, a pessoa idosa se sinta ativa e pertencente à cidade.

A divisão digital é latente em países em desenvolvimento como o Brasil, ocorre quando determinada camada da sociedade não se insere na sociedade digital com autonomia, isto é, são consumidores de produtos digitais, mas não dispõem de habilidades para a utilização do produto como um todo. (Camargo et al., 2017, p. 451).

O município necessita buscar a inclusão digital das pessoas idosas de hoje, com o uso de tecnologias eficientes e de fácil manuseio, eliminando o medo ou a frustração desse universo novo, em prol de sua autonomia e qualidade de vida.

Para que haja inclusão digital não basta que a pessoa esteja em contato com as tecnologias, é necessário que tais tecnologias estejam aplicadas a processos que tragam o fortalecimento das atividades econômicas, da capacidade de organização, do nível de educação e que, sobretudo, auxilie na comunicação com grupos diversos, entidades e serviços. Assim, a inclusão digital poderá propiciar uma melhora na qualidade de vida da população, sobretudo, na qualidade de vida da pessoa idosa. (Camargo et al., 2017, p. 451).

Desenvolver ferramentas tecnológicas amigáveis para pessoas idosas é uma ação importante de inclusão sociodigital. Ou seja, um fator de proteção social e uma forma de fortalecer a cidadania, pois são meios para que as pessoas acessem serviços ligados à garantia de direitos, como: saúde, esporte e lazer, assistência social, transporte, mobilidade, dentre outros que envolvem a qualidade de vida.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente trabalho foi realizado por meio de pesquisa bibliográfica para a revisão da literatura relacionada à temática abordada, somada ao levantamento feito pelo Instituto Municipal de Administração Pública (Imap), órgão da Prefeitura de Curitiba, o qual registrou os serviços ofertados à população idosa pela municipalidade. Este estudo realizou uma seleção com foco nos serviços para esta faixa etária, evidenciando aqueles em que o principal acesso é por via digital.

Foram analisadas publicações sobre o envelhecimento da população e estudos de caso que apontam as possíveis dificuldades enfrentadas pelas pessoas idosas, por meio de levantamento de material acadêmico, disponibilizado digitalmente, onde em que as palavras de busca foram “envelhecimento”, “pessoa idosa”, “idoso” e “terceira idade”. Na busca de pontos pertinentes para a inclusão tecnológica da população 60+, foram identificadas publicações envolvendo este público e selecionados aqueles onde em que o foco foi o uso da tecnologia pela pessoa idosa e inclusão digital.

Os dados apresentados foram retirados de um levantamento sobre serviços direcionados à pessoa idosa em todos os órgãos da Prefeitura, realizado em 2023 pelo Instituto Municipal de Administração Pública de Curitiba (Imap), na busca pela certificação de Curitiba no Programa Cidades e Comunidades Amigas das Pessoas Idosas da Organização Mundial da Saúde (OMS).

Para a análise, que nesta pesquisa auxiliou no entendimento da facilidade e/ou dificuldade de acesso a determinados serviços, optou-se por um cruzamento dos dados do levantamento realizado pelo Imap com a pesquisa das atividades ofertadas ao cidadão por meio do aplicativo Curitiba App, priorizando as políticas públicas mais afeitas à pessoa idosa e que são acessadas por portais e/ou aplicativos.

Já, dentro do Curitiba App, foi observado o método ao acessar os serviços disponibilizados na tela inicial do aplicativo, pois em suma, são os de maior interesse do cidadão. Em um segundo momento, foram utilizadas, no local de busca sinalizado no aplicativo por uma lupa, palavras-chave de atividades e serviços mais conhecidos do curitibano.

Dessta maneira, com uma análise qualitativa do acesso às ferramentas eletrônicas, foram destacados os serviços e ações ofertados à população com mais de 60 anos por meio digital e, ainda, classificados com base nos indicadores de qualidade de vida do “Guia Global das Cidades Amigas da Pessoa Idosa”.

### 4 RESULTADOS

A Prefeitura Municipal de Curitiba é reconhecida nacional e internacionalmente pelas boas práticas em administração pública. Isso faz com que a cidade carregue, em seu cotidiano, grandes desafios para manter a inovação e a qualidade na prestação dos seus serviços e continuar o seu legado como cidade referência na solução de problemas urbanos e no atendimento da população.

O período da pandemia trouxe novos problemas para toda a Administração Pública e, para solucionar as demandas urgentes de atendimento da população, decorrentes das necessidades de distanciamento social em 2020, o Município de Curitiba acelerou o processo de uso da tecnologia, que tornou possível o acesso remoto para serviços importantes com a disponibilização de novas ferramentas tecnológicas.

Este estudo traz o recorte dos principais serviços da Prefeitura Municipal de Curitiba disponibilizados à população, destacando-se aqueles utilizados pela população 60+. Os serviços selecionados foram classificados com base nos oito eixos propostos pelo “Guia Global das Cidades Amigas das Pessoas Idosas” (OMS, 2020).

As diretrizes descritas pela OMS nesse documento orientam as Cidades Amigas da Pessoa Idosa para um planejamento favorável a essa população e refletem determinantes do envelhecimento ativo que estão corroboradas nos objetivos da “Carta Brasileira de Cidades Inteligentes” em evitar a exclusão de qualquer cidadão a seus direitos e garantias. Neste estudo, esses dois documentos são norteadores no propósito de avaliar qualitativamente a funcionalidade e acessibilidade dos aplicativos e portais da Administração Pública de Curitiba que são utilizados pela população.

Na avaliação realizada, percebeu-se que isso tudo exige uma capacidade de adaptação da Administração Pública, com atenção redobrada no planejamento das políticas públicas, para evitar ou reduzir diversos problemas sociais enfrentados por esse público e a necessidade de adaptar as ferramentas sob a ótica de facilitar ao máximo sua utilização por todos os municípios.

A Figura 1, a seguir, elenca os eixos do “Guia Global das Cidades Amigas da Pessoa Idosa”, distribuídos entre características do ambiente, serviços e políticas públicas para a pessoa com mais de 60 anos. Buscou-se, nesse sentido, distribuir as atividades oferecidas pela Prefeitura de Curitiba seguindo a mesma classificação, para obter um melhor entendimento daquelas disponibilizadas por ferramenta tecnológica.

Figura 1 - Eixos atendidos pelas Cidades Amigas das Pessoas Idosas



Fonte: Guia Global das Cidades Amigas da Pessoa Idosa (2020).

Os eixos do guia destacam as áreas em que a Administração pública deve ter especial atenção para o atendimento efetivo da pessoa idosa e mostra como eles se convergem no propósito de garantir a qualidade de vida desse público.

Assim como os determinantes do envelhecimento ativo, esses oito aspectos da vida urbana se sobrepõem e interagem. Respeito e inclusão social se refletem na acessibilidade de prédios e espaços públicos e na gama de oportunidades que a cidade oferece para os idosos em termos de participação social, entretenimento ou emprego. A participação social, por sua vez, influencia a inclusão social e o acesso à informação. A moradia afeta as necessidades dos serviços de suporte da comunidade, ao passo que, a participação social, cívica e econômica depende, em parte, da acessibilidade e da segurança dos espaços abertos e prédios públicos. Em especial, o transporte e a comunicação e informação interagem com as outras áreas: sem transporte ou 14 meios adequados de se obter informações que permitam as pessoas se encontrar e conectar-se, outras facilidades urbanas que ajudariam a proporcionar o envelhecimento ativo são simplesmente inacessíveis. (Guia Global das Cidades Amigas da Pessoa Idosa, 2020, p. 10).

Em todo o mundo, a prestação de serviços públicos on-line se tornou uma realidade consolidada, onde em que diversos atendimentos são oferecidos de forma eletrônica. A Tabela 1, a seguir, apresenta alguns dos serviços disponibilizados ao cidadão curitibano e abrangem um rol

de atividades oferecidas pela Prefeitura Municipal de Curitiba, pontuando as diferentes possibilidades de atendimento, acesso e interação da pessoa idosa com o poder público, demonstrando a crescente oferta de serviços on-line que podem influenciar no acesso às políticas públicas que garantem direitos de cidadani.

Tabela 1- Serviços de Curitiba

Eixo	Atendimento ao serviço	Acesso ao serviço	Serviço e políticas públicas
Participação Social	Atendimento presencial e Curitiba App	Presencial e Ferramenta Eletrônica	FAS, SGM
			Curitiba Protege 60+: lazer e passeios na cidade.
	Portal Curitiba em Movimento e Curitiba App	Ferramenta Eletrônica	SMELJ
			Curitiba Viva Bem: disponibilização de atividades que gerem movimento corporal e mental. Idoso em Movimento: Envelhecimento ativo, atividades físicas, esportivas de lazer e sociabilização.
	Portal Fundação Cultural e Curitiba App	Ferramenta Eletrônica	FCC
			Eventos: Calendário de eventos com programação, data e local de eventos, peças teatrais, etc.
Respeito e Inclusão	Atendimento presencial, Portal Fala Curitiba e Curitiba App	Presencial e Ferramenta Eletrônica	IMAP, SGM
			Fala Curitiba: sugestões da população no direcionamento de verbas e ações do Município.
	Atendimento presencial, Site da Prefeitura e Redes Sociais (Instagram e Facebook)	Presencial e Ferramenta Eletrônica	PMC, Conselho Municipal da Pessoa Idosa
			Campanhas Informativas e de Sensibilização: a ação valoriza a vivência e busca garantir qualidade de vida aos idosos, informando os serviços ofertados.
	Atendimento presencial, Curitiba App	Presencial e Ferramenta Eletrônica	FAS, SGM
			Curitiba Protege 60+ e Olhar Digital: oficinas de inclusão digital, potencialidades e limitações da tecnologia no cotidiano da Pessoa Idosa.
Comunicação e informação	Atendimento presencial e Curitiba App	Presencial e Ferramenta Eletrônica	SME
			Curitiba LÊ: Literatura com bibliografias de Interesse da Pessoa Idosa
	Central de atendimento, App 156 e Curitiba App	Telefone e Ferramenta Eletrônica	PMC
			156: Solicitações, reclamações, elogios, dúvidas e informações sobre serviços.

Eixo	Atendimento ao serviço	Acesso ao serviço	Serviço e políticas públicas
Apoio Comunitário e Serviços de saúde	Aplicativo Saúde Já e Curitiba App	Ferramenta Eletrônica	SMS
			Saúde Já: agendamento de consultas e informações de saúde.
	Central de Atendimento, aplicativo Saúde Já e Curitiba App		SMS
			Teleatendimento: Informações sobre sintomas e vacinas para covid-19
Participação Cívica e Emprego	Atendimento presencial e Curitiba App	Presencial e Ferramenta Eletrônica	FAS, SGM
			Programa Mobiliza: conhecimento sobre técnicas que podem gerar renda e de apoio à empregabilidade
	Portal Curitiba Criativa	Ferramenta Eletrônica	FAS, IMT
			Feiras de Artes e Artesanato: Produtos artesanais ou artísticos (artes plásticas), feitos pelo próprio expositor.
Habitação	Portal Curitiba Criativa	Ferramenta Eletrônica	SMF
			Consulta de débitos e boletos
Espaços Abertos e Prédios	Atendimento presencial, Portal Curitiba em Movimento, Portal Fundação Cultural e Curitiba App	Presencial e Ferramenta Eletrônica	FAS, SGM, FCC, SMELJ
			Curitiba Protege 60+ e Passos da História oferece oficinas de caminhada e história sobre os Espaços da Cidade e a Pessoa Idosa
	Aplicativos Estar e Curitiba App	Ferramenta Eletrônica	SMDT
			Estar: Mobilidade, garantia de direitos em espaços destinados a estacionamentos públicos.
Transporte	Central de Atendimento, e-mail, Portal Transporte Acesso e Curitiba App	Telefone e Ferramenta Eletrônica	FAS
			Transporte Acesso: destinado ao transporte com fins de saúde ou ação socioassistencial não continuada (abertura de conta em banco, retirada de carteira de identidade, etc).
	Portal URBS e Curitiba App	Ferramenta Eletrônica	URBS
			Informações do Transporte Coletivo: Informações de pontos e linhas e seus respectivos horários
	Portal GIT e Curitiba App	Ferramenta Eletrônica	SMDT
			Multas de trânsito: Recursos e orientações sobre multas de trânsito

SMS- Secretaria Municipal de Saúde, SMDT- Secretaria Municipal de Defesa Social e Transito, URBS- Secretaria de Urbanização, FAS – Fundação de Ação Social, FCC – Fundação Cultural de Curitiba, SGM- Secretaria de Governo Municipal, SMF- Secretaria

Municipal de Finanças, IMT- Instituto Municipal de Turismo, SME- Secretaria Municipal de Educação, IMAP- Instituto Municipal de Administração Pública, SMSAN- Secretaria Municipal de Segurança Alimentar e Nutricional, SMELJ- Secretaria Municipal de Esporte, Lazer e Juventude, PMC- Prefeitura Municipal de Curitiba.

Os serviços elencados estão concentrados entre agendamentos em diversas áreas, solicitações, informações do transporte público, programas de saúde e lazer, entre outros. É importante ressaltar que, nesta leitura, foram relacionadas as formas mais utilizadas para acesso e uso deles, mas que, estas não excluem outras maneiras de atendimento quando existe a necessidade pontual, avaliadas as dificuldades de algumas pessoas, de modo geral, em acessar as políticas públicas ofertados pela Administração. As informações da tabela acima estão divididas pela forma de acesso dos serviços, sendo elas: atendimento presencial, central de atendimento, acesso por meio de portais e aplicativos próprios da ação e pelo aplicativo *Curitiba App*.

Vale destacar que todos os acessos que estão no *Curitiba App*, necessitam de cadastro prévio no E-cidadão. O aplicativo foi construído com o propósito de funcionar como um centralizador de serviços em um único ambiente, mas na realidade, não se consolida como a única porta de entrada para todas as ações da Administração Pública. Foi observado ainda, que na busca das informações e dos diversos programas destinados à população, dentro do tema de interesse, muitos possuem palavra-chave restrita, o que resulta em certa dificuldade para ser encontrado dentro do aplicativo.

Das ações na tabela, todas possuem ferramentas tecnológicas como meio de acesso e utilização dos serviços, na forma de portais ou aplicativos próprios. Estas ferramentas tecnológicas foram desenvolvidas com o intuito de facilitar o atendimento, bem como por necessidade da gestão pública na obtenção de relatórios e dados fidedignos do cidadão, como número de usuários e informações sobre idade, sexo e modo de utilização por eles. No entanto, a multiplicidade de finalidades de uso das ferramentas tecnológicas nem sempre é uma equação fácil de ser resolvida e, não raro, necessita de adequações.

Dos 17 serviços oferecidos, dez10 têm a forma combinada de atendimento entre presencial e eletrônico e sete7 são acessados exclusivamente por ferramenta tecnológica. EDentre estes, destacam-se: o Saúde Já, para agendamento de consultas e exames; Curitiba em Movimento, para participação em atividades físicas; portal da FCC sobre eventos culturais; Curitiba Criativa, para participação em feiras de artesanato; Estar, para utilização de vagas de estacionamento nas vias públicas; Portal da URBS, para informações sobre o transporte público; e Portal GIT, para recursos e orientações sobre multas de trânsito.

Estes setores da Administração Pública aceleraram sua transformação principalmente durante a pandemia, para evitar a paralisação dos atendimentos à população em isolamento. E, desta maneira, garantir a segurança sanitária do usuário na utilização dos serviços públicos, antes apenas no formato presencial, e atualmente, com atendimento somente por via eletrônica.

Os serviços selecionados acima não se referem à totalidade das atividades da Prefeitura Municipal de Curitiba, pois se excluem aqueles destinados às obras de infraestrutura em ruas e calçadas, reformas, iluminação e manutenção urbana.

## 5 DISCUSSÃO DE RESULTADOS

A Administração Pública oferece para as pessoas idosas diversas políticas para o atendimento de suas necessidades, e que, em seu conjunto, proporcionam a melhoria da qualidade de vida, para que se mantenham ativos, integrados e usufruindo de seus direitos com

autonomia. Conforme citam Camargo et al. (2017, p. 448) “várias políticas públicas têm sido discutidas mundialmente para promover a autonomia, integrar e garantir a participação efetiva da pessoa idosa na sociedade.”

Curitiba assumiu a responsabilidade de tratar de maneira acolhedora e eficiente a pessoa idosa curitibana ao ser certificada dentro da Rede Global de Cidades e Comunidades Amigas das Pessoas Idosas. A inclusão, se deu pelos esforços do município, em proporcionar melhores condições de vida para as pessoas com mais de 60 anos.

A modernização da cidade por meio da tecnologia é notada assim como o cuidado em garantir um atendimento com qualidade e quantidade adequados a população 60+, com a preocupação em proporcionar segurança e conforto ao cidadão. Diversas foram as ações de mobilidade pensadas e desenvolvidas ao longo dos anos para a pessoa idosa, assim como, a disponibilização de serviços priorizados para manter este público participativo, ativo e saudável.

A cidade, sem dúvida, avançou em inovações que uma *smart city* pode oferecer, porém, necessita estar atenta a algumas questões que envolvem este público, pois a maioria das pessoas idosas têm receio com a internet por medo ou por falta de conteúdo adaptado, diversos por desigualdades socioeconômicas, somado ao nulo ou baixo acesso do direito à educação e falta de conhecimento. Segundo dados do IPPUC (2023, p. 22) “a proporção de pessoas idosas sem instrução e ensino fundamental incompleto era de 52,65%, enquanto esse percentual era de 31,69 para a população total.” A menor escolaridade destes indivíduos acentua as dificuldades em manusear as ferramentas tecnológicas, fazendo com que a pessoa idosa deixe de buscar os serviços públicos que mais necessita, e talvez para essa faixa etária a dificuldade no atendimento possa vir a afetar sua qualidade de vida.

Sem a familiaridade de ter nascido na era da revolução tecnológica, a pessoa 60+ da atualidade, pode não encontrar compreensão na linguagem de ferramentas eletrônicas para acesso a alguns serviços comuns em sua rotina, como saúde, atividade física, mobilidade, renda e, por consequência, a garantia e equidade de seus direitos, sentindo-se, por vezes, excluída e à margem da evolução.

[...] é necessário compreender que o processo é diferente, quando se trata da inclusão digital dos idosos, pois quando comparados a crianças e jovens adultos, já que geralmente os idosos necessitam de tempo maior para manusear e assimilar as funcionalidades dos dispositivos tecnológicos. (Pelages; Teixeira, 2022, p. 11).

Os serviços disponibilizados pela Prefeitura de Curitiba de maneira eletrônica exigem o cadastro no E-Cidadão, como primeiro passo em seus aplicativos e portais, mas isso não garante a facilidade no uso.

As ferramentas possuem diferentes níveis de interação com o cidadão na busca pelo atendimento, o que pode causar certa confusão e, talvez, influenciar na permanência na atividade pela pessoa idosa. A dificuldade encontrada no uso de ferramenta tecnológica se dá pela falta de clareza das informações, que precisam estar dispostas de forma a facilitar a compreensão sobre as formas de atendimento dos serviços disponíveis ao cidadão 60+.

No entanto, os modelos híbridos de acesso o fazem buscar a ajuda de outras pessoas para utilizar o serviço, comprometendo a segurança de dados pessoais devido à falta de autonomia digital.

Nos últimos anos tem sido recorrente a discussão sobre a necessidade de se realizar a inclusão digital para os indivíduos que não tem acesso às tecnologias da informação (TIC's), como também para os que possuem o acesso, mas ainda não utilizam tais tecnologias de forma autônoma. (Castells, 2003, *apud* Camargo *et al.*, 2017, p. 451).

Ainda, na análise realizada, observou-se, que existem serviços acessados exclusivamente por meio eletrônico, acendendo um alerta para a exclusão digital que pode ocorrer com uma parte do público com mais de 60 anos, que são aquelas pessoas que não tiveram a aprendizagem digital no curso de suas vidas.

A variedade de possibilidades de atendimento humaniza o contato com o cidadão, mas se faz necessária a reorganização dos acessos aos serviços com clareza de informações, para que a busca do que se deseja seja mais simples para esta parcela da população, considerando as questões cognitivas e, até mesmo, as preferências da pessoa idosa. maior vulnerabilidade e risco social.

O envelhecimento é uma fase natural e que acontece na vida de todas as pessoas, e junto com ele, surgem novas experiências e novos desafios, que envolvem a vida cotidiana, e que por muitas vezes para a pessoa idosa, devido às limitações físicas e cognitivas é difícil acompanhar e adaptar a todas as mudanças que vão surgindo, principalmente sobre a tecnologia e seus dispositivos tecnológicos. (Pelages; Teixeira, 2022, p. 17).

Nesse cenário de mudança nas características da população, é importante organizar um modelo de transição dos atendimentos por ferramentas tecnológicas. O período, que se configura entre o atendimento presencial e as novas soluções, necessita da implementação de diversas adaptações às inovações, para que a administração passe a ser um componente de inclusão digital.

Alguns acessos se tornam imprescindíveis à pessoa idosa, pois impactam diretamente em sua qualidade de vida, como: o Saúde Já, na proteção de sua saúde; o Curitiba em Movimento, com seus diversos programas que envolvem atividade física e sociabilização; o Estar, que impacta na sua mobilidade pelas ruas da cidade quando este depende da utilização de veículo próprio; o Curitiba Criativa, como um viabilizador do empreendedorismo pela pessoa idosa.

Por essa razão, os órgãos municipais, que desenvolvem aplicativos e portais, precisam ter maior atenção com esses usuários, que são novos na utilização de ferramentas eletrônicas, e necessitam do poder público para a garantia dos seus direitos, tendo preferencialmente um plano de ação para esse período de transição com orientações técnicas voltadas ao atendimento do cidadão.

Recomenda-se que a *smart city* Curitiba e a Curitiba Cidade Amiga da Pessoa Idosa olhem na mesma direção, para que as soluções tecnológicas não se tornem um obstáculo no acesso aos serviços públicos para essa faixa etária. Curitiba tem o dever de adequar-se para maior aderência e manutenção da pessoa idosa aos serviços municipais.

E como *smart city*, aliar a modernidade às necessidades desses cidadãos, afinal, eles não utilizam de maneira tão natural as ferramentas tecnológicas. Assim, a melhor maneira de transformar a cidade em um ambiente acolhedor para a pessoa idosa, considerando as diferentes realidades sociais dos seus cidadãos, é promover uma política inclusiva nestes serviços.

Uma cidade inteligente e amigável ao indivíduo com mais de 60 anos, almeja ser um ambiente onde a pessoa idosa interage com os sistemas e tecnologias de forma independente, para ser atendida de maneira efetiva, satisfatória e segura em suas necessidades. Segundo Camarano (2004, p. 288), “qualquer política dirigida à população idosa deve fazer parte de uma política nacional de desenvolvimento sustentável, objetivando o bem-estar de toda a população”.

O acesso não pode ser apenas um atendimento pontual ou pessoal de um servidor, mas um processo planejado e organizado com orientações técnicas pertinentes para facilitar a adesão desse público, mantendo-os ativos e integrados à sociedade para assim, não deixar ninguém para trás.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A modernização tecnológica apresenta desafios à gestão pública em adequar suas ações para atender toda a população com mais rapidez, equidade, transparência e responsabilidade. Para a pessoa idosa, as mudanças e inovações que ocorrem com o incremento de ferramentas digitais para atendimento do cidadão, criam certo receio e alguma insegurança, como se esta fosse excluída das atuais ações da cidade, ficando, por vezes, à margem destas melhorias.

Aprender a utilizar a tecnologia digital e adicioná-la a vida cotidiana é uma experiência desafiadora e impactante em qualquer idade, mas principalmente no público da terceira idade, pois muitos enxergam como um grande desafio a ser vencido, o que pode proporcionar insegurança e resistência em relação às mudanças e adaptação. (Pelages; Teixeira, 2022, p. 19).

O objetivo deste estudo foi a reflexão sobre a dificuldade da população com mais de 60 anos dos dias de hoje, que precisa utilizar ferramentas tecnológicas para ter acesso aos serviços da Administração Pública de Curitiba. A pesquisa também buscou aumentar o conhecimento sobre o quanto este modelo de atendimento impacta na autonomia da pessoa idosa. O assunto traz ainda considerações para repensar as questões sobre a garantia de direitos da população idosa, pois a vida das pessoas é impactada pela nova dinâmica das cidades inteligentes ou *smart cities*, seja com externalidades positivas ou negativas.

A disponibilização de serviços por meio da tecnologia precisa ser construída de forma estratégica. Os gestores públicos necessitam estar conscientes do processo de transformação pelo qual suas cidades estão passando e preparar políticas públicas considerando o cidadão como centro na busca de soluções dos problemas. A recomendação, para o desenvolver de qualquer ação inovadora, é pensar no público 60+ como parte do ambiente, com uma análise da facilidade de acesso versus a usabilidade.

Visando a um ambiente favorável à pessoa idosa, espera-se que as ferramentas tecnológicas sejam adaptadas com linguagem de informação e acesso mais facilitado. Desta forma, pode-se reduzir a distância entre as necessidades e dificuldades desse público e o uso da tecnologia, em direção ao seu conforto e segurança, com soluções disponibilizadas com equidade de direitos e garantias.

Pode-se dizer, que uma *smart city* não deve ser exatamente como a cidade dos “Jetsons”, só precisa facilitar o acesso da população a serviços básicos usando a tecnologia de maneira estratégica. *Smart City* é a cidade do futuro, que irá integrar soluções e serviços de

forma inteligente, pensando no bem-estar da população e, dando à pessoa idosa um papel participativo na construção do processo de desenvolver inovações sustentáveis e assim fazer uso delas em seu dia -a -dia.

A busca pelo conhecimento sobre as dificuldades da população idosa no acesso a serviços públicos e garantia de direitos, lança algumas questões à luz deste estudo: como os serviços já existentes podem ser organizados e apresentados à população idosa para que ela possa usufruir dos mesmos sem receios? Como preparar a pessoa idosa para que futuras inovações ao beneficiem? Como envelhecer na cidade do futuro sob a ótica da autonomia e sendo participativo para viver melhor esse ciclo da sua vida?

Todas essas questões visam proporcionar reflexões e iniciativas adequadas aos cidadãos com mais de 60 anos de hoje. Uma melhor relação com a administração pública confere à pessoa idosa uma maior integração na sociedade, com mais autonomia, qualidade de vida e cidadania.

## REFERÊNCIAS

- AMIGA do idoso, Curitiba supera percentual nacional de população com mais de 60 anos. **Prefeitura Municipal de Curitiba. Curitiba**. Mar. 2023. Disponível em: <https://www.curitiba.pr.gov.br/noticias/amiga-do-idoso-curitiba-supera-percentual-nacional-de-populacao-com-mais-de-60-anos/67957>. Acesso em: 05 abr. 2023.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Envelhecimento e Saúde da Pessoa Idosa**. Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Básica. Brasília: Ministério da Saúde, 2006. 192 p. il. – (Série A. Normas e Manuais Técnicos) (Cadernos de Atenção Básica, n. 19).
- BRASIL. Ministério da Integração e Desenvolvimento Regional. Secretaria Nacional de Mobilidade e Desenvolvimento Regional e Urbano. **Carta Brasileira para Cidades Inteligentes**. Brasília: Ministério da Integração e Desenvolvimento Regional, 2021. 180 p. Disponível em: <https://www.gov.br/mdr/pt-br/assuntos/desenvolvimento-urbano/carta-brasileira-para-cidades-inteligentes>. Acesso em: 31 mar. 2023.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Estatuto da Pessoa Idosa**. Brasília: Ministério da Saúde, 2022. 68 p. Disponível em: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/centrais-de-conteudo/pessoa-idosa/estatuto-da-pessoa-idosa.pdf/view>. Acesso em: 10 mar. 2023.
- CAMARANO, Ana Amélia. **Estatuto do idoso: avanços com contradições**. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA. Rio de Janeiro: 2013: Ipea. 32 p. Disponível em: [https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/1279/1/TD\\_1840.pdf](https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/1279/1/TD_1840.pdf). Acesso em: 03 mar. 2023.
- CAMARANO, Ana Amélia. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão **Os Novos Idosos Brasileiros Muito Além dos 60?** Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA. Rio de Janeiro: 2004: Ipea. 604 p. <https://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/3012>. Acesso em: 11 mar. 2023.
- CAMARGO, Daniel; CAMARGO, Felipe M. de; REIS, Kalleb E.; MOTTA JR, Marcio F. da; SERGIO, Mário; CRUZ, Renato A.; AMARAL, Elaine; SABINO, Eliney. **Estudo de Caso Inclusão Digital para Terceira Idade em Registro-SP**. Revista Gestão em Foco. Ed. N. 9. 2017. Disponível em: [https://portal.unisepe.com.br/unifia/wp-content/uploads/sites/10001/2018/06/048\\_estudo1.pdf](https://portal.unisepe.com.br/unifia/wp-content/uploads/sites/10001/2018/06/048_estudo1.pdf). Acesso em: 03 mar. 2023.
- CUNHA, Maria A; PRZEYBILOVICZ, Erico; MACAYA, Javiera F. M.; BURGOS, Fernando. **Smart Cities: transformação digital de cidades**. Programa Gestão Pública e Cidadania – PGPC. São Paulo: 2016. 161 p.
- IPPUC, Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano de Curitiba. **Cenários da Cidade: Curitiba Longevidade**. Curitiba, mar. 2023. Disponível em: <https://ippuc.org.br/storage/uploads/daac3b63-ce6f-49d6-805b-876ef3b3df3a/Curitiba-Longevidade.pdf>. Acesso em 05. abr. 2023.
- LEME, Karina. O. **Acessibilidade Do Idoso Aos Serviços Públicos Eletrônicos No Estado De São Paulo**. Revista Âmbito Jurídico: 2020. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/internet-e-informatica/acessibilidade-do-idoso-aos-servicos-publicos-eletronicos-no-estado-de-sao-paulo>. Acesso em: 07 mar. 2023.

OMS, Organização Mundial da Saúde. **Guia Global das Cidades Amigas das Pessoas Idosas**. OPAS: Washington: jun. 2020. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/documents/global-age-friendly-cities-guide>. Acesso em: 07 abr. 2023.

SANTOS, Silvana S. C. **Concepções teórico-filosóficas sobre envelhecimento, velhice, idoso e enfermagem gerontogerátrica**. Revista Brasileira de Enfermagem. Rio Grande: 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/9H43x4GWRnd8sJXHYPW6b8x/?lang=pt>. Acesso em: 18 mar. 2023.