

## **Reflexões acerca da Terapia Ocupacional e o Teleatendimento com o público idoso na Pandemia de COVID-19: um relato de experiência**

*Reflections on Occupational Therapy and Teleservice with the elderly public in the COVID-19 Pandemic: an experience report*

*Reflexiones sobre Terapia Ocupacional y Teleservicio con el público de edad avanzada en la Pandemia COVID-19: un informe de experiencia*

Priscilla de Oliveira Reis Alencastro  
Josiane Bertoldo Piovesan  
Aline Sarturi Ponte

**RESUMO:** Este estudo tem como objetivo discutir a utilização do teleatendimento em intervenções terapêuticas ocupacionais junto a pessoas idosas, em tempo de distanciamento/isolamento social frente à pandemia de COVID-19. A metodologia é qualitativa com abordagem de relato de experiência. O teleatendimento é um aliado ao profissional Terapeuta Ocupacional que busca por intervenções inovadoras para dar seguimento ao cuidado com a população idosa.

**Palavras-chave:** Isolamento Social; Envelhecimento; Terapia Ocupacional.

**ABSTRACT:** *This study aims to discuss the use of teleservice in occupational therapeutic interventions with the elderly, in time of distance/social isolation in the face of the COVID-19 pandemic. The methodology is qualitative with an experience reporting approach. Teleservice is an ally to the professional Occupational Therapist who seeks innovative interventions to follow up care with the elderly population.*

**Keywords:** *Social Isolation; Aging; Occupational Therapy.*

**RESUMEN:** *Este estudio tiene como objetivo discutir el uso del teleservicio en intervenciones terapéuticas ocupacionales con los ancianos, en tiempo de distancia/aislamiento social frente a la pandemia COVID-19. La metodología es cualitativa con un enfoque de informes de experiencia. Teleservicio es un aliado del Terapeuta Ocupacional profesional que busca intervenciones innovadoras para con la población de edad avanzada.*

**Palabras clave:** *Isolamento Social; Envejecimiento; Terapia Ocupacional.*

## **Introdução**

O envelhecimento é um processo pluridimensional, o qual a pessoa idosa perpassa pela diminuição de suas habilidades e, desse modo, pode apresentar necessidade de estar em acompanhamento com profissionais para manter sua qualidade de vida, autonomia e independência. Desse modo, com a pandemia de COVID-19, os atendimentos para todos os públicos, inclusive a pessoa idosa, sofreram transformações, sendo esses adaptados às demandas que o momento exige; assim, passaram a ser realizados de forma remota, denominada de Teleatendimento.

Sabe-se que envelhecer é um processo complexo que necessita ser discutido em seus múltiplos aspectos: biológicos, sociais, culturais, psicológicos, espirituais, demográficos, econômicos e ambientais. Trata-se de um processo “pluridimensional, revestido por aquisições individuais e coletivas, fenômenos inseparáveis e simultâneos” (Freitas & Scheicher, 2012, p. 298).

Como seres sociais, que vivem em uma esfera coletiva, pode-se considerar que as mudanças ocorridas, com o avanço da idade, exigem atenção de profissionais da saúde, bem como o apoio de familiares e/ou de outras pessoas próximas ao idoso.

Considerando esses aspectos e mudanças ocorridas com o avanço da idade, os idosos são encaminhados para profissionais da saúde que façam intervenções com o mesmo e/ou seus cuidadores, a fim de melhorar suas habilidades, reduzir riscos, adaptar ambientes. Nesse sentido, o Terapeuta Ocupacional atua dando suporte ao idoso e/ou cuidadores a partir de atividades terapêuticas ocupacionais, assim, aumentando sua independência, autonomia e qualidade de vida.

Apesar de ser de extrema importância o combate de COVID-19, é igualmente importante a manutenção de serviços clínicos, considerando-se que há muitas comorbidades que são fatores de risco para o desenvolvimento de quadros graves de COVID-19, como hipertensão arterial, cardiopatias, doenças respiratórias crônicas (Caetano *et al.*, 2020). Assim, o Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional (COFFITO, 2020), publica a Resolução n.º 516, de 20/03/2020, que dispõe sobre a teleconsulta, telemonitoramento e teleconsultoria, possibilitando uma nova modalidade de intervenção terapêutica às pessoas que necessitam do acompanhamento desses profissionais. A World Federation of Occupational Therapists (WFOT) ressalta que os serviços de Terapia Ocupacional realizados pelo sistema de telessaúde “devem ir ao encontro dos mesmos padrões dos serviços prestados pessoalmente cumprindo todos os regulamentos jurisdicionais, institucionais e profissionais bem como as políticas que regem a prática da Terapia Ocupacional” (WFOT, 2020, p. 417).

Sendo assim, percebe-se que a situação da pandemia vem requerendo reestruturações em diferentes aspectos da vida humana, sejam eles: emocionais, sociais, físicos, ambientais ou ainda profissionais. Faz-se necessário rever conceitos e crenças no que se refere à atuação do terapeuta ocupacional (Macedo, Ornellas & Bomfim, 2020). Diante dessas reflexões, este estudo tem como objetivo discutir a utilização do teleatendimento em intervenções terapêuticas ocupacionais junto a pessoas idosas, em tempo de distanciamento/isolamento social frente à pandemia de COVID-19.

## **Metodologia**

Metodologicamente este estudo se caracteriza de natureza qualitativa com uma abordagem de relato de experiência. Nesse sentido, busca descrever reflexões e desafios encontrados durante os teleatendimentos realizados pelas Terapeutas Ocupacionais (autoras) juntamente com idosos que acompanham durante a Pandemia de COVID-19 e o isolamento social.

A pesquisa qualitativa tem como foco estudar e descrever situações reais, descritivas, e focaliza a realidade de forma contextualizada e complexa. O pesquisador, nesse sentido, atua no meio em que o objeto de estudo se desenvolve. Também, realça valores, crenças, representações, opiniões, atitudes e é utilizada para que o pesquisador compreenda os fenômenos pesquisados (Ribeiro, 2008).

O início da pandemia de COVID-19 no Brasil foi, em março de 2020; a partir deste momento a população brasileira começou a vivenciar a necessidade de distanciamento/isolamento social, reorganizando as ações dos profissionais da saúde, pois os atendimentos em todos os serviços de saúde precisaram ser repensados para atender as demandas que o momento exige. Então, foram implantados os teleatendimentos, respeitando as orientações do isolamento social e, mesmo assim, mantendo contato com os idosos, proporcionando que as atividades e atendimentos tivessem prosseguimento durante a pandemia.

Ressalta-se que o teleatendimento busca minimizar os efeitos que a ausência de atendimentos presenciais e o isolamento social podem causar em longo prazo (Magalhães *et al.*, 2020).

Frente a isso, fez-se necessária a adaptação dos encontros, buscando o menor prejuízo à condição de saúde dos idosos. Nesse sentido, as intervenções ocorrem a partir de recursos tecnológicos (forma síncrona - tempo real) como: um computador portátil ou *smartphone*, em que o terapeuta ocupacional e o idoso conectam-se a uma plataforma que seja possível realizar chamadas de vídeo, ligações em aparelhos de telefone móvel ou fixo ou, ainda, aplicativos e aparelhos que possibilitem manter contato com os idosos mesmo à distância.

O tempo de duração das intervenções é de aproximadamente 45 minutos e, durante a chamada, são realizadas explicações de atividades que devem ser desenvolvidas pelo idoso, além de ser solicitado que o mesmo demonstre a proposta para o terapeuta, assim como acontecia no atendimento presencial, e também são passadas orientações tanto ao idoso, quanto aos cuidadores informais e/ou formais.

Sendo assim, este relato de experiência busca descrever e embasar teoricamente em seus aspectos subjetivos, tentando compreender e apresentar os fenômenos, os desafios e potencialidades da modalidade de teleatendimento.

## Resultados e Discussões

O teleatendimento no Brasil teve seu início ao final da década de 70 e sua expansão ocorreu na década de 80, quando as empresas de diversos segmentos adotaram essa estratégia para a comunicação com os clientes.

Desse modo, com a expansão da informática e agilidade na assistência, possibilita-se um atendimento personalizado, ou seja, específico para cada usuário (Ramalho, *et al.*, 2008). Sendo assim, observa-se que essa modalidade de atendimento já era utilizada por outros segmentos desde as décadas passadas; porém, há poucos estudos evidenciando o teleatendimento na área da saúde.

Ladaga, Andrade e Caroline (2018) ressaltam, em seu estudo, que os avanços tecnológicos têm contribuído para o desenvolvimento de novos tratamentos e para traçar estratégias de intervenções de promoção da saúde. Este autor afirma, também, que o aplicativo *Whatsapp* tem sido um recurso utilizado para a promoção de saúde, pois possibilita compartilhamento de informações importantes sobre o processo saúde-doença, estimulando a mudança de comportamento e melhoria na qualidade de vida da população. Sendo assim, este pode ser um recurso potente e acessível para as intervenções em saúde. Com a Pandemia de COVID-19, houve uma intensificação dessa atividade em todos os ramos, inclusive para atendimentos da área da saúde, incluindo os do profissional de Terapia Ocupacional.

Nesse sentido, neste estudo daremos enfoque a reflexões e discussões perante os teleatendimentos realizados com o público idoso, as quais contemplam os atendimentos que são realizados pelas autoras deste trabalho. Nessa acepção, consideram-se algumas questões: resistência dos idosos para utilização da tecnologia; inovação nas estratégias de intervenção; apoio de familiares e cuidadores; dificuldade em relação ao acesso e suporte técnico; perda de potencialidade nos atendimentos, e dificuldade de adaptação e aceitação à nova modalidade de atendimento.

Para Alencastro e Acosta (2019), fica muito evidente, no imaginário social, a associação de envelhecimento às perdas físicas e cognitivas, as quais podem levar a desajustes de sua rotina, além do isolamento, desconsiderando a história de vida e as potencialidades nesta parte do segmento populacional idoso. No entanto, também é fato inexorável que o envelhecer é um processo subjetivo vivenciado segundo as condições intrínsecas de cada sujeito, condições estas influenciadas por fatores sociais, culturais e ambientais (Colomé, *et al.*, 2011).

A pandemia e as restrições relacionadas ao convívio social são fatores que podem contribuir para o desenvolvimento de alteração ou aumento dos declínios das capacidades funcionais e cognitivas dos idosos. Nesse viés, pode-se considerar que a população mundial sofreu uma modificação abrupta em seus papéis ocupacionais. E neste momento de distanciamento/isolamento social necessário, “às ocupações do dia a dia podem apresentar formas, propósitos e significados diferentes do habitual. Cada fazer possível neste momento tem conduzido a experiências particulares” (Corrêa, Nascimento & Omura, 2020, p. 296).

O distanciamento/isolamento social imposto pela pandemia de COVID-19 gerou impactos significativos na rotina diária, no convívio familiar e social dos idosos, refletindo na saúde mental dos mesmos, pois, “as medidas de isolamento social e de quarentena forçada reduzem o acesso ao apoio de familiares e amigos, degradam os sistemas normais de apoio social, produzem solidão, e agravam a ansiedade e sintomas depressivos” (Caetano, *et al.*, 2020, p. 06). Este contexto pode ser um fator que contribui para o desenvolvimento de doenças cardíacas, podendo gerar no idoso sentimento de tristeza, tédio, desamparo e pensamentos suicidas; sendo assim, reafirma-se a importância da socialização e da convivência social para o idoso (Manso, Comosako & Lopes, 2018).

Esse fato só reafirma a importância do acompanhamento dos profissionais junto ao público que, com as medidas de distanciamento/isolamento social, passam a intensificar os sintomas depressivos e de cunho psíquico e, perante isso, necessitam de intervenções, a fim de não comprometer outras funções. Além disso, há outras questões a considerar, como: o adoecimento dos companheiros, de cuidadores ou familiares ou até mesmo a morte, situações estas que afetam diretamente os idosos.

Frente a estas reflexões, percebe-se que as intervenções terapêuticas ocupacionais podem contribuir para realizar uma reorganização dessa rotina e ocupações, além de buscar pelo restabelecimento e manutenção das capacidades comprometidas dos idosos. Para realizar essas intervenções de teleatendimento, o profissional precisa se adaptar e (re)inventar nas intervenções.

A inovação precisa estar presente, adequando-se a nova modalidade de atendimento para que o idoso consiga realizar a atividade, esteja atento e motivado a intervenção e além disso, continue contribuindo beneficentemente para a sua qualidade de vida.

Nesse sentido, têm-se observado que, além da nova adaptação à modalidade de atendimento às pessoas acompanhadas, estas precisam se adaptar ao uso da tecnologia.

Um conceito que está sendo discutido em relação à tecnologia e gerontologia é denominado como “gerontotecnologia” e corresponde justamente à junção dos dois termos. Nesse viés, tem como objetivo “prestar um aporte tecnológico e de cuidado às pessoas idosas e seus familiares cuidadores” (Ilha, *et al.*, 2018, p. 3). Nesse sentido, o Terapeuta Ocupacional tem contribuído significativamente para esse universo tecnológico, aliado ao contexto de vida dos idosos, sempre permitindo contribuir para a garantia de boa saúde e participação social (Carleto, 2013).

Velho e Herédia (2020), ressaltam que, nas últimas décadas, ocorreu uma mudança significativa nas formas de comunicação, que levou muitas pessoas a conhecer e utilizar cotidianamente estas novas tecnologias, como uma forma de inserção e participação em algumas esferas sociais. Frente à necessidade de distanciamento/isolamento social imposto pela pandemia, os conhecimentos sobre a tecnologia e o manuseio de seus recursos (*Smartphones*, *SmartTv*, *Tablets* e computadores), despertaram muitas possibilidades de comunicação. Kreis, Alves, Cárdenas e Karnikowski (2007) afirmam que o surgimento da internet vem para potencializar as interações, acesso e disseminação de informações, além de constituir um espaço de socialização, seja através de aplicativos de redes sociais ou ainda pela educação à distância. Dessa forma, é possível compreender que a tecnologia contribui para a redução do isolamento social, facilitando a comunicação, além de possibilitar ressignificações em aspectos como entretenimento, atividade profissional, cultura entre outros.

Dados do Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (2019) destacam que 72% das pessoas (idade superior ou igual a 60 anos) utilizam o telefone celular. Estes dados demonstram que um grande número de pessoas idosas utiliza as tecnologias, sendo os recursos móveis os mais utilizados em todas as gerações. Em relação à utilização da internet no celular, este estudo apontou que apenas 39% das pessoas idosas a utilizam, evidenciando que a população idosa está em desvantagem quando se refere ao acompanhamento do movimento de digitalização da comunicação através de aplicativos e redes sociais.

Desse modo, em se tratando de um público idoso, nem todos possuem uma fluência tecnológica, a fim de conseguirem acompanhar o atendimento ou fazer o acesso sozinho. Apesar da insegurança de alguns idosos em relação ao uso da tecnologia (computador, *smartphones* e *tablets*), o crescimento da população idosa estimulou o mercado de diversos aplicativos voltados para esse público (Pereira, Berry, Menezes & Souza, 2019).

Além disso, nesse estudo realizado por Pereira, Berry, Menezes e Souza (2019), ficou evidente que, apesar da insegurança, o uso da tecnologia vem modificando o cotidiano das pessoas, e o interesse pela utilização das tecnologias por parte da população idosa que vem aumentando. O que corrobora o estudo de Macedo, Ornellas e Bomfim (2020), no qual se afirma que os pacientes se mostraram receosos no início da proposta de Teleatendimento, mas vêm mudando de opinião e aderindo a ela gradativamente.

Em estudo realizado por Azevedo (2016), este aponta para a ambivalência do uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICS), as relações sociais e as atividades relacionadas ao bem-estar, pois para muitos estar on-line significa substituir o contato presencial, mas, para os pesquisados, observou-se que a utilização da tecnologia aproxima as pessoas que estão geograficamente distantes. Velho e Herédia (2020) apontam, em seu estudo, que estes recursos exigem do idosos tempo e prática para que estes possam assimilar as suas funções. Sendo assim, o apoio de familiares e cuidadores neste processo de utilização da tecnologia torna-se indispensável, para que o idoso faça uso do recurso para questões pessoais, de lazer e para manter os seus acompanhamentos terapêuticos.

Doll, Machado e Cachioni (2016) ressaltam que estimular o uso de novas tecnologias, além de possibilitar a comunicação, desperta nas pessoas o interesse e a vontade de aprender, buscar e trocar informações digitais com seus amigos e familiares. É necessário estar atento a aspectos como os encontrados em estudo de Azevedo (2016, p. 41), em que afirma: “a influência por detrás das pessoas é multifacetada e histórica com indivíduos vivendo ‘percursos tecnológicos’ mediados por contextos tanto individuais como do ambiente a que pertencem”.

Outro fator que pode gerar dificuldades são as condições de acesso e problemas de conexão, o que inviabiliza o atendimento, nem sempre possuindo os ganhos e potencialidades planejados pelo Terapeuta. Nesse viés, compreende-se que nem sempre a responsabilidade é do idoso, visto que as conexões são de responsabilidade de uma equipe de telefonia, mas esse fator implica diretamente na maior ou menor eficiência do atendimento.

Além dos desafios frente ao uso das tecnologias para os idosos, salienta-se a importância dos familiares e cuidadores no auxílio e suporte para esse momento, visto que são necessárias orientações que os ajudarão a resolver os problemas relacionados à tecnologia ou simplesmente o apoio para fazer o uso da mesma. O cuidador tem papel central para eficácia dos cuidados ao idoso, seja no atendimento presencial ou no teleatendimento; afinal, é este cuidador que organiza a rotina de cuidados, desde a medicação até os cuidados básicos.

Com o distanciamento/isolamento social, é o cuidador, na maioria das vezes, que precisa lidar com as situações cotidianas, que requerem, por sua vez, maior supervisão ou orientação, gerando um acúmulo de tarefas a quem realiza essa função.

Dessa maneira, o Terapeuta Ocupacional auxilia a compreender e destacar as ocupações significativas e busca adaptá-las para esse momento de distanciamento/isolamento social (Corrêa, Nascimento & Omura, 2020).

Frente aos desafios expostos, é preciso que o profissional de Terapia Ocupacional se reinvente e busque por novas estratégias de intervenção que possam ser realizadas potencializando e desenvolvendo habilidades a partir de experiências significativas. Não se desconsiderando o plano de intervenção previamente estabelecido e articulado com os desejos e objetivos do idoso.

Para isso, o uso de gerontotecnologias são recursos importantes que auxiliam para efetivação dos Teleatendimentos; como afirmam Ilha *et al.* (2018), a funcionalidade e a praticidade das gerontotecnologias possibilitam trabalhar com a singularidade de cada idoso, potencializando a valorização e o reconhecimento dos diferentes hábitos, culturas e histórias de vida.

### **Considerações Finais**

Sabe-se que a população idosa, referida neste estudo, é um público que necessita de cuidados e atenção em saúde, devido aos fatores que envolvem o processo de envelhecimento. Nesse sentido, é recomendado que esteja em acompanhamento com diversos profissionais, que auxiliarão na manutenção de suas capacidades cognitivas, físicas, laborais e psíquicas, auxiliando na manutenção de suas habilidades e proporcionando autonomia, independência e maior qualidade de vida aos idosos.

O momento que decorre da pandemia de COVID-19 e a realidade do distanciamento/isolamento social imposta exigem que é preciso adaptação de todos para que o idoso não fique desassistido e continue sendo acompanhado. A manutenção dos cuidados e a atenção em saúde neste período são muito importantes, pois esta nova realidade imposta acarreta agravos às condições atuais de saúde do idoso, assim como pode ser um fator gerador de novos comprometimentos de saúde e de suas funções.

As restrições impostas pelo distanciamento/isolamento social são responsáveis pela reconfiguração da rotina de vida diária dos idosos, pois este momento é propício para que ocorra uma desorganização dessa rotina, fator este certamente gerador de estresse para os idosos, familiares e/ou cuidadores, podendo contribuir para declínios físicos e cognitivos dos idosos. Sendo assim, torna-se importante o terapeuta ocupacional apropriar-se do recurso de teleatendimento mantendo os cuidados e a atenção em saúde dos idosos que acompanha.

A utilização do teleatendimento possibilita ao terapeuta ocupacional realizar intervenções diretas com o idoso, estimulando suas capacidades físicas e cognitivas, elaborando estratégias, juntamente ao idoso, para organizar a sua rotina de vida diária, estimulando estes a buscar novas atividades ou a resgatar atividades que desempenha mais, e que gostava de fazer, podendo-se estimular o autocuidado e a autoestima; assim, preservando as habilidades remanescentes e promovendo o desenvolvimento de novas capacidades. Esta modalidade também auxilia o profissional a orientar os familiares e/ou cuidadores quanto aos cuidados com o idoso. O teleatendimento também contribui para minimizar os efeitos do distanciamento/isolamento social, podendo reduzir os sentimentos de solidão, tristeza e depressão vivenciados pelos idosos neste momento.

Nesse viés, o teleatendimento, passa a ser um aliado ao profissional, que (re)inventa e (re)cria suas intervenções, de modo a conseguir atender os idosos, mesmo nessa orientação de cuidado, permanecendo em isolamento social, mas realizando ações junto a eles, para que eles mantenham suas habilidades preservadas.

## Referências

Alencastro, P. O. R. & Acosta, M. A. F. (2019). *Aposentadoria e envelhecimento: o caso da Universidade Federal de Santa Maria*. Dissertação de mestrado, Universidade Federal de Santa Maria, Centro de Educação Física e Desportos, Programa de Pós-Graduação em Gerontologia, RS. Recuperado em 20 de maio de 2020, de: <https://repositorio.ufsm.br/handle/1/15967>.

Azevedo, C. (2016). Muito velho para a tecnologia? Como as novas tecnologias de informação e comunicação afetam as relações sociais de pessoas mais velhas em Portugal. *Estud. Interdisc. do Envelhec.*, 21(2), 27-46. Recuperado em 20 de maio de 2020, de: <https://seer.ufrgs.br/RevEnvelhecer/article/view/60176>.

Caetano, R., Silva, A. B., Guedes, A. C. C. M., Paiva, C. C. N., Ribeiro, G. R., Santos, D. L. & Silva, R. M. (2020). Desafios e oportunidades para telessaúde em tempos de pandemia pela COVI-19: uma reflexão sobre os espaços e iniciativas no contexto brasileiro. *Cad. de Saúde Pública*, 36(5), 01-16. Recuperado em 20 de maio de 2020, de: <https://doi.org/10.1590/0102-311x00088920>.

Carleto, D. G. S. (2013). *Relações intergeracionais de idosos mediadas pelas tecnologias de informação e comunicação*. Dissertação de mestrado, São Paulo, SP: Universidade de São Paulo. Recuperado em 20 maio de 2020, de: [https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/82/82131/tde-26112013-235358/publico/TDE\\_DanielGustavodeSousaCarleto.pdf](https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/82/82131/tde-26112013-235358/publico/TDE_DanielGustavodeSousaCarleto.pdf).

Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação. (2019). TIC Domicílios, 2019. Recuperado em 30 julho, 2020, de: <https://www.cetic.br/pt/tics/domicilios/2019/individuos/J5/>.

COFFITO, Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional. (2020). Resolução n.º 516, de 20/03/2020. Recuperado em 15 julho de 2020, de: <https://www.coffito.gov.br/nsite/?p=15825>.

Corrêa, V. A. C., Nascimento, C. A. V. & Omura, K. M. (2020). Isolamento social e ocupações. *Rev. Interinst. Bras. Ter. Ocup*, 3, 351-369. Recuperado em 20 maio de 2020, de: [file:///C:/Users/Dados/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge\\_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/34486-92022-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Dados/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/34486-92022-1-PB%20(1).pdf).

Colomé, I. C. S., Marqui, A. B. T., Jahn, A. C., Resta, D. G., Carli, R., Winck, M. T. & Nora, T. T. D. (2011). Cuidar de idosos institucionalizados: características e dificuldades dos cuidadores. *Rev. Eletr. Enf.*, 13(2), 306-312. Recuperado em 20 de maio de 2020, de: <https://doi.org/10.5216/ree.v13i2.9376>.

Freitas, M. A. V. & Scheicher, M. E. (2010). Qualidade de vida de idosos institucionalizados. *Rev. Bras. Geriatr. Gerontol*, 13(3), 395-402. Recuperado em 20 maio, 2020, de: <https://www.scielo.br/pdf/rbgg/v13n3/a06v13n3.pdf>.

Doll, J., Machado, L. R. & Cachioni, M. (2016). O idoso e as novas tecnologias. In E. Freitas, L. Py, F. Caçado, J. Doll & M. L. Gorzoni. (Orgs.), *Tratado de Geriatria e Gerontologia*. (pp. 3585-3603). Guanabara Koogan.

Ilha, S., Santos, S. S. C., Backes, D. S., Barros, E. J. L., Pelzer, M. T. & Gautério-Abreu, D. P. (2018). Gerontotecnologias utilizadas pelos familiares/cuidadores de idosos com Alzheimer: contribuição ao cuidado complexo. *Texto & Contexto-Enfermagem*, 27(4), 01-11. Recuperado em 20 de maio de 2020, de: <https://doi.org/10.1590/0104-07072018005210017>.

Kreis, R. A., Alves, V. P., Cárdenas, C. J. & Karnikowski, M. G. O. (2007). O impacto da informática na vida do idoso. São Paulo, SP: PUC-SP: *Revista Kairós-Gerontologia*, 10(2), 153-168. Recuperado em 20 maio de 2020, de: <https://revistas.pucsp.br/index.php/kairos/article/view/2596/1650>.

Ladaga, F. M. A., Andrade, G. R. & Caroline, A. (2018). Whatsapp uma Ferramenta Emergente para a Promoção da Saúde. *Biosf Cent Científico Conhecer*, 15(28), 530-543. Recuperado em 20 maio de 2020, de: <https://www.conhecer.org.br/enciclop/2018B/SAU/whatsapp.pdf>.

Macêdo, F. O. A., Lopes, K. A. P., Lopes, L. A. M. P. & Cruz, R. F. (2020). Ações e experiências de terapeutas ocupacionais no contexto de pandemia do Covid-19. *Rev. Interinst. Bras. Ter. Ocup*, 4(3), 318-333. Recuperado em 20 maio de 2020, de: [file:///C:/Users/Dados/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge\\_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/34058-92002-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Dados/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/34058-92002-1-PB%20(1).pdf).

Macedo, Y. M., Ornellas, J. L. & Bomfim, H. F. (2020). COVID-19 no Brasil: o que se espera para a população subalternizada? Bom Jesus da Lapa, BA: *Revista Encantar - Educação, Cultura e Sociedade*, 2, 01-10. Recuperada em 30 julho, 2020, de: <http://pesquisa.newwp.unis.edu.br/wp-content/uploads/sites/74/2020/04/8189-21211-1-PB.pdf>.

Magalhães, A. C. R., Santos, L. O., Pereira, M. F. S., Santos, M. S., Ribeiro, M. G. G., Abtibol, T. D. S., & França, V. N. (2020). Isolados e conectados: atendimento psicossocial de crianças e seus familiares em tempo de distanciamento social. *Health Residencies Journal*, 1(2), 1-21. Recuperado em 20 maio de 2020, de: <https://escsresidencias.emnuvens.com.br/hrj/article/view/11>.

Manso, M. E. G., Comosako, V. T. & Lopes, R. G. C. (2018). Idosos e isolamento social: algumas considerações. *Revista Portal de Divulgação*, 58(IX), 82-86. Recuperado em 20 de file:///C:/Users/Dados/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge\_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/750-1168-1-SM%20(1).pdf.

Pereira, S. M. M. R., Berry, M. C. C., Menezes, M. F. G. & Souza, M. I. C. (2019). Utilização de Dispositivos Móveis por Idosos de um Programa de Extensão Universitária. *Revista Novas Tecnologias na Educação*, 17(3), 92-101. Recuperado em 20 maio de 2020, de: <https://www.seer.ufrgs.br/renote/article/view/99430>.

Ramalho, C. C., Arruda, F. A. A. M., Sato, L. & Hamilton, L. F. T. (2008). Viver na baía: dimensões psicossociais da saúde e do controle no trabalho de teleatendimento. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 11(1), 19-39. Recuperado em 20 maio de 2020, de: <https://doi.org/10.11606/issn.1981-0490.v11i1p19-39>;

Ribeiro, E. A. (2008). A perspectiva da entrevista na investigação qualitativa. *Evidência: olhares e pesquisa em saberes educacionais*. Araxá, MG, 4(5), 129-148. Recuperado em 20 <http://www.uel.br/eventos/cinf/index.php/secin2016/secin2016/paper/viewFile/359/175>.

Velho, F. D. & Herédia, V. (2020) O idoso em quarentena e o impacto da tecnologia em sua vida. *Rosa dos Ventos Turismo e Hospitalidade*, 12(3Especial Covid-19), 01-14. Recuperado file:///C:/Users/Dados/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge\_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/8903-32866-1-PB%20(1).pdf.

WFOT. (2020). World Federation of Occupational Therapist. Declaração de Posição Telessaúde. Rio de Janeiro: *Rev. Interinst. Bras. Ter. Ocup.* 4(3suplemento), 416-421. <https://revistas.ufrj.br/index.php/ribto/article/view/34011>.

---

**Priscilla de Oliveira Reis Alencastro** - Técnica Administrativa em Educação. Terapeuta Ocupacional na Universidade Federal de Santa Maria, UFSM. Santa Maria, RS.

E-mail: [priscilla.alencastro@ufsm.br](mailto:priscilla.alencastro@ufsm.br)

**Josiane Bertoldo Piovesan** - Terapeuta Ocupacional. Mestranda na Universidade Federal de Santa Maria, UFSM. Santa Maria, RS.

E-mail: josiane\_piovesan@hotmail.com

**Aline Sarturi Ponte** - Terapeuta Ocupacional. Doutora em Distúrbios da Comunicação Humana na Universidade Federal de Santa Maria, UFSM. Santa Maria, RS.

E-mail: alinesarturi@hotmail.com