

O Papel da Adoção e Utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) na Participação dos Idosos nos Serviços Públicos Digitais: Um estudo qualitativo

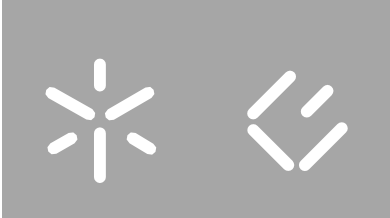


Fátima Sá da Silva Vieira

O Papel da Adoção e Utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) na Participação dos Idosos nos Serviços Públicos Digitais: Um estudo qualitativo

Universidade do Minho
Escola de Economia e Gestão





Universidade do Minho

Escola de Economia e Gestão

Fátima Sá da Silva Vieira

**O Papel da Adoção e Utilização das
Tecnologias da Informação e
Comunicação (TICs) na Participação dos
Idosos nos Serviços Públicos Digitais: Um
estudo qualitativo**

Dissertação de Mestrado
Mestrado em Administração Pública

Trabalho efetuado sob a orientação da:
Professora Isabel Maria Macedo Pinho

outubro de 2023

DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS

Este é um trabalho académico que pode ser utilizado por terceiros desde que respeitadas as regras e boas práticas internacionalmente aceites, no que concerne aos direitos de autor e direitos conexos.

Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença abaixo indicada. Caso o utilizador necessite de permissão para poder fazer um uso do trabalho em condições não previstas no licenciamento indicado, deverá contactar o autor, através do RepositóriUM da Universidade do Minho.

Licença concedida aos utilizadores deste trabalho



Atribuição-NãoComercial-SemDerivações

CC BY-NC-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

AGRADECIMENTOS

In memoriam: Ao meu querido e amado avô Manuel da Silva Sá e família
Pelo amor, carinho, apoio incondicional,
E pelo incentivo à continuação da minha formação.

A concretização desta etapa tão crucial e importante no meu percurso académico não seria possível sem o apoio de todos aqueles que me acompanharam e incentivaram ao longo de todo o meu percurso enquanto estudante. Cabe-me demonstrar a minha profunda gratidão.

Primeiramente gostaria de agradecer à minha orientadora Doutora Isabel Maria Macedo Pinho pela orientação, paciência e conhecimento, sem os quais seria impossível concretizar esta dissertação.

À minha família, em especial à minha irmã Eunaraniza Gomes e ao meu namorado Guilherme Camará, pelas palavras de incentivo, carinho e apoio, mas acima de tudo, pela confiança que depositaram em mim que fez com que chegasse até aqui, mesmo quando deixei de acreditar em me mesma. São exemplos de pessoas a seguir pelas suas capacidades de enfrentar os desafios que surgem e com a força e perseverança com que me inspiram. Por vezes, as palavras são insuficientes para descrever o quanto ambos significam para mim, desejando que no futuro eu seja capaz de retribuir tudo o que me dão.

A todos os meus amigos, principalmente, à Alexandra Manso, ao Hélder Simões, ao Paulo Lima, à Sílvia e ao Tiago Costa que sempre me deram apoio incondicional, energia, força e ânimo para nunca desistir dos meus sonhos e objetivos da vida.

DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho académico e confirmo que não recorri à prática de plágio nem a qualquer forma de utilização indevida ou falsificação de informações ou resultados em nenhuma das etapas conducentes à sua elaboração. Mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho.

RESUMO

Título: O Papel da Adoção e Utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) na Participação dos Idosos nos Serviços Públicos Digitais: Um estudo qualitativo

Embora o uso da Internet seja amplamente difundido, a população mais idosa demonstra alguma relutância em adotar as novas tecnologias de informação e comunicação (TICs). Este fenómeno assume particular relevância num contexto de envelhecimento demográfico. As dificuldades e constrangimentos dos idosos em relação à adoção das TICs levantam questões importantes sobre a inclusão digital e a acessibilidade aos serviços públicos e informações essenciais num mundo cada vez mais digitalizado. Neste contexto, o presente estudo pretende aferir o modo como os idosos percebem e experienciam a adoção e o uso das TICs. O estudo adota uma abordagem metodológica de natureza qualitativa, e integra uma amostra de indivíduos com idade superior a 65 anos. A análise qualitativa incidiu sobre a informação obtida através de 18 entrevistas presenciais.

O estudo qualitativo revela aspetos importantes sobre a perceção dos idosos em relação à adoção e uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). Em particular, destacam-se algumas limitações no acesso deste grupo social aos serviços públicos digitais. Por outro lado, o estudo conclui que a integração das TICs influencia o envolvimento dos idosos em serviços governamentais online. São destacados desafios, benefícios e implicações para o design de políticas públicas, visando a inclusão digital deste grupo social.

Palavras-chave: Envelhecimento demográfico, Tecnologias de Informação e Comunicação, Governo Eletrónico, Exclusão Digital

ABSTRACT

Title: *The Role of Adoption and Use of Information and Communication Technologies (ICTs) in the Participation of Elderly People in Digital Public Services: A qualitative study*

Although internet use is perceived as widespread, older people are relatively more reluctant to adopt new information and communication technologies. The aging of the population represents one of the main demographic and social phenomena in Portuguese society. In this context, this study aims to assess how the elderly perceive and experience the adoption and use of ICTs. The study adopts a qualitative methodological approach and includes a sample of individuals over the age of 65. The qualitative analysis focused on information obtained through 18 face-to-face interviews.

The qualitative study reveals important aspects about the perception of the elderly regarding the adoption and use of Information and Communication Technologies (ICTs). In particular, some limitations in the access of this social group to digital public services are highlighted. On the other hand, the study concludes that the integration of ICTs influences the involvement of the elderly in online government services. Challenges, benefits, and implications for the design of public policies aiming at the digital inclusion of this social group are emphasized.

Key-words: demographic aging, Information and communication technologies, e-government, digital divide

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	1
1.1 Definição e Contextualização do Tema	1
1.2 Questões de Investigação e Objetivos do Estudo	3
1.3 Relevância e Contributo do Estudo	4
1.4 Estrutura da Dissertação	5
2. REVISÃO DA LITERATURA	6
2.1 Envelhecimento na Administração Pública	9
2.1.1 Envelhecimento ativo e saudável	14
2.2 Os serviços digitais no contexto da Administração Pública: eGovernment	16
2.2.1 Chave Móvel Digital: Seguimento dos serviços	19
2.2.2 Velhice moderna: Programas para idosos – Um exemplo açoriano	21
2.3 Os desafios do Envelhecimento para a Administração Pública	22
3 METODOLOGIA	24
3.1 Recolha de dados (Participantes)	25
3.2 Análise dos dados qualitativos	27
3.3 Amostra	29
4. RESULTADOS QUALITATIVOS	31
5. CONCLUSÃO	38
5.1 Limitações	41
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
7. APÊNDICES	44

ÍNDICE DE ABREVIATURAS, SIGLAS E ACRÓNIMOS

AP - Administração Pública

AT - Autoridade Tributária

BOEP - Boletim Estatístico do Emprego Público

DGS - Direção-Geral da Saúde

eGovernment - Governo Eletrónico

GRH - Gestão de Recursos Humanos

INE - Instituto Nacional de Estatística

OCDE - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

OMS – Organização Mundial da Saúde

TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação

SOC – Otimização Seleção e Compensação

UE – União Europeia

UN – Nações Unidas

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribuição das estimativas da população residente por grupos etários quinquenais e respetiva proporção por sexo, em Portugal, 2019. Fonte: Instituto Nacional de Estatística, IP - Portugal. Tratamento de dados: Equipa PNS ----- 5

ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES

Ilustração 1. Serviços Disponibilizados -----	23
Ilustração 2. Site ePortugal -----	23
Ilustração 3. Principais Destaques -----	23
Ilustração 4. Temas -----	23

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Informação genérica dos participantes -----	32
Gráfico 2. Uso frequente da Internet -----	37
Gráfico 3. Diversificação no uso da Internet, níveis percentuais -----	37
Gráfico 4. Frequências absoluta e relativa no uso da Internet -----	38
Gráfico 5. Nível de confiança -----	39

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1. Informações demográficas dos participantes (n=18) -----	30
Tabela 2. Guião de entrevista e suas respectivas perguntas -----	33
Tabela 3. Um exemplo de processo de análise -----	35
Tabela 4. Principais resultados: categorias e subcategorias -----	35

1. INTRODUÇÃO

A presente dissertação integra-se no âmbito do Mestrado em Administração Pública e intitula-se “*O Papel da Adoção e Utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) na Participação dos Idosos nos Serviços Públicos Digitais*”.

Neste capítulo, pretende-se definir e contextualizar o tema abordado no presente estudo. Seguidamente, apresentam-se as questões de investigação, os objetivos e a relevância e contribuição do estudo em questão. No final, é explicada a estrutura da dissertação.

1.1 Definição e Contextualização do Tema

“Hoje, pela primeira vez na história, a maioria das pessoas pode esperar viver até os 60 anos e mais (1). Quando combinados com quedas acentuadas nas taxas de fertilidade, esses aumentos na expectativa de vida levam ao rápido envelhecimento das populações em todo o mundo”. (Chan, Margaret et. al 2015)

O envelhecimento apresenta-se como um dos problemas cruciais do século XXI. Nas últimas décadas têm-se registado um aumento constante do número de pessoas idosas que transformam as sociedades mais desenvolvidas em sociedades cada vez mais envelhecidas. (Cabral, et. al. & Ferreira, et. al 2022).

O mundo tem vindo a assistir de forma constante um forte envelhecimento demográfico, nos últimos anos, principalmente na função pública, com funcionários com idades extremamente avançadas, mais de 65 anos de idade, contudo, nas últimas décadas houve uma evolução repentina no que se refere as transformações digitais.

Assim, as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) têm se destacado significativamente na sociedade atual (Macedo, 2017; Selwyn, et al. al 2004). A 4ª revolução industrial trouxe muitas oportunidades, mas também muitos desafios e riscos, especialmente na comunicação do governo com a sociedade e as empresas. Essas transformações não dizem respeito somente à utilização das TICs, contudo nas mudanças sociais, económicas, educacionais e nos negócios, que com eles, trazem riscos que até então, eram desconhecidos.

Apesar de o governo eletrónico ou eGovernment ter como objetivo proporcionar acesso a

todos os grupos populacionais, sem distinção de idade, área geográfica, género, escolaridade, etc., existe um hiato entre os grupos (Seljan, et al. 2019)

Atualmente, o uso avançado das TICs é assumido pela maioria das pessoas como um pré-requisito para viver na *era da informação*. As TICs são descritas como um conjunto de recursos tecnológicos que, estão integrados entre si, podendo deste modo, proporcionar a automação e/ou a comunicação de vários tipos de processos factuais, que na atualidade são usadas na generalidade dos setores de atividade, tais como na automação industrial, nos processos administrativos, no apoio às atividades comerciais, nas transações financeiras, na educação, na saúde, na investigação científica e entre muitos outros setores, incluindo os computadores e os respetivos aplicativos, como, por exemplo, a Internet e as telecomunicações (Selwyn, et. al 2004).

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), contudo, são observadas em diversas perspetivas, permitindo que os idosos tirem proveito delas de várias maneiras. Neste sentido, as TICs podem constituir um elemento equilibrador entre gerações, especialmente no contexto da saúde. No entanto, o potencial das TICs para os idosos tem sido, de alguma forma, subaproveitado. Por outro lado, na prática, a tecnologia tem demonstrado que, em alguns casos, também pode ser prejudicial para muitos idosos. (Nunes, et. al 2016).

Sabe-se pouco sobre a natureza desta utilização e sobre o apoio a que os idosos recorrem quando fazem uso das TICs. Estudos anteriores, neste domínio, revelam a existência de limitações no acesso dos idosos a apoio para a utilização das TICs. Há, no entanto, o reconhecimento da importância da adoção e uso das TICs por parte dos idosos, para que, estes não fiquem ainda mais em desvantagens em relação à sociedade contemporânea (Macedo, 2017; Selwyn, et. al 2004).

O eGovernment refere-se à inovação do uso de TICs, em particular, nas aplicações da Internet, que servem para fornecer aos cidadãos, empresas e funcionários do governo acesso conveniente a informações e serviços governamentais (s.n, 2020). Deste modo, os governos pretendem melhorar a qualidade dos serviços e aprimorar oportunidades de participação democrática. Este termo “eGovernment” também é associado aos diferentes nomes, como Governança Eletrónica, Governo Digital, Governo Online, e-Gov, entre outros. No entanto, em função ao aumento das TICs, há um forte crescimento do seu uso em todos os níveis, como na transparência, eficiência e na participação dos cidadãos (E-SPIN, 2017).

1.2 Questões de Investigação e Objetivos do Estudo

A definição da questão de investigação desempenha um papel crucial na orientação do estudo, fornecendo uma direção clara e delineando a natureza da informação que se pretende alcançar. No contexto desta pesquisa, a questão de investigação foi formulada com base em leituras prévias, o que permitiu um refinamento do campo de estudo e uma definição mais precisa do tema em análise.

A questão de investigação central deste estudo é a seguinte:

Q11: De que modo a adoção e o uso das TICs influenciam o envolvimento dos idosos nos processos dos serviços públicos digitais no âmbito do eGovernment?

Esta questão orientadora visa explorar o impacto das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) no envolvimento dos idosos com os serviços públicos digitais disponibilizados pelo governo. Para alcançar uma compreensão abrangente deste fenômeno, foram estabelecidos os seguintes objetivos:

1. Aferir a influência das TICs no processo de envelhecimento, considerando não apenas a dimensão cronológica, mas também fatores como género, classe social e estado de saúde.
2. Apurar o nível de envolvimento dos idosos nos processos atuais de serviços públicos digitais, explorando as suas experiências, barreiras e oportunidades.
3. Qualificar a análise de estudos existentes sobre o envolvimento dos idosos no uso de serviços públicos digitais, através de uma abordagem crítica e contextualizada, centrada no âmbito do eGovernment.

O processo de envelhecimento, é fundamental reconhecer que é complexo e multifacetado, sendo influenciado por uma série de variáveis que vão além da idade cronológica. Neste sentido, o problema em questão não se limita apenas à participação dos idosos no mercado de trabalho, mas sim ao seu impacto mais amplo no estado e na sociedade como um todo. Trata-se, portanto, de um problema multidimensional que requer uma abordagem holística e uma análise cuidadosa dos diversos fatores envolvidos.

1.3 Relevância e Contributo do Estudo

A maior relevância e contributo deste estudo reside na compreensão aprofundada do papel das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) na participação dos idosos nos serviços públicos digitais. Ao adotar uma abordagem qualitativa, o estudo oferece insights detalhados sobre as motivações, as barreiras e os impactos percebidos pelos idosos ao utilizar essas tecnologias para ter acesso aos serviços governamentais online. Estas informações são essenciais para informar políticas públicas e práticas que visam promover a inclusão digital dos idosos e garantir sua participação efetiva na era digital.

1.4 Estrutura da Dissertação

Tendo em conta, ao que foi referido anteriormente, a presente dissertação encontra-se estruturada em 5 capítulos. Esta organização segue um encadeamento de forma lógica, apresentando em primeiro lugar, a revisão da literatura (Capítulo II), a metodologia (Capítulo III), a análise dos resultados qualitativos (Capítulo IV) e por fim as conclusões (Capítulo V).

O capítulo II diz respeito à revisão da literatura. Esta encontra-se dividida em 2 partes. Inicialmente, e como forma de melhor introduzir o tema em estudo, é realizada uma reflexão sobre os desafios do Envelhecimento para a Administração Pública, onde os obstáculos são cada vez mais avistados, devido ao aumento da esperança de vida. A segunda parte aborda o desafio da eGovernment nos processos de serviços públicos digitais, em específico no contexto público. Em primeiro lugar, a partir das leituras efetuadas, são apresentadas algumas definições e visões sobre o conceito de envelhecimento para uma melhor compreensão do mesmo, como fora explicado anteriormente na introdução. De seguida, é exposta a leitura relativamente, ao eGovernment. Todavia, este setor (governo) apresenta várias características, contudo, são distintas entre si. Juntamente com as leituras de eGovernment, também são expostas as leituras referentes aos serviços públicos digitais disponibilizados pelo governo aos cidadãos, sobretudo, aos idosos, pois a mesma pode ser composta por vários elementos e diferentes conteúdos. É relevante demonstrar o papel dos serviços digitais, o porque da sua importância nos dias de hoje? Atualmente, nada se faz sem a Internet, de modo geral. Tudo que faz ou procura, é disponibilizado na WEB, porém, quase sempre as informações expostas não são do nosso interesse. Há, contudo, uma maior dificuldade por parte dos idosos em usar tais ferramentas oferecidas, devido aos obstáculos fornecidos pelos sites do governo.

O capítulo seguinte (Capítulo III), respeitante ao processo metodológico, explica todo o processo de recolha de dados e operacionalização dos conceitos em estudo. São apresentadas e justificadas as decisões metodológicas tomadas, todo o processo referente à recolha de dados e os passos realizados na análise dos dados qualitativos. Seguidamente, no Capítulo IV são apresentados os resultados qualitativos da investigação.

Por fim, são apresentadas as conclusões (Capítulo V), indicando também as limitações encontradas ao longo de todo o processo de investigação assim como possíveis pistas para futuras investigações.

2. REVISÃO DA LITERATURA

Neste capítulo, apresenta-se uma revisão da literatura que corresponde a um enquadramento teórico em torno da temática em estudo. Para contextualizar os desafios do Envelhecimento para a Administração Pública, o conteúdo desta revisão inicia com uma referência ao envelhecimento na Administração Pública, destacando o movimento do eGovernment pela sua importância na orientação para a tecnologia.

Segundo o artigo 68 da OpenEdition Journals (2012), o processo de envelhecimento comporta três componentes: biológico, social e psicológico. Esses componentes correspondem, por sua vez, a três tipos de idades: biológica, relacionada ao funcionamento dos sistemas vitais do organismo e à sua vulnerabilidade crescente à medida que as capacidades de autorregulação declinam; sociocultural, referente aos papéis sociais adequados às expectativas da sociedade para esta categoria social; e psicológica, que se refere às capacidades de natureza psicológica e comportamental do indivíduo necessárias para se adaptar ao meio envolvente (Fonseca, 2004: 24; Paúl, 1997). Contudo, o envelhecimento não é considerado como resultado de um único conjunto de fatores, mas sim como consequência da nossa base filogenética, hereditariedade única, meio físico e social no qual as predisposições genéticas se expressam, pensamento e escolhas individuais (Paúl, 1997).

Por que escolher este tema? Ao longo das últimas décadas, a Administração Pública tem tentado responder às necessidades da sociedade e melhorar o seu funcionamento, especialmente nos cargos ocupados pelos seus funcionários e nas relações com os cidadãos, tanto a nível de políticas quanto de programas desenvolvidos. O envelhecimento da população é caracterizado pela diminuição da fertilidade e pelo aumento da esperança de vida, resultando num aumento da população mais velha. Este fenómeno ocorre globalmente, com maior incidência na Europa, e levará a significativas transformações sociais, impactando quase todos os setores da sociedade, incluindo o mercado de trabalho, o financiamento da economia, a procura de bens e serviços, bem como as estruturas familiares e de solidariedade intergeracional.

Atualmente, torna-se cada vez mais difícil definir onde começa e termina a terceira idade, pois o que antes era considerado a idade de reforma, aos 65 anos, no tempo atual não se aplica mais devido a fatores como desemprego, incapacidades e reformas antecipadas, o que complica a situação para a geração jovem em vários aspetos (Duarte et al., 2005). Além disso, observa-se

um duplo envelhecimento da população, ou seja, o aumento da disparidade entre jovens e idosos, devido ao aumento da percentagem de idosos e à diminuição da percentagem de jovens, de 16% em 2001 para 15% em 2011, conforme os dados do Instituto Nacional de Estatística - INE, 2012.

A Organização Mundial de Saúde (OMS) define o envelhecimento ativo como um "processo de otimização de oportunidades para a saúde, participação e segurança, visando melhorar a qualidade de vida das pessoas que envelhecem" (s.n, 2020). O termo 'ativo' refere-se à participação contínua em questões sociais, económicas, culturais, espirituais e civis, reconhecendo os idosos como cidadãos de pleno direito. O envelhecimento ativo visa aumentar a expectativa de uma vida saudável e de qualidade para todas as pessoas, principalmente os idosos, em termos físicos.

O envelhecimento bem-sucedido considera não apenas a saúde física, mas também o bem-estar psicológico, social e emocional dos idosos (Ribeiro, et. al 2012). Envolve a capacidade de se adaptar às mudanças, manter relacionamentos significativos, continuar aprendendo e crescendo, e encontrar satisfação e propósito na vida. Essa abordagem reconhece a importância da qualidade de vida e da autonomia na experiência do envelhecimento, enfatizando não apenas a longevidade, mas também a vitalidade e a felicidade na terceira idade, difundido, sobretudo, na literatura psicológica e social, de onde surgem modelos teóricos amplamente aceites, como o modelo SOC - Otimização Seleção e Compensação - (Baltes e Baltes, 1990).

Hoje, o envelhecimento ativo constitui um conceito científico complexo, com um propósito para a maioria das pessoas e um objetivo político inegável. Torna-se uma das principais áreas de intervenção nas sociedades ocidentais, que enfrentam cada vez mais o fenómeno do envelhecimento demográfico. Este modelo baseia-se em premissas tradicionais da gerontologia, preconizando a participação contínua dos idosos na sociedade, enfatizando a sua competência e conhecimento, além do seu potencial como recurso vital para a sociedade. É visto como um novo paradigma destinado a alterar a perspetiva e os estereótipos negativos associados aos idosos (Ribeiro, et. al 2012).

Quanto à desigualdade e diversidade entre os idosos, a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico OCDE (2017) tem alertado que, apesar do estado de saúde e dos níveis de rendimento dos idosos terem melhorado nas últimas décadas de modo geral, as disparidades socioeconómicas continuam a ser uma grande preocupação, especialmente no que diz respeito à desigualdade na velhice. Isso acarretará grandes riscos nos aumentos futuros de

aposentadorias, devido às condições de trabalho instáveis e aos rendimentos das gerações mais jovens no presente (López-López, et. al 2019).

Como referido por Azevedo (2015), os cuidados a longo prazo são definidos pela OMS (2005, p.22) como um "sistema de atividades desenvolvidas por cuidadores informais (família, amigos e/ou vizinhos) e/ou profissionais de saúde ou de serviços.

2.1 Envelhecimento na Administração Pública

A abordagem deste tópico requer uma clarificação do conceito de Administração Pública, vista de maneira ampla como o setor público. Segundo a Direção-Geral da Administração e do Emprego Público (DGAEP) (2018), a AP pode ser compreendida em dois sentidos: orgânico, referindo-se ao sistema de órgãos, serviços e agentes do Estado e outras entidades públicas que visam satisfazer as necessidades coletivas de forma regular e contínua; e material, relacionado à própria atividade desenvolvida por esses órgãos, serviços e agentes (Nunes & Harfouche, 2015). No contexto atual, é observável um envelhecimento crescente na força de trabalho que compõe a Administração Pública, como mencionado por Fortin (2009, p.87): “uma revisão da literatura apresenta um agrupamento de trabalhos publicados relacionados com um tema de investigação. Examinam-se estas publicações para levantar tudo o que se reporta com a questão de investigação (...). A exploração dos conhecimentos teóricos e empíricos adquiridos em trabalhos de investigação requer que o investigador tenha curiosidade intelectual, que se interesse fortemente pela busca de informações, que se relacionem com situações de investigação e que saiba reconhecer os conceitos”. Neste contexto, a Organização Mundial da Saúde, em 2015, ressaltou que, pela primeira vez na história, a maioria das pessoas pode esperar viver até os 60 anos ou mais. No entanto, combinado com a queda nas taxas de fertilidade, esse aumento na expectativa de vida está a contribuir para um rápido envelhecimento das populações em todo o mundo.

Esse envelhecimento populacional é uma realidade global, com todos os países testemunhando um crescimento no número e na proporção de pessoas idosas nas suas populações. Prevê-se que o número de idosos, com 60 anos ou mais, duplique até 2050 e triplique até 2100, passando de, 962 milhões em 2017 para 2,1 bilhões em 2050 e 3,1 bilhões em 2100. Este fenómeno é particularmente relevante na União Europeia (UE), onde muitos países enfrentam um envelhecimento demográfico, caracterizado pelo aumento da proporção de idosos na população em detrimento da população jovem e da população em idade ativa. Por exemplo, em 2012, a população da UE-27, incluindo o Reino Unido, foi estimada em 503,7 milhões, com um aumento de 6% em relação a 1992. Durante o mesmo período, a participação das pessoas com 65 anos ou mais aumentou de 14% para 18% (Eurostat, 2013).

O envelhecimento da população não é um fenómeno restrito a algumas regiões do mundo, mas sim global, impactando países em diferentes estágios de desenvolvimento. Em Portugal, por

exemplo, o Instituto Nacional de Estatística (INE) relatou que mais de 10 mil funcionários públicos tinham mais de 65 anos no início do ano, representando um aumento significativo em comparação com anos anteriores. Este envelhecimento da força de trabalho na Administração Pública está a acarretar várias implicações, incluindo uma diminuição da proporção de funcionários mais jovens e um aumento da proporção de funcionários mais velhos.

Segundo as Nações Unidas (2012) o envelhecimento da população está a ocorrer em todas as regiões do mundo, em 9 países com vários níveis de desenvolvimento. Conquanto está a progredir mais rapidamente nos países em desenvolvimento, inclusive naqueles que também apresentam uma grande população jovem. O envelhecimento populacional coloca-se mundialmente, mas também em Portugal isso se verifica porque conforme o INE (2014) a AP como foi referido anteriormente, está cada vez mais envelhecida. No começo do ano mais de 10 mil funcionários públicos tinham mais de 65 anos, ou seja, cada vez mais é alargada a idade da reforma. Isto é, de 2011 para os números atuais, é mais do dobro o número do pessoal com 65 ou mais anos a trabalhar na AP. Estes números de facto são bastante assustadores, pelo facto de que quase 1/4 dos funcionários da função pública apresentarem idade entre os 55 e 65 anos. Em contrapartida, os funcionários com a idade inferior aos 35 anos, encontram-se abaixo dos 35% o que irá piorar ao longo do tempo. (Tiago et al.,2018).

Ainda no ano de 2011, a AP dispunha de quase 20 mil funcionários perto dos 25 anos, em que a taxa era de 2,7% do total dos funcionários na AP. Isto aconteceu devido ao elevado número de funcionários com 65 ou mais anos, que na altura iam entrar para a reforma, porque era a idade da reforma na altura. Segundo a presidente de Sindicato dos Quadros Técnicos do Estado, Helena Rodrigues, com o passar dos anos, estes números, que representavam os jovens na função pública, sofreram um decréscimo bastante acentuado. Consequentemente, os funcionários entre os 55 e 64 anos aumentaram de 16% para os 25% o que só tem piorado, sobretudo com o alargamento da idade da reforma, que se aproxima quase nos 50 anos (Tiago et al.,2018).

“O rejuvenescimento é uma necessidade, mas não pode traduzir-se apenas em palavras, tem de ser acompanhada de medidas”, ou seja, tem de haver mais medidas de austeridade para que os jovens funcionários da função pública tenham um peso significativo dentro da AP. Portugal não é alheio a este fenómeno, sendo que 22,4% da sua população tinha 65 ou mais anos em 2019, com projecção de um aumento para 34,8% em 2050 (Nações Unidas, 2020). Este

envelhecimento impacta em todas as esferas da sociedade, incluindo no mercado de trabalho, sendo necessário refletir sobre a Gestão de Recursos Humanos, a “cultura” do trabalho e da formação (Silva, Veloso & Silva et al.,2017). As organizações não terão mais um fluxo constante de trabalhadores mais jovens e precisarão de confiar nos trabalhadores mais velhos para manter a competitividade no mercado global (Flower, Tipton & Miligan, et al.,2019). Segundo o Instituto Nacional de Estatísticas (INE), conforme o cenário de projeção central, onde foram consideradas as hipóteses de evolução futura das componentes demográficas de fecundidade, 10 mortalidade e migrações, estas não tiveram em conta o impacto da pandemia Covid-19 nas tendências demográficas futuras, projeta-se que em 2080 este perderá população. Segundo os dados da Pordata (2020), a idade média dos novos pensionistas de velhice e invalidez na Segurança Social manteve uma tendência de descida entre 2001 e 2014, de 64,0 anos para 62,0 anos, respetivamente, tendo nos últimos anos registado uma tendência inversa, registando em 2019 uma idade média de 64,3 anos.

O envelhecimento da população afeta as mudanças no mercado de trabalho, sendo este um dos desafios, principalmente para a Gestão de Recursos Humanos (GRH), para os quais as organizações devem-se preparar e lidar, implementando práticas de recursos humanos de gestão da idade, garantindo por sua vez um bom desempenho. Para as organizações, a importância de questões como programas de reformas, mudanças nas políticas de recrutamento e retenção de trabalhadores é inquestionável, no entanto, poucas são aquelas que adotam técnicas demográficas para projetar o tamanho e a estrutura etária ideal da sua futura força de trabalho (Clark & Ghent et al.,2010). Na Administração Pública portuguesa, o ano de 2016 foi essencialmente marcado pela reposição dos cortes salariais dos trabalhadores em funções públicas e pelo restabelecimento das 35 horas de trabalho semanal. Contudo, no ano de 2017 o Governo propôs-se integrar os trabalhadores precários que exercessem um trabalho na AP de forma continuada, há mais de 3 anos, em diversos setores da Administração Pública. Segundo Souto (2011) embora, não exista qualquer impedimento legal para a realização de pesquisas com a utilização de dados secundários, são vários os aspetos éticos relacionados com a utilização destes dados para a investigação. Num estudo realizado por vários autores, os dilemas éticos mais prevalentes neste tipo de pesquisa estavam relacionados com a confidencialidade, a privacidade e o consentimento individual. Em suma, a renovação de trabalhadores na função pública tem procedido a um ritmo demasiado lento sem conseguir, no entanto, travar ainda mais as consequências do envelhecimento nas mais variáveis formas dos recursos humanos do Estado que tem agravado, sobretudo nas últimas

décadas. Conforme os dados do Boletim Estatístico do Emprego Público, os funcionários da AP central, regional e local com idade até aos 34 anos tiveram um decréscimo bastante acentuado de 21,2% para 12,7%, além disso, segundo aos especialistas da Lusa, na última década entre 2010 e 2020, ou seja, o período temporal do estudo, a percentagem dos funcionários com mais de 55 anos duplicou-se de 16% para 30,7%, isto é, os 11 altos valores dos funcionários com tais percentagens tem criado diversas complicações no que se referi ao envelhecimento na AP.

Por outro lado, o crescimento das funções do Estado nas diversas áreas da sociedade e, conseqüentemente, o aumento das despesas da AP, tanto em despesas de funcionamento e de infraestruturas, como de pessoal, estiveram na maioria dos programas governamentais para a redução de custos (Mozzicafreddo & Gomes, 2011). Em Portugal, tal como noutros países, a questão da competitividade influenciou as práticas de GRH que progressivamente se vêm aplicando aos modelos de atuação, e às componentes estratégicas e culturais. (Martins, et. al 2021) Segundo Carvalho (2006, p. 40) *“Assume-se que a máquina administrativa não poderá continuar a estruturar-se e a funcionar como outrora, segundo um paradigma de burocracia que ajudou a consolidar o Estado de Welfare, mas que já não se adequa às circunstâncias que obrigam à revisão desse mesmo Estado: a globalização, o imperativo da competitividade económica, a evolução tecnológica e as alterações demográficas, nomeadamente o envelhecimento das populações, só para mencionar as mais evidentes”* (Martins, et. al 2021).

De acordo com Macedo (2017), em 2014 na Europa, apenas 46% dos utilizadores com idades entre 55 e 74 anos, tinham acesso à internet, um número significativamente inferior ao dos Estados Unidos, que registava uma taxa muito mais alta, acima de 55%. Contudo, segundo as previsões futuras, globalmente, a população com 65+ anos aumentará quase 10% da sua população, tendo em conta que as faixas etárias acima dos 80+, também terão um acréscimo de 7%. Estes valores, só terão uma maior relevância até ao ano de 2060. Uma possível justificação para este fenómeno pode estar relacionada com a crescente dimensão do eGovernment.

Para lidar com esses problemas, é crucial que a Administração Pública adote práticas de gestão de recursos humanos que promovam a inclusão de funcionários de todas as idades e incentivem a transferência de conhecimento intergeracional. Isso pode incluir programas de recrutamento e retenção adequados às necessidades e expectativas das diversas faixas etárias, bem como iniciativas de formação e capacitação que atendam às necessidades de crescimento profissional de todos os funcionários. A AP deve valorizar a contribuição única de cada geração de

funcionários, criando um ambiente de trabalho inclusivo e colaborativo que promova a troca de ideias e experiências entre diferentes grupos etários.

2.1.1 Envelhecimento ativo e saudável

Os desafios decorrentes do envelhecimento populacional exigem uma análise cuidadosa das necessidades de adaptação das sociedades (Cabral et al., 2013). Este fenômeno multidimensional tem impacto em todas as faixas etárias e abrange diversas áreas da vida humana. É essencial reconhecer os potenciais riscos para a saúde e outros desafios associados ao trabalho de má qualidade, precário ou indesejado, que muitas vezes são negligenciados nas narrativas sobre envelhecimento saudável (Oxley, 2009).

O conceito de envelhecimento ativo tem sido amplamente adotado como um objetivo tanto científico quanto político. Representando um novo paradigma, destaca a importância da participação contínua dos idosos na sociedade, enfatizando as suas competências e conhecimentos como recursos vitais (Fernández-Ballesteros, 2011). No entanto, embora seja amplamente utilizado em discursos sociopolíticos, o termo "ativo" nem sempre é objeto de uma discussão científica aprofundada (Hutchison, Morrison e Mikhailovich, 2006). Alguns autores aceitam o termo sem o questionar, enquanto outros apontam as suas limitações operacionais e possíveis repercussões negativas (Boudiny e Mortelmans, 2011, Marhánková, 2011, Ranzijn, 2010).

O envelhecimento saudável busca postergar ou reduzir os efeitos indesejáveis do envelhecimento, mantendo a saúde física e mental e promovendo a independência e a atividade. No entanto, o processo de envelhecimento é heterogêneo e multidimensional, envolvendo diferentes aspectos biológicos, psicológicos e sociais (Fontaine, 2000; Azevedo, et al., 2015). A promoção da saúde e do bem-estar na velhice requer a adoção de hábitos saudáveis, como uma dieta equilibrada, exercícios regulares e atividades mentais estimulantes (Azevedo, et al., 2015).

É importante ressaltar que o envelhecimento ativo não se limita à capacidade física ou à participação na força de trabalho, mas envolve também aspectos subjetivos e sociais significativos para cada indivíduo (Ribeiro, et al., 2012). Nesse contexto, a prática de atividade física regular pode trazer benefícios significativos para a saúde e o bem-estar dos idosos, promovendo a autonomia e a qualidade de vida (OMS, 2002). Além disso, o trabalho durante a vida ativa e na fase da reforma desempenha um papel importante no bem-estar dos idosos, proporcionando uma sensação de utilidade e contribuindo para um envelhecimento ativo e saudável (Nikolova & Graham, 2014).

Em suma, o envelhecimento ativo representa a conquista de uma vida longa e positiva, que deve ser acompanhada por oportunidades contínuas de saúde, engajamento social e segurança. É essencial reconhecer a diversidade dentro da população idosa e promover uma abordagem holística que leve em consideração as necessidades individuais, sociais, culturais e espirituais de cada pessoa (Ribeiro, et al., 2012).

2.2 Os serviços digitais no contexto da Administração Pública: eGovernment

Os conceitos de eGovernment e Governação Digital são frequentemente utilizados com vários significados (Seljan, et al. 2019). O governo eletrônico, ou eGovernment, refere-se à inovação no uso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), especialmente em aplicações da Internet, web, redes e computação móvel, para fornecer aos cidadãos, empresas e funcionários do governo acesso conveniente a informações e serviços governamentais (s.n, 2020). O objetivo é transformar a comunicação e as relações entre governo, cidadãos e empresas, com foco na melhoria da qualidade dos serviços e no aumento das oportunidades de participação democrática. Este termo também é associado a diferentes nomes, como Governança Eletrônica, Governo Digital, Governo Online, e-Gov, entre outros, e está relacionado ao crescente uso das TICs em todos os níveis, incluindo transparência, eficiência e participação dos cidadãos (E-SPIN, 2017).

Existem vários modelos básicos de governo eletrônico, como "G2B (governo para negócios), B2G (negócios para governo), G2C (governo para cidadãos), C2G (cidadãos para governo), G2E (governo para funcionários), G2G (governo para governo), G2N (governo para organizações sem fins lucrativos), N2G (organizações sem fins lucrativos para governo)" (Fang, 2002). O eGovernment engloba uma variedade de aplicações digitais que visam oferecer serviços digitais a grupos-alvo específicos, como cidadãos, empresas e grupos de interesse, com objetivos tanto para o governo quanto para os próprios utilizadores. Esses sistemas permitem uma maior disseminação de conhecimento e adequação de informações, facilitando transações variadas por meio de diversas aplicações existentes atualmente.

O principal objetivo do eGovernment é facilitar o acesso a informações ou serviços de forma rápida, melhorando a prestação de serviços e aumentando a produtividade para reduzir custos e capacitar os cidadãos, aproximando-os do processo de tomada de decisões em políticas públicas (Seljan, et al. 2019). A interação entre governo e utilizadores pode ocorrer através da obtenção de informações, preenchimento de formulários, realização de pagamentos e comentários 'online'.

O eGovernment é frequentemente caracterizado pela disponibilização de serviços e informações que permitem aos cidadãos participar ativamente das atividades políticas, influenciando diariamente as políticas governamentais (Seljan, et al. 2019). Atualmente, o eGovernment é reconhecido por uma melhoria da qualidade nos serviços públicos, eficiência

administrativa, transparência e confiança no governo, contribuindo para o bem-estar social da população.

Apesar desta tendência, a atenção dada à Administração Pública relativamente à gestão da ‘interface’ humano-computador e aos sistemas digitais disponibilizados pelo governo contrasta com a atenção relativamente escassa dada ao setor da saúde. No entanto, esse setor está a assumir cada vez mais protagonismo na Administração Pública, especialmente no contexto atual.

Em Portugal, há uma crescente adesão aos serviços de eGovernment, como exemplificado aleatoriamente por ilustrações como ePortugal.gov.pt e Eurocid.mne.gov.pt. No entanto, uma parte da população, incluindo funcionários públicos com mais de 65 anos, pode se sentir afetada pela transição para a Era Digital. O governo tem promovido programas para incentivar essa parte da população a participar mais ativamente das TICs, capacitando-os para utilizar os diversos serviços públicos digitais fornecidos pelo governo.

Estes portais, para além dos serviços e programas, disponibilizam outras temáticas, com o intuito de facilitar a vida de todo, em um só portal, haver múltiplas informações sobre os demais serviços. Alguns dos serviços facultados no portal ePortugal, são as seguintes:

- Cidadania e Documentos, como pedir um simples registo criminal;
- Cartão de cidadão, na qual se pode confirmar a alteração da morada;
- Assistência médica, como marcação de consultas;
- Documentos de veículos e condutores, tais como a renovação da carta de condução;
- Fundações, Associações e Cooperativas, eventos ou coletivas de utilidade pública;
- Entre outros

Relativamente a oferta de serviços públicos digitais mais utilizados pelos cidadãos e com maior disponibilidade com apoio por videochamada no âmbito do portal “ePortugal mais acessível”, através do programa Simplex20-21, o apoio remoto por videochamada com respetiva marcação foi alargado aos seguintes serviços:

- Confirmar a alteração de morada do Cartão de Cidadão
- Pedir o certificado de registo criminal de pessoas singulares
- Associar atributos empresariais com o Sistema de Certificação de Atributos Profissionais (SCAP)

- Marcar uma consulta no centro de saúde
- Alterar os dados associados à Chave Móvel Digital.

2.2.1 Chave Móvel Digital: Seguimento dos serviços

A Chave Móvel Digital (CMD) é um meio de autenticação e assinatura digital que permite aos cidadãos acederem com rapidez a vários portais tanto públicos como privados dos mais diversificados serviços digitais fornecidos pelo Estado.

Estes serviços somam-se exclusivamente, ao pedido da CMD, Alteração de Morada no Cartão de Cidadão e Renovação de Cartão de Cidadão para maiores de 25 anos, que já usavam esta modalidade desde junho, através do portal [ePortugal.gov.pt](https://eportugal.gov.pt), como referido anteriormente através das ilustrações abaixo mencionadas. No entanto, para recorrer a ajudar um operador, basta aceder ao serviço pretendido no site <https://eportugal.gov.pt/>, escolher a opção que deseja encontrar através da barra lateral do site, e seletar «agendar videochamada».

A seguir ao preenchimento dos dados solicitados e a escolha do dia e hora, o cidadão irá receber, em 15 minutos, um endereço eletrónico de confirmação. Trata-se de um modelo de digital assistido que garante o apoio na utilização dos meios digitais a todos os que dele necessitam, de modo, a facilitar o cidadão no requisito tempo e rapidez, para que os serviços presenciais não fiquem superlotados e que alguns cidadãos saem de lá sem qualquer tipo de atendimento. Para além do apoio por videochamada, também existe atendimento por via telefónica, que passou ao encaminhamento para atendimento direto em assuntos relacionados, sobretudo, com a Autoridade Tributária (AT), Instituto dos Registos e Notariado, Instituto da Segurança Social e Serviços de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), através do Centro de Contacto Cidadão com a linha telefónica 300 003 990. O que se refere as empresas, há uma linha para tal 300 003 980, o Centro de Contacto Empresa que permite a entrada direta para obtenção de esclarecimentos sobre vários serviços dedicados à atividade económica e o atendimento (em fase de projeto-piloto) para os seguintes serviços:

- Alojamento Local;
- Saldos e liquidações;
- Feirante ou vendedor ambulante.

Todos os operadores que dão auxílio ao cidadão, possuem formação na área do serviço de atendimento público por videochamada, preparado especificamente pela Academia Agência para a Modernização Administrativa (AMA) focada no suporte dos serviços digitais disponibilizados.

Ilustração 2. Site ePortugal



Ilustração 1 Serviços Disponibilizados

Serviços

DOCUMENTOS DE VEÍCULOS E CONDUTORES Revalidar a carta de condução	ASSISTÊNCIA MÉDICA Marcar uma consulta no centro de saúde	CIDADANIA E DOCUMENTOS Pedir o registo criminal de pessoas	CARTÃO DE CIDADÃO Confirmar a alteração de morada do Cartão de Cidadão
LICENCIAMENTO DE ATIVIDADES ECONÓMICAS Ocupação de espaço público	LICENCIAMENTO DE ATIVIDADES ECONÓMICAS Restauração e bebidas	FUNDAÇÕES, ASSOCIAÇÕES E COOPERATIVAS Fundações e pessoas coletivas de utilidade pública	LICENCIAMENTO DE ATIVIDADES ECONÓMICAS Alojamento local

Ilustração 3. Principais Destaques

SERVIÇOS

Registo Comercial | Empresa Online

EM DESTAQUE

- [Alterar a morada do Cartão de Cidadão](#)
- [Renovar o Cartão de Cidadão](#)
- [Consultar a Certidão Permanente do Registo Comercial](#)
- [Ativar a Chave Móvel Digital \(CMD\)](#)
- [Atividades económicas](#)

APLICAÇÃO EPORTUGAL

Balcão do condutor

Ilustração 4. Temas

Temas

Ambiente e território Ambiente, ordenamento do território, agricultura, caça e pesca	Casa Comprar, vender, arrendar e mudar de casa, serviços de água, energia e telecomunicações	Cidadania e documentos Cartão de Cidadão, Passaporte, certidões e outros documentos, eleições e nacionalidade
Cultura, turismo e lazer Cultura, desporto, turismo e lazer	Dinheiro e impostos Poupanças e investimentos, impostos sobre habitação, trabalho, veículos e negócios	Educação, Ciência e tecnologia Ensino pré-escolar a superior, ensino especial e profissional, ciência e investigação
Empresas, negócios e fundações Criar e gerir empresas, fundações, associações e cooperativas	Estrangeiros em Portugal Cidadãos europeus e migrantes em Portugal	Família Apoios e subsídios à família, casamento, divórcio, nascimento, juventude, velhice e morte
Leis, Justiça e Defesa Leis, tribunais, quebras, direitos do consumidor, forças armadas e de segurança	Saúde Apoios e subsídios na doença, assistência médica, invalidez e deficiência	Trabalho Direitos, desemprego, reforma, procurar emprego, qualificações e trabalhadores independentes
Transportes e veículos Veículos, condutores, documentos, infrações e transportes públicos	Viajar e viver no estrangeiro Viajar, viver temporariamente no estrangeiro e emigrar	

Fonte: AMA - Todos os direitos reservados2023. ePortugal.gov.pt

2.2.2 Velhice moderna: Programas para idosos – Um exemplo açoriano

Relativamente aos programas, o *Programa Novos Idosos*, divulgado pelo Governo dos Açores há 22 de junho de 2022. Este programa visa na implementação de um envelhecimento mais ativo para os idosos, permitindo que estes permanecessem na comunidade, nomeadamente, nas suas residências, a fim de melhorar o bem-estar e qualidade de vida dos mesmos.

Contudo, o programa só fora implementado em duas cidades dos Açores, na Praia da Vitória e em Ponta Delgada, sob a forma de projeto-piloto, com os seguintes objetivos⁷ pretendidos:

- Contribuir para a permanência dos idosos no seu meio natural de vida, durante mais tempo;
- Criar condições que permitam aos idosos escolher onde querem envelhecer e receber os apoios e cuidados de que carecem;
- Promover a diferenciação e a individualização de apoios e cuidados, a partir de uma estratégia interventiva, abrangente e flexível, de base sistémica, que atenda à pessoa na sua globalidade e multidimensionalidade;
- Contribuir para que os idosos envelheçam com dignidade e segurança e preservem o direito ao seu espaço e à sua integração na comunidade;
- Garantir a participação da pessoa idosa nas decisões que lhe dizem diretamente respeito;
- Promover a inovação e qualificação das respostas sociais direcionadas para que respondam aos desafios do envelhecimento, preservando os direitos dos idosos;
- Contribuir para uma efetiva cultura de direitos que seja extensiva a todos as etapas da vida dos idosos;
- Facilitar o acesso dos idosos aos serviços da comunidade;
- Assegurar apoio psicossocial, psicológico e a estimulação cognitiva dos idosos.

Apesar de haver cada vez mais ofertas dos serviços digitais, de acordo com as entrevistas realizadas, há cada vez menos idosos que adquirem estes serviços disponibilizados pelo governo, pode se dizer, que há uma tendência, falta de confiança, as demais dificuldades que enfrentam, seja na Internet ou nas redes sociais. A realidade das pessoas acima dos 65 anos, é de facto, terem a perceção de que estão sendo “esquecidas” pela própria sociedade.

2.3 Os desafios do Envelhecimento para a Administração Pública

A relutância dos idosos em relação ao uso das novas tecnologias de informação e comunicação (TICs) é um fenómeno comum e pode ser atribuída a vários fatores. A revisão da literatura, destaca os seguintes fatores (Macedo, 2017) (Azevedo, 2015) (Ribeiro, 2012).

Familiaridade Limitada: Muitos idosos não cresceram num ambiente tecnológico e, portanto, podem não estar tão familiarizados com dispositivos e aplicativos digitais. A falta de exposição prévia à tecnologia pode gerar hesitação e insegurança em relação ao seu uso.

Complexidade Percebida: Alguns idosos consideram a tecnologia digital como algo complexo e intimidante. A variedade de dispositivos e aplicativos, bem como as constantes atualizações de software, podem parecer confusas e desafiadoras de aprender.

Medo de Cometer Erros: Os idosos podem recear cometer erros ao usar a tecnologia, especialmente quando se trata de tarefas sensíveis, como fazer transações bancárias online. O medo de causar problemas ou se tornar vítima de situações de fraude online pode ser uma barreira significativa.

Preocupações com a Segurança: A segurança online é uma preocupação legítima para os idosos. Eles podem recear vírus, malware, roubo de identidade e outros riscos relacionados à cibersegurança, o que pode levá-los a evitar o uso da TICs m geral e da Internet em particular.

Barreiras Físicas: Problemas de visão, audição ou destreza podem dificultar o uso de dispositivos digitais. Écrans pequenas, teclados sensíveis ao toque e fontes de texto pequenas podem tornar a tecnologia ainda menos acessível.

Falta de Motivação: Alguns idosos podem não ver o valor da tecnologia nas suas vidas, especialmente se já estão satisfeitos com suas formas tradicionais de comunicação e realização de tarefas.

Isolamento Social: A relutância em adotar este tipo de tecnologias pode levar ao isolamento social. À medida que mais atividades e interações se convergem para o ambiente digital, os idosos que não participam podem sentir-se isolados e excluídos.

Estigma Etário: Em alguns casos, existe um estigma associado ao envelhecimento e à falta de familiaridade com a tecnologia. Isso pode criar sentimentos de inadequação e desencorajar os idosos a tentar aprender a usar a tecnologia.

Para combater a relutância dos idosos em relação às TICs, é importante que as medidas no âmbito das políticas públicas promovam a adoção de abordagens que sejam sensíveis às necessidades e preocupações deste grupo populacional. Destacam-se possíveis medidas neste âmbito: 1) oferecer formação acessível e personalizada; 2) simplificar a interface de tecnologia, enfatizar a importância da segurança online e destacar os benefícios sociais e de saúde da adoção da tecnologia. À medida que a tecnologia continua a desempenhar um papel fundamental em nossa sociedade, superar a relutância dos idosos é fundamental para garantir sua inclusão e participação plenas na era digital.

3 METODOLOGIA

A escolha por uma abordagem metodológica qualitativa justifica-se pela natureza do tema em análise. Um estudo qualitativo foca-se na compreensão de aspetos subjetivos, como comportamentos, ideias e pontos de vista, os quais são essenciais para investigar a percepção dos idosos sobre o uso das TICs” (Bardin, 1979). Este tipo de abordagem permite uma investigação mais aprofundada e contextualizada (Vala, 1982) fornecendo insights valiosos sobre as experiências e perspetivas dos participantes.

No contexto específico deste estudo, focado no processo de formação de hábitos e estratégias de uso das TICs por parte dos idosos, uma abordagem qualitativa é particularmente relevante Bardin (2006). De facto, existe ainda a necessidade de compreender os padrões de comportamento e as estratégias específicas adotadas por este grupo da população relativamente ao uso contínuo das tecnologias (Berelson, 1948). Portanto, a abordagem qualitativa permite, segundo Bardin (2006), explorar estas questões de forma mais detalhada, capturando ‘nuances’ e complexidades que podem não ser facilmente identificadas por métodos quantitativos.

Ao adotar uma metodologia qualitativa, o pesquisador busca não apenas identificar padrões de comportamento, mas também compreender os significados subjacentes (Vergara, 2005) a esses comportamentos. Estes aspetos são essenciais para uma análise holística e contextualizada da relação entre os idosos e as TICs. Além disso, a abordagem qualitativa permite uma flexibilidade metodológica, possibilitando a adaptação dos procedimentos de recolha e análise de dados conforme as características específicas do contexto e dos participantes (Chizzotti, 2006, p. 98).

Portanto, ao optar por uma abordagem qualitativa, este estudo busca proporcionar uma compreensão profunda e abrangente das percepções, experiências e práticas dos idosos em referência ao uso das TICs, contribuindo assim para uma base de conhecimento mais sólida e informada sobre esse tema.

3.1 Recolha de dados (Participantes)

Este estudo, realizou-se no contexto da utilização da tecnologia e informação e comunicação em idosos. Foram realizadas entrevistas aprofundadas a 18 idosos (na faixa etária entre os 65 a 80 anos), de ambos os sexos, sendo 9 homens e 9 mulheres, que residem maioritariamente no distrito de Braga. Estes idosos foram selecionados aleatoriamente, sendo que as últimas entrevistas efetuadas decorreram no INATEL Fundação de Braga.

Primeiramente, as entrevistas foram feitas de forma aleatória, como foi referido anteriormente, decorreram no centro de Braga, em jardins, centro comerciais e no INATEL de Braga. A maioria dessas entrevistas, para além da Fundação INATEL, sucedeu-se nas ruas de Braga.

A Fundação INATEL de Braga é uma fundação com a finalidade em manter os idosos ativo no seu dia a dia, com várias atividades como, por exemplo, a pintura, bordados, danças de salão, educação musical e piano, inglês, informática e entre outras atividades. O porquê de ter escolhido o INATEL? Foi uma sugestão da minha professora/orientadora, porque tive algumas dificuldades com a adesão de participantes para a realização das entrevistas. Contudo, com a prática de várias atividades, o INATEL Fundação tem proporcionado o aumento da atividade física nos seus clientes (idosos). Estas atividades complementam em ajudar a evitar o desenvolvimento e progressão de doenças crónicas que revoga o incentivo dos idosos para serem mais proativos com eles mesmos, relativamente ao aumento da atividade física. Este estudo concentrou-se em participantes quer sejam avançados ou básicos no uso das tecnologias de informação, porém, as melhores práticas de utilizadores de longo prazo podem informar a conceção futura de intervenções comportamentais baseadas na tecnologia para idosos.

Os participantes como foram selecionados aleatoriamente, as realizações das entrevistas deram início à 25 de julho de 2023 com término à 26 de setembro de 2023 (com a faixa etária entre os 65 a 80 anos). Um total 22 entrevistados, dos quais 18 entrevistados, responderam corretamente o que lhes era perguntado sobre o tema em questão. O porquê de ter apenas 22 entrevistas, dos quais só 18 foram escolhidas? Porque as demais entrevistas (4) eliminadas, foram pelo facto de terem sido muito rápidas e não respondiam de facto o que lhes era perguntado sobre o tema e também porque a população dessa faixa etária não costumam ser “pacientes”.

Entre os 18 participantes, a idade média foi de 73,5 anos. Relativamente aos participantes, tanto o número de homens como de mulheres foi de 50%, 9 homens e 9 mulheres. Também no decorrer das entrevistas, foram mencionados pelos participantes outros dispositivos, sendo o telemóvel o mais usado por todos. O principal contributo desta técnica decorre da possibilidade de medir, de forma objetiva, um número significativo de características de um conteúdo (Bardin, 1979).

Tabela 1. Informações demográficas dos participantes (n=18)

Participantes	Género	Idade	Nível Educacional	Raça ou etnia
P1	Feminino	78	Ensino Básico (3º ano)	Portuguesa
P2	Masculino	80	Ensino Básico (4º ano)	Português
P3	Masculino	74	Ensino Básico (9º ano)	Português
P4	Feminino	69	Ensino Básico (4º ano)	Brasileira
P5	Feminino	66	Ensino Básico (4º ano)	Portuguesa
P6	Feminino	73	Ensino Básico (6º ano)	Portuguesa
P7	Feminino	80	Ensino Superior (Licenciada)	Portuguesa
P8	Masculino	65	Ensino Básico (4º ano)	Português
P9	Feminino	78	Ensino Básico (3º ano)	Portuguesa
P10	Feminino	65	Ensino Superior (Licenciada)	Venezuelana
P11	Masculino	71	Ensino Básico (7º ano)	Português
P12	Masculino	72	Ensino Básico (9º ano)	Português
P13	Masculino	72	Ensino Básico (6º ano)	Português
P14	Masculino	76	Ensino Secundário (12º ano)	Português
P15	Masculino	80	Ensino Básico (4º ano)	Português
P16	Feminino	80	Ensino Básico (4º ano)	Portuguesa
P17	Masculino	65	Ensino Superior (Licenciado)	Português
P18	Feminino	79	Ensino Básico (3º ano)	Portuguesa

3.2 Análise dos dados qualitativos

Todas as entrevistas foram gravadas e transcritas literalmente com o uso auxiliar do telemóvel. Os dados das entrevistas transcritas foram abordados sistematicamente aplicando os princípios da análise de conteúdo.

A análise de conteúdo é um conjunto de análises das comunicações, amplamente usado não só como instrumento, mas como um leque de ferramentas e/ou com maior rigor que o próprio instrumento, contudo é algo marcado por grande disparidade de formas que se adapta a um campo vasto de comunicações (Bardin, 1979).

A codificação de dados foi predominantemente um processo indutivo e orientado por dados para identificar uma ampla gama de padrões nas descrições dos participantes sobre as tecnologias de informação e comunicação. A agregação dos códigos dentro de cada tema foi abordada tanto de forma indutiva quanto dedutiva, aplicando a literatura de formação de hábitos (dedução) ao considerar descobertas imprevistas (indução) na definição de temas.

A análise de conteúdo das transcrições foi conduzida em várias etapas, seguindo um processo sugerido para garantir rigor e profundidade na interpretação dos dados. Primeiramente, foi realizada uma fase de pré-análise, na qual as transcrições foram revisadas e organizadas para identificar temas emergentes e padrões recorrentes. Em seguida, procedeu-se à codificação, na qual unidades de significado foram destacadas e categorizadas de acordo com conceitos relevantes ao estudo. Essas categorias foram então refinadas e agrupadas em temas mais amplos durante a fase de categorização. Por fim, foi realizada a interpretação da informação qualitativa, buscando compreender o significado subjacente aos dados e oferecendo insights que contribuíssem para responder às questões de pesquisa propostas. Este processo sistemático e interativo permitiu uma análise abrangente e aprofundada das transcrições, resultando em conclusões fundamentadas e relevantes para o estudo. Como o âmbito das entrevistas foi mais amplo do que o esperado, apenas os temas relevantes para a Questão de Partida do estudo foram relatados.

De modo geral, algumas entrevistas decorreram de forma bastante rápida, seguindo o guião de entrevista. Todavia, a análise de dados qualitativos tende a ser mais complexa e detalhada do que a análise de dados quantitativos, porém pode ser feita de forma mais divertida e

interessante obtendo resultados mais compensadores, quando feita utilizando conhecimento em técnicas profissionais e tecnológicas de análise.

3.3 Amostra

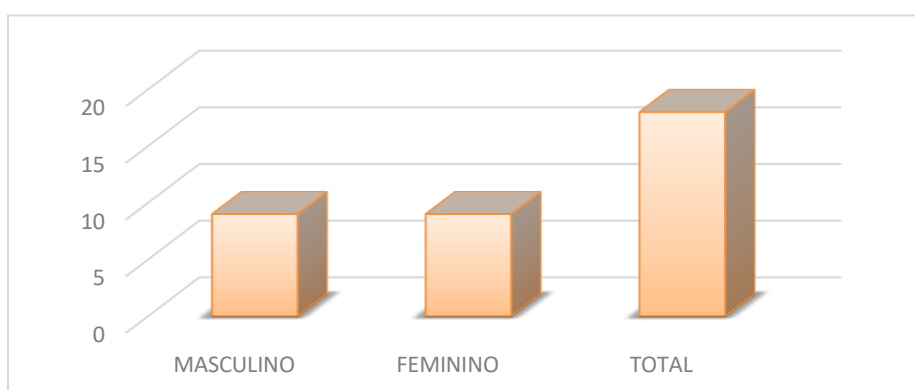
Este estudo entrevistou um total de 18 participantes, distribuídos igualmente entre homens (9) e mulheres (9), com idades entre 65 e 80 anos. Embora ambos os grupos etários estejam representados, as mulheres demonstram uma maior diversidade em termos de idade.

Para caracterizar a amostra, foram conduzidas entrevistas estruturadas com base em um guia desenvolvido a partir da literatura sobre tecnologias de informação e comunicação em idosos. As entrevistas começaram com o processo de consentimento e foram realizadas em locais diversos, incluindo o Jardim da Avenida Central de Braga e a Fundação INATEL.

O guia de entrevista abordou tópicos como o uso geral da tecnologia, hábitos de utilização e o acesso aos sites dos serviços digitais públicos. Na Tabela 2, são descritas as questões incluídas no guia de entrevista, que foram adaptadas conforme necessário para cada entrevistado.

As entrevistas subsequentes também foram realizadas em diferentes locais de Braga, incluindo pontos principais no centro da cidade. Em resumo, o guia de entrevista abordou uma variedade de tópicos relevantes para entender a adoção e utilização das tecnologias de informação e comunicação pelos idosos nos serviços públicos digitais.

Gráfico 1. Informação genérica dos participantes



Fonte: Autoria própria

Tabela 2. Guião de entrevista e suas respetivas perguntas

1.	Sabe o que são tecnologias de comunicação e informação? Resposta: Sim/Não
2.	Utiliza, no seu dia a dia, tecnologias de informação?
3.	Usa computador? Sim/Não
3.1	Se NÃO, diga-me quais as razões:
4.	Qual o uso que faz do computador, fale-me da sua experiência, do que mais gosta no uso de computadores
5.	Telemóvel?
6.	Quais são as suas dificuldades no uso do computador
7.	Nos últimos sete dias, teve em contato com a Internet?
7.1	Com que frequência utiliza a Internet?
8.	Utiliza redes sociais?
8.1	Quais? Facebook? Instagram?
8.2	Com que objetivo recorre às redes sociais?
9.	Recorre à Internet para aceder a Serviços do Governo?
10.	Os programas fornecidos pelo governo são fáceis de aceder?
10.1	Que tipo de dificuldades encontra?
11.	Que tipo de serviços públicos usa? Que opiniões tem quanto a isso?
11.1	Serviços médicos? Marcar consultas? Impostos?
12.	Tem confiança nestes serviços?
13.	Sente-se excluído (posto de parte) por não saber trabalhar com o computador?
14.	Que medidas gostaria de ver implementadas para facilitar o uso destas tecnologias nos serviços públicos?

4. RESULTADOS QUALITATIVOS

A análise de dados foi realizada concomitantemente à coleta de dados por meio da análise de conteúdo qualitativa convencional. Para tanto, todas as entrevistas foram transcritas literalmente e depois lidas diversas vezes com atenção. Em seguida, iniciou-se a análise com a identificação das unidades de significado (códigos) extraídas das transcrições.

Os códigos identificados foram comparados com base em semelhanças e diferenças e agrupados em categorias e subcategorias. Exemplos de análise de conteúdo, codificação, subtemas e temas principais são apresentados na Tabela.

A análise de conteúdo revela existir uma diversidade de significados sobre as tecnologias. Ao perguntar “Sabe o que são tecnologias de comunicação e informação?”, a noção de tecnologia para a maioria dos entrevistados é algo bastante vago, porém, há conhecimentos demonstrados por parte de outros participantes em referência à pergunta citada acima “*Sim, é a evolução da sociedade, do mundo em si, o que tem estado a facilitar muito a humanidade, porém, tem tirado muito trabalho, mas, ao mesmo tempo, o nível da sociedade é um pouco diferente sendo há algo nas tecnologias, às vezes não se sabe se é melhor saber muito ou pouco sobre as tecnologias, porque é uma questão de aceitação porque a tecnologia é um avanço da sociedade, porque senão, estaríamos parados no tempo. A tecnologia é, se passa um tempo, tem de estar sempre a ser melhorado, estudado, tem de haver progresso, porque vai haver mais mão de obra intelectual no futuro e aos poucos, vai se perdendo a riqueza do trabalho propriamente dita.*” (Participante 06)

Tabela 3. Um exemplo de processo de análise

Unidades de significado	Código	Subtemas	Temas
<i>"Bem eu utilizo mais o computador para parte profissional, a parte tecnológica profissional para fazer pesquisas sobre equipamentos, fazer pesquisa sobre dados que eu necessitava para uma assistência de eletrônica por exemplo, fazer esquemas eletrônicos qualquer tipo de aparelho de rádio, TV, satélite fosse o que fosse está lá tudo na Internet, posso dizer que o computador era a minha ferramenta de pesquisa era o computador, era mais utilizado só mais para isso. O computador é uma boa ferramenta de trabalho para quem o souber usar, porque seja no verão ou inverno e permite que façamos tudo dentro de casa."</i>	Experiências no computador	Curiosidade sobre as experiências vivenciadas no computador	Informações sobre os serviços digitais
<i>"A única dificuldade que tive foi no início, no preenchimento do IRS, depois alguns esclarecimentos da própria plataforma, porque não é assim tão linear, mas cada vez mais estão a melhorar. Como se diz no Brasil, "tudo é um aprendizado", para estarmos sempre atualizados."</i>	Dificuldades encontradas nos serviços digitais	Obtenção de dificuldades tecnológicas	
<i>"Em primeiro lugar, deveria haver mais formações, porque as pessoas da minha idade têm dito muitas dificuldades nessas tecnologias, porque infelizmente, agora tudo é feito online, sobretudo quando se vai aos serviços da Caixa Geral de Depósitos, através do multibanco e as pessoas muitas vezes em vez de ajudar, com algumas informações que mandam através dos emails e há muita gente que não tem acesso a isso, nem a computadores e nem ao telemóvel, por isso, acho que deveria haver mais informação e instruções."</i>	Implementação de medidas	Medidas facilitadoras no uso da tecnologia nos serviços públicos	
<i>"Ah, sim com certeza, todos os meus serviços relacionados com as Finanças é tudo online, tudo. Não recorro ao serviço fisicamente porque não tenho necessidade, até porque tenho conhecimentos alargados para poder utilizar estes serviços online, não vou estar a ocupar um espaço que possa outra pessoa estar à espera, sem necessidade, faço tudo online, sobretudo para aceder as Finanças e também ao Saúde24, faço online."</i>	Acesso aos serviços digitais	Falta de informação adequada a questão dos serviços digitais	

Tabela 4. Principais resultados: categorias e subcategorias

Categorias principais	Subcategorias
Falta de informação e formação	Manter-se ativo(a) e produtivo(a) nos meios tecnológicos Falta de informação adequada
Confiabilidade nos serviços digitais	Falta de confiança nos serviços digitais prestados Sistema de segurança fiável, porém, há receios pelos haters
Alcançar uma vida mais digital	Adotar um estilo de vida mais moderna Obtar por melhores escolhas
Contraditórias	Soteriofobia (medo de depender dos outros) Validação digital adquirida

No total, extrai 4 categorias principais e 17 subcategorias para ilustrar um dos grandes desafios dos idosos com as tecnologias de informação e comunicação e, sobretudo, com os serviços digitais fornecidos pelo governo, em que a maioria da população idosa entrevistada demonstrou sentir uma enorme dificuldade no acesso desses serviços e o “medo” apresentado, com receio pelos “hackers”, ou seja, de serem enganados e/ou roubados pelos mesmos, devido às adversidades sentidas.

Por exemplo, a maioria dos entrevistados, queixam-se por não haver cursos ou formações que lhes possam auxiliar, ou seja, que os ajude pelo menos a terem uma pequena perceção de como usar, dos mais diversos serviços disponibilizados nos sites do governo ou quer seja na Internet. Darei exemplos de algumas respostas dos participantes da entrevista:

a) 13. Sente-se excluído (posto de parte) por não saber trabalhar com o computador? *“Sim, porque não há quase apoio/formação para que possamos usar os serviços digitais”* (Participante 13)

b) 10.1 Que tipo de dificuldades encontra? *“Há muito, principalmente no acesso aos demais serviços por causa das senhas que pedem”* (Participante 13)

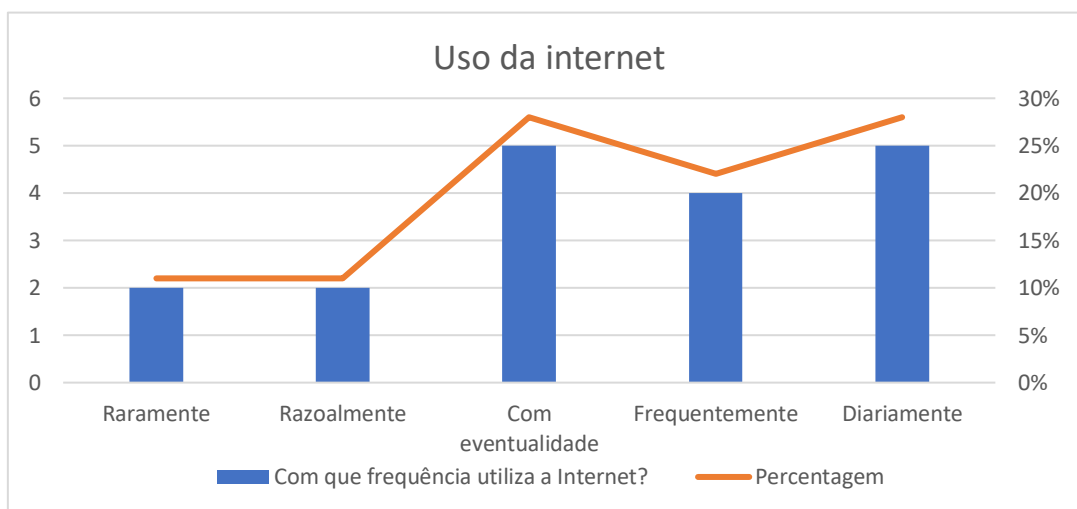
Contudo, há uma pequena percentagem de pessoas idosas que se interessam em saber, em acompanhar os acontecimentos da atualidade, porque sentem-se incluídos por estarem de alguma forma mais capacitados e sem quaisquer dificuldades em trabalhar no computador, porque de facto, há uma confiança em relação aos serviços digitais fornecidos pelo governo.

c) 13. Sente-se excluído (posto de parte) por não saber trabalhar com o computador? *“Sinto-me inserido na tecnologia em todos os meios, desde o nível normal até ao nível mais avançado da eletrónica, tive muito cuidado também apesar da minha idade, na altura com 50 até aos 55 anos ainda estava eletrónica para estar sempre dentro das tecnologias.”* (Participante14)

d) 12. Tem confiança nestes serviços? *“Sim, entre 80% a 90% digamos que sim”* (Participante 12)

No que diz respeito a pergunta 7.1 *Com que frequência utiliza a Internet?* É de admitir o uso constante da ‘internet’, ou seja, no diário, sendo que a maioria dos entrevistados usa a Internet como fonte de trabalho, o que acaba por proporcionar o uso diário da Internet por parte de alguns participantes. Para além do trabalho, alguns participantes “passam” a vida na Internet, sobretudo, para conversar com amigos e familiares e/ou jogar por passar tempo. Os seguintes gráficos lecionam como os participantes deem uso da ‘internet’.

Gráfico 2. Uso frequente da Internet

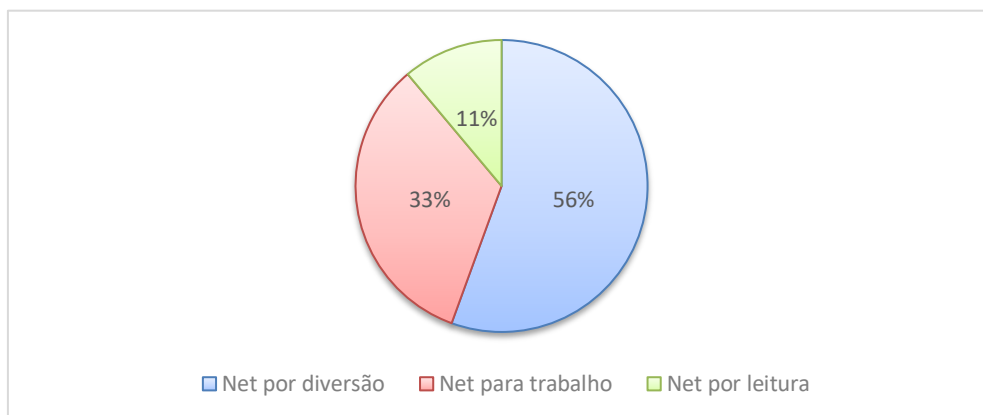


Fonte: Autoria própria

O Gráfico 2 referente ao uso da ‘internet’ é notório que mais de 25% dos entrevistados usa a ‘internet’ diariamente e/ou com eventualidade, ou seja, a maioria dos idosos usa mais a Internet para passarem tempo, seja por meio de “... *receitas e principalmente jogar*” (Participante 6). Segundo os resultados percentuais do Gráfico 3, mais de 50% dos participantes entrevistados usam a ‘internet’ mais por diversão e muitas vezes para jogar. Isso só demonstra os tempos em que vivemos. Cada vez mais, não só a população idosa, mas também os jovens recorrem mais à ‘internet’ para não se sentirem “sós”. Porém, já os idosos, fazem-no porque muitas vezes não tem companhia ou alguém para, pelo menos “falar”, então refugiam na ‘internet’ para não ficarem “sozinhos”. Somente 11% dos participantes manuseiam a ‘internet’ para a praticar a leitura “*por exemplo, agora estou a ler um livro que ninguém consegue ler, que é Deus, o homem e a humanidade que é fantástica,*” (Participante 7), sendo os restantes 33% a utilizam como “*uma*

ferramenta de trabalho, faço tarefas do condomínio, recibos, transferências, contacto com as empresas do Brasil e vejo notícias” (Participante 3)

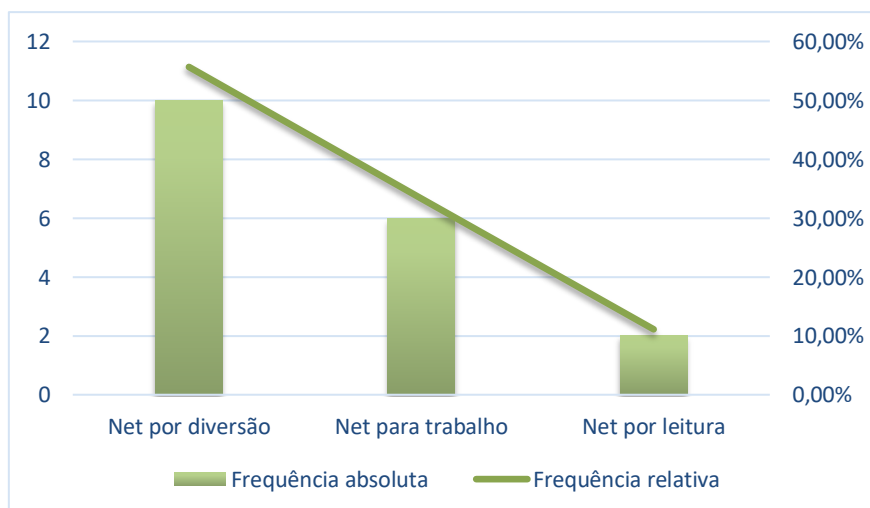
Gráfico 3. Diversificação no uso da Internet, níveis percentuais



Fonte: Autoria própria

O Gráfico 4, é relativo à categorização da diversificação do uso da 'internet', em frequências. Na frequência absoluta, mais de metade dos intervenientes desfruta da 'internet' somente para passar tempo, seja em jogos nas redes sociais, seja de aplicação. Dos 18 entrevistados, 6 usa a 'internet' principalmente, para trabalhar, ou seja, a 'internet' é algo fundamental para o dia a dia destes participantes. Não mais que dois participantes, disseram que, maioritariamente, usam a 'internet' exclusivamente para leitura, tendo em conta que há uma variedade de livros disponibilizados na 'internet' que muitas vezes não encontram em bibliotecas.

Gráfico 4. Frequências absoluta e relativa no uso da Internet

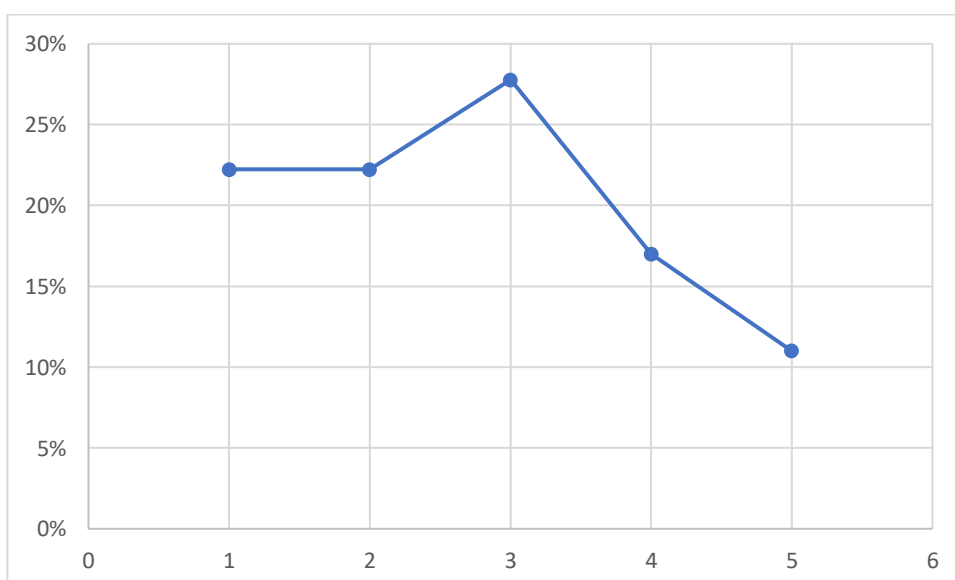


No que diz respeito aos serviços digitais do Governo, a maioria dos participantes diz encontrar bastante dificuldade, relativamente, no acesso a esses serviços fornecidos pelo próprio Governo “*Atrapalho logo de início, não sei aceder, porque às vezes quero alguns documentos e não consigo.*” (Participante 4), “*Há muita, principalmente no acesso aos demais serviços devido às senhas que pedem*” (Participante 13), são exemplos de alguns dos participantes, relativamente às dificuldades encontradas.

No entanto, no requisito aos serviços digitais mais usados, um quarto, dos membros entrevistados disseram que, acedem com maior frequência as Finanças e a Segurança Social, sobretudo no preenchimento do IRS “*De modo geral, uso mais as Finanças, a Segurança Social*” (Participante 14).

De modo geral, a confiança presidida pelos participantes nos serviços digitais é bastante negativa. Esta confiança tem como escala de 1 a 5, sendo 1 negativa e 5 positiva. Quatro participantes dizem não terem qualquer tipo de confiança nos serviços digitais, tendo classificação 1. Somente 2 participantes deram a classificação máxima de 5 no encargo confiança. Os dados obtidos são ilustrados no Gráfico 5.

Gráfico 5. Nível de confiança



É notório que, apesar de haver 5 participantes com nível de confiança na escala 3, a média geral de confiança nos serviços públicos digitais, pode se dizer que é negativa, sendo este de 2,72, ou seja, estes serviços terão de melhorar os seus sistemas para que os idosos possam usufruir desses serviços digitais. No que se respeita a linha da percentagem, é possível averiguar, que a linha em si, sofre por algumas mudanças. No início, a linha compadece de forma homogénea, porém, apresenta uma ligeira subida, dando por fim o seu decréscimo bastante acentuado.

Pode se concluir que, a população idosa confia cada vez menos nos sistemas dos serviços públicos digitais fornecidos pelo Estado, porque, para além, de terem “medo” de certa forma, de serem roubados ou enganados pelo próprio sistema em si.

5. CONCLUSÃO

O objetivo principal deste trabalho foi o de responder a seguinte pergunta de investigação: de que modo a adoção e o uso das TICs influencia o envolvimento dos idosos nos processos dos serviços públicos digitais no âmbito do eGovernment? Para responder a essa questão, levou-se em consideração três principais pontos:

- Analisar o contexto social em que os idosos estão inseridos e o que isso influencia na inclusão ou exclusão digital e no processo de envelhecimento ativo no que diz respeito à participação social;
- Analisar quais são as perceções pessoais dos idosos que fizeram parte dessa pesquisa sobre as TICs relacionadas a:
 - 1) Vantagens
 - 2) Desvantagens
 - 3) Motivações
 - 4) Riscos
 - 5) Obstáculos
- Analisar em que aspetos os idosos portugueses que participaram na pesquisa se aproximam e se afastam nas relações que possuem com as tecnologias de informação e comunicação, nomeadamente, o computador com ligação à internet.

Em termos conclusivos, considera-se que foram cumpridos os objetivos preconizados no presente estudo. Este estudo forneceu uma base conceitual para identificar variáveis que influenciam a disposição dos idosos em adotar tecnologias de informação e comunicação. Os resultados deste estudo esclarecem uma série de fatores que podem contribuir para o uso prolongado de tecnologias em idosos. O estudo fornece também recomendações práticas para intervenções de mudança de comportamento. Em resumo, os resultados deste estudo qualitativo de utilizadores intermédios e avançados em tecnologia de curto a longo prazo sugerem maneiras específicas de melhorar a formação de hábitos de longo prazo para o uso de tecnologias de informação e comunicação para os idosos.

Com base nas variáveis identificadas como importantes neste estudo, em estudos futuros, será mais fácil selecionar o número de variáveis para investigação. Por outro lado, em menor frequência, identificou-se que para alguns idosos usar as tecnologias digitais para se comunicarem com familiares trazia proximidade virtual com contactos muito frequentes, porém superficiais, enquanto proporcionava o afastamento físico.

É de afirmar a valorização que as TICs trouxeram, a sensação de companhia, por possibilitarem aos idosos, estar em constante contacto com outras pessoas que possuam interesses semelhantes através da criação de “pontes virtuais”. No entanto, o estudo também concluiu que, de um modo geral, alguns idosos preferem o contacto presencial. Apesar da potencialidade das TICs para promover as relações sociais, é de referir que na sua maioria, os participantes neste estudo, usam as TICs para interagir com familiares e pessoas que já conhecem.

Em suma, ainda que os governo eletrónico vise o acesso a todos os indivíduos, existem ainda formas de exclusão digital que representam obstáculos à implementação alargada dos públicos serviços digitais.

Atualmente somos todos desafiados a promover o envelhecimento ativo, mas também a participar no desenvolvimento de uma sociedade que se quer inclusiva. É importante que as instituições, os profissionais e os cidadãos idosos, participem na construção de políticas que se orientem para as necessidades das pessoas numa linha de intervenção interdisciplinar e multisserviços (Pasqualotti, 2015). Uma das questões mais cruciais e fundamentais para a promoção de pessoas idosas na sociedade tecnológica é sem dúvida, através da utilização das TICs no seu quotidiano.

Para reforçar os mecanismos de participação relativamente ao envelhecimento, são necessários os seguintes requisitos:

- a) Reformas** - Combater a pobreza na terceira idade, através da consolidação de um sistema de pensões adequado, justo e sustentável para garantir um reforço nas relações e da solidariedade entre gerações;

- b) Formação** – Implementar medidas que viabilizem possibilidades de educação e formação ao longo da vida, mobilizando os parceiros sociais para a implementação de medidas a nível local, regional e nacional;

- c) Trabalhos** – Promover e monitorizar a análise do mercado de trabalho, da produtividade, da inovação e das oportunidades de negócio.

5.1 Limitações

Após a conclusão da análise dos resultados, o método usado para recolha de dados limitou um pouco na capacidade da realização de uma avaliação mais abrangente dos resultados.

Embora os resultados obtidos neste estudo forneçam sugestões para melhorar a formação do uso das TICs pelos idosos, o estudo apresenta algumas limitações. Por exemplo, a reduzida dimensão da amostra e as dificuldades práticas relacionadas com a realização das entrevistas. De referir também alguma animosidade de alguns participantes por questões raciais.

Foram vários os resultados que sustentam a afirmação de que o contexto social em que estão inseridos os idosos que participaram desta pesquisa influencia como lidam com as TICs trazendo consequências na maioria das vezes positivas para o processo de envelhecimento ativo, principalmente no que diz respeito à participação social, mas que não vem totalmente livre de consequências negativas.

O presente estudo deve ser perseguido em maior profundidade, havendo espaço para um maior desenvolvimento do conhecimento aqui apresentado.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Addapters. (2020). Importância de um Envelhecimento Ativo. Naturidade.
- Azevedo, C. (n.d.). Demasiado Velho para o Digital? Envelhecimento Ativo e os Usos das TICs por Pessoas mais Velhas no Brasil e em Portugal.
- Besdine, W.R. (2019). “Considerações gerais sobre o envelhecimento”. MD, Warren Alpert Medical School of Brown University.
- Cabral, M.V. (n.d.) “Envelhecimento Ativo em Portugal”
- Costa, S.A. (2017, julho). “Estratégia Nacional para o Envelhecimento Ativo e Saudável 2017- 2025”. Proposta do Grupo de Trabalho Interministerial (Despacho n. °12427/2016). República Portuguesa. Serviço Nacional de Saúde. Relatora, Direção-Geral da Saúde.
- Dias, I. (2012). O uso das tecnologias digitais entre os seniores: motivações e interesses. *Sociologia, Problemas E Práticas*, 68, 51–77.
- Domingues, E.S.T. (2016). “Avaliação funcional do idoso em contexto de Centro de Dia”. Universidade Fernando Pessoa Faculdade de Ciências da Saúde.
- E-SPIN. (2017). Definition and type of E-government. E-SPIN Group; E-SPIN.
- Fernandes, A., Carlos, Magalhães, P., & Antão, C. (n.d.). Envelhecimento Ativo.
- Função Pública. (2021). “Envelhecimento na Administração Pública tende a agudizar-se”. *AbrilAbril*
- Gonçalves, C. D. (2015). Envelhecimento Bem-Sucedido, Envelhecimento Produtivo e Envelhecimento Ativo: Reflexões. *Estudos Interdisciplinares Sobre O Envelhecimento*, 20(2).
- In LUSA. (2021). “Funcionários públicos são cada vez mais velhos”. *Diário de Notícias*. Início - ePortugal.gov.pt. (n.d.). Eportugal.gov.pt.
- Macedo, I. (2017). “Predicting the Acceptance and Use of Information and Communication Technology by Older Adults: An Empirical Examination of the Revised UTAUT2” *Computers in Human Behavior*, 75: 935–48.
- Martins, M.I.R. (2021). “Envelhecimento e Gestão de Recursos Humanos na Administração Pública”. Instituto Superior da Contabilidade e Administração. Politécnico de Coimbra.
- Martins, R. (2019). “Idade média da função pública subiu quatro anos desde 2011”. *Administração Pública*.
- Moura, P., Manuel, F., Cabral, V., & Moreira, A. (2018). “Envelhecimento na Sociedade Portuguesa Pensões, Família e Cuidados”.
- Mozzato, A. R., & Grzybovski, D. (2011). Content analysis as a qualitative data analysis technique in the field of administration: potentials and challenges. *RAC - Revista de Administração Contemporânea (Journal of Contemporary Administration)*, 15 (4), 731–747.
- Nações Unidas (2019). “Envelhecimento”.

- Pasqualotti, A., Gil, H., & Carvalho, M. (2015). Envelhecimento e os desafios à investigação e intervenção: processos de infoexclusão e infointervenção. *Ciências E Políticas Públicas / Public Sciences & Policies*, 1(1), 201–227.
- Pautasso, M. (2013). Ten Simple Rules for Writing a Literature Review. *PLoS Computational Biology*, 9(7), e1003149.
- Plano Nacional de Saúde 2021-2030. Saúde Sustentável: de todos para todos. “Saúde da População em Portugal.” (n.d.).
- Programa Novos Idosos | Eurocid - Informação europeia ao cidadão. (n.d.). Eurocid.mne.gov.pt.
- Selma, A. (2011). Job motivation and organizational commitment among the health professionals: A questionnaire survey. *African Journal of Business Management*, 5(21), 8601–8609.
- Seljan, S. E-Government In European Countries: Gender and Ageing Digital Divide. University of Zagreb, Faculty of Humanities and Social Sciences – Information and Communication Sciences
- Selwyn, N. (2004). The information aged: A qualitative study of older adults’ use of information and communications technology. *Journal of Aging Studies*, 18(4), 369–384
- Sofia, M., & Azevedo, A. (2015). Escola Superior de Enfermagem do Porto. Curso de Mestrado em Enfermagem Comunitária “O Envelhecimento Ativo e a Qualidade de Vida”: Uma Revisão Integrativa Dissertação de Mestrado. Dissertação académica orientada pela Professora Doutora Margarida Abreu e co-orientada pela Professora Doutora Ana Paula Cantante.
- Stemler, S. (2000). An overview of content analysis. *Practical Assessment, Research, and Evaluation*, 7(17).
- Tiago, L. (2018). “Um em cada quatro funcionários públicos tem mais de 55 anos”. *Diário de Notícias*.
- Urencia, & Conteúdo. (n.d.). *Análise de conteúdos (70ª ed.)*. Livraria Martins Fontes. (Obra original publicada em 1969)
- Vala, J. A *Análise de Conteúdo – Capítulo IV* | PDF. (n.d.).
- Veloso, T.S.A. (2015, junho). “Envelhecimento, Saúde e Satisfação. Efeitos do Envelhecimento Ativo na Qualidade de Vida”. Dissertação de Mestrado em Gestão e Economia da Saúde, apresentada à Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.
- Wu, Y.-H., Ware, C., Damnée, S., Kerhervé, H., & Rigaud, A.-S. (2015). Bridging the digital divide in older adults: a study from an initiative to inform older adults about new technologies. *Clinical Interventions in Aging*, 193.

7. APÊNDICES

Apêndice 1 – Transcrição das entrevistas

Nome: (Participante 01)

Gênero: Feminino

Idade: 78

Profissão: Reformada

1.Sabe o que são tecnologias de comunicação e informação?

R: Não

2.Utiliza, no seu dia a dia, tecnologias de informação?

R: Não

3.Usa computador?

R: Sim

4.Qual o uso que faz do computador, fale-me da sua experiência, do que mais gosta no uso de computadores?

R: Gosto de ler o que as pessoas escrevem

5.Telemóvel?

R: Sim

6.Quais são as suas dificuldades no uso do computador?

R: Escrever e pesquisar

7.Nos últimos sete dias, teve em contato com a Internet?

R: Sim

7.1Com que frequência utiliza a Internet?

R: Duas vezes por semana

8.Utiliza redes sociais?

R: Sim

8.1Quais? Facebook? Instagram?

R: Facebook

8.2Com que objetivo recorre às redes sociais?

R: Passar tempo, ver o que os amigos partilham

9.Recorre à Internet para aceder a Serviços do Governo?

R: Não

10.Os programas fornecidos pelo governo são fáceis de aceder?

R: Não, para mim é difícil

10.1Que tipo de dificuldades encontra?

R: Não sei, não sei pesquisar

11.Que tipo de serviços públicos usa? Que opiniões tem quanto a isso?

R: Não sei

11.1Serviços médicos? Marcar consultas? Impostos?

R: Não faço

12.Tem confiança nestes serviços?

R: Sim, não faço, mas tenho confiança

13.Sente-se excluído (posto de parte) por não saber trabalhar com o computador?

R: Sim

14.Que medidas gostaria de ver implementadas para facilitar o uso destas tecnologias nos serviços públicos?

R: Haver mais formação

Nome: (Participante 02)

Género: Masculino

Idade: 80

Profissão: Reformado

1.Sabe o que são tecnologias de comunicação e informação?

R: Não

2.Utiliza, no seu dia a dia, tecnologias de informação?

R: Não sei

3.Usa computador?

R: Sim

4.Qual o uso que faz do computador, fale-me da sua experiência, do que mais gosta no uso de computadores –

R: De passar tempo no Facebook

5.Usa o Telemóvel?

R: Sim

6.Quais são as suas dificuldades no uso do computador?

R: Lentidão do computador, dificuldade em meter acentos nas palavras,

7.Nos últimos sete dias, teve em contato com a Internet?

R: Sim

7.1Com que frequência utiliza a Internet?

R: Uma ou Duas vezes por dia

8.Utiliza redes sociais?

R: Sim

8.1Quais? Facebook? Instagram?

R: Facebook

8.2Com que objetivo recorre às redes sociais?

R: Notícias, sobretudo de amigos

9.Recorre à Internet para aceder a Serviços do Governo?

R: Não

10.Os programas fornecidos pelo governo são fáceis de aceder?

R: Não

10.1Que tipo de dificuldades encontra?

R: Falta de formação

11.que tipo de serviços públicos usa? Que opiniões tem quanto a isso?

R: Não

11.1Serviços médicos? Marcar consultas? Impostos?

R: Marco por telefone

12.Tem confiança nestes serviços?

R: Sim

13.Sente-se excluído (posto de parte) por não saber trabalhar com o computador?

R: Sim

14.que medidas gostaria de ver implementadas para facilitar o uso destas tecnologias nos serviços públicos?

R: Mais informação para as pessoas da minha idade

Nome: (Participante 03)

Género: Masculino

Idade: 74

Profissão: Gerente de condomínio

1.Sabe o que são tecnologias de comunicação e informação?

R: Sim

2.Utiliza, no seu dia a dia, tecnologias de informação?

R: Sim

3.Usa computador?

R: Sim

4.Qual o uso que faz do computador, fale-me da sua experiência, do que mais gosta no uso de computadores –

R: Uso, é uma ferramenta de trabalho, faço tarefas do condomínio, recibos, transferências, contacto com as empresas do Brasil e vejo notícias

5.Usa o Telemóvel?

R: Sim e uso muito, vejo notícias, pedidos, chamadas e também vejo novelas religiosas.

6.Quais são as suas dificuldades no uso do computador?

R: Formatação, dificuldade em aceder ao site das finanças, atrapalho um pouco, mas faço o necessário

7.Nos últimos sete dias, teve em contato com a Internet?

R: Sim, todos os dias

7.1Com que frequência utiliza a Internet?

R: Frequentemente

8.Utiliza redes sociais?

R: Sim

8.1Quais? Facebook? Instagram?

R: Facebook, WhatsApp

8.2Com que objetivo recorre às redes sociais?

R: Notícias, política, ver vídeos

9.Recorre à Internet para aceder a Serviços do Governo?

R: Sim, para as finanças

10.Os programas fornecidos pelo governo são fáceis de aceder?

R: Não

10.1Que tipo de dificuldades encontra?

R: Tenho alguma dificuldade, às vezes dão e outras vezes não e depois acabo por usar o telemóvel

11.Que tipo de serviços públicos usa? Que opiniões tem quanto a isso?

R: Finanças, consulta médica online. No momento, são boas alternativas, esta a dar certo, porque os serviços médicos presenciais são muito demorados

11.1Serviços médicos? Marcar consultas? Impostos?

R: Sim, marco por telefone

12.Tem confiança nestes serviços?

R: Sim

13.Sente-se excluído (posto de parte) por não saber trabalhar com o computador?

R: Sim, não sei tudo, mas agora já faço algumas coisas

14.Que medidas gostaria de ver implementadas para facilitar o uso destas tecnologias nos serviços públicos?

R: Mais informação para as pessoas da minha idade e também as exigências de muitas senhas para aceder a tudo e isso acaba por dificultar as pessoas da nossa idade

Nome: (Participante 04)

Género: Feminino

Idade: 69

Profissão: Reformada

1.Sabe o que são tecnologias de comunicação e informação?

R: Sim

2.Utiliza, no seu dia a dia, tecnologias de informação?

R: Sim, muito

3.Usa computador?

R: Sim

4.Qual o uso que faz do computador, fale-me da sua experiência, do que mais gosta no uso de computadores –

R: Vejo as receitas, tudo relacionado a saúde, costura e também vejo notícias, sobretudo internacionais

5.Usa o Telemóvel?

R: Sim, tudo que me faz falta vejo por aqui

6.Quais são as suas dificuldades no uso do computador?

R: Sim, nas traduções de algumas coisas, mas vou aprendendo aos poucos

7.Nos últimos sete dias, teve em contato com a Internet?

R: Sim, diariamente

7.1Com que frequência utiliza a Internet?

R: Sim, com frequência

8.Utiliza redes sociais?

R: Sim

8.1Quais? Facebook? Instagram?

R: Facebook, WhatsApp, Youtube e Tinte rex

8.2Com que objetivo recorre às redes sociais?

R: Para comunicar com os familiares, vejo moda, fazer orações

9.Recorre à Internet para aceder a Serviços do Governo?

R: Não, não sei usá-los

10.Os programas fornecidos pelo governo são fáceis de aceder?

R: Não

10.1Que tipo de dificuldades encontra?

R: Atrapalho logo de início, não sei aceder, porque às vezes quero alguns documentos e não consigo

11. Que tipo de serviços públicos usa? Que opiniões tem quanto a isso?

R: Não, como não uso, então não sei mesmo

11.1Serviços médicos? Marcar consultas? Impostos?

R: Também não, costumo pedir, porque não sei

12.Tem confiança nestes serviços?

R: Tenho confiança sim, apesar de não saber usá-los

13.Sente-se excluído (posto de parte) por não saber trabalhar com o computador?

R: Sim, fico muito mal, porque estou sempre a pedir aos outros para fazerem por mim

14. Que medidas gostaria de ver implementadas para facilitar o uso destas tecnologias nos serviços públicos?

R: Mais informação para as pessoas idosas, para terem mais meios, haver mais instruções, cursos para os idosos puderem ter mais facilidade em aceder estes serviços, porque muitos idosos acabam sendo burlados, por não saberem usar corretamente os serviços.

Nome: (Participante 05)

Género: Feminino

Idade: 66

Profissão: Reformada

1.Sabe o que são tecnologias de comunicação e informação?

R: Sim,

2.Utiliza, no seu dia a dia, tecnologias de informação?

R: Sim

3. Usa computador?

R: Sim

4. Qual o uso que faz do computador, fale-me da sua experiência, do que mais gosta no uso de computadores –

R: Uso mais para estar nas redes sociais, sobretudo no Facebook, mas por norma não uso muito o computador, por isso, as experiências preferencialmente foram sempre relacionadas com as redes sociais.

5. Usa o Telemóvel?

R: Sim uso

6. Quais são as suas dificuldades no uso do computador?

R: Tenho algumas, mas não muito complicadas

7. Nos últimos sete dias, teve em contato com a Internet?

R: Sim, com alguma frequência

7.1 Com que frequência utiliza a Internet?

R: Uso um pouco, mas todos os dias

8. Utiliza redes sociais?

R: Sim

8.1 Quais? Facebook? Instagram?

R: Facebook, WhatsApp

8.2 Com que objetivo recorre às redes sociais?

R: Notícias, ler, mas, sobretudo em falar com os amigos

9. Recorre à Internet para aceder a Serviços do Governo?

R: Recorro muito raramente

10. Os programas fornecidos pelo governo são fáceis de aceder?

R: Não são muito fáceis de aceder

10.1 Que tipo de dificuldades encontra?

R: Encontro algumas dificuldades, mas deveria haver mais formação quanto a isso.

11. Que tipo de serviços públicos usa? Que opiniões tem quanto a isso?

R: Não uso muito, mas de vez em quando, as Finanças e a Segurança Social

11.1 Serviços médicos? Marcar consultas? Impostos?

R: Não, prefiro tudo presencial, só mesmo no preenchimento do IRS

12. Tem confiança nestes serviços?

R: Sim, tenho confiança, mas em relação aos pagamentos não tenho, costumo ir pessoalmente

13. Sente-se excluído (posto de parte) por não saber trabalhar com o computador?

R: Sim, de certa forma sinto sim.

14. Que medidas gostaria de ver implementadas para facilitar o uso destas tecnologias nos serviços públicos?

R: Mais fiscalização, instruções e sistemas de antivírus para que possamos nos proteger dos haters

Nome: (Participante 06)

Género: Feminino

Idade: 73

Profissão: Reformada

1. Sabe o que são tecnologias de comunicação e informação?

R: Sim, é a evolução da sociedade, do mundo em si, o que tem estado a facilitar muito a humanidade, porém, tem tirado muito trabalho, mas ao mesmo tempo, o nível da sociedade é um pouco diferente sendo há algo nas tecnologias, às vezes não se sabe se é melhor saber muito ou pouco sobre as tecnologias, porque é uma questão de aceitação porque a tecnologia é um grande avanço da sociedade, porque senão, estaríamos parados no tempo. A tecnologia é, se passa um tempo, tem de estar sempre a ser melhorado, estudado, tem que haver progresso, porque vai haver mais mão de obra intelectual no futuro e aos poucos, vai se perdendo a riqueza do trabalho propriamente dita.

2. Utiliza, no seu dia a dia, tecnologias de informação?

R: Sim, quase sempre

3. Usa computador?

R: Sim

4. Qual o uso que faz do computador, fale-me da sua experiência, do que mais gosta no uso de computadores –

R: Uma vez por dia, mas as experiências que tive, foram mais com a cozinha, em ver receitas e principalmente jogar

5. Usa o Telemóvel?

R: Sim

6. Quais são as suas dificuldades no uso do computador?

R: Algumas

7. Nos últimos sete dias, teve em contato com a Internet?

R: Sim

7.1 Com que frequência utiliza a Internet?

R: Diariamente, para jogar sobretudo

8. Utiliza redes sociais?

R: Sim

8.1 Quais? Facebook? Instagram?

R: Facebook, Messenger

8.2 Com que objetivo recorre às redes sociais?

R: Para jogar, comunicar com os amigos e familiares

9. Recorre à Internet para aceder a Serviços do Governo?

R: Não

10. Os programas fornecidos pelo governo são fáceis de aceder?

R: Não

10.1 Que tipo de dificuldades encontra?

R: Sim, um pouco, pedem muita coisa e uma pessoa acaba por se perder

11. Que tipo de serviços públicos usa? Que opiniões tem quanto a isso?

R: Não, não tenho qualquer tipo de opinião

11.1 Serviços médicos? Marcar consultas? Impostos?

R: Não, só presencialmente

12. Tem confiança nestes serviços?

R: Sim, apenas de não os usar, mas sim tenho alguma confiança sim.

13. Sente-se excluído (posto de parte) por não saber trabalhar com o computador?

R: Sim, com certeza.

14. Que medidas gostaria de ver implementadas para facilitar o uso destas tecnologias nos serviços públicos?

R: Infelizmente tudo é feito através da internet atualmente, mas de facto, eu é que devia estar mais informada sobre isso, só que como não tenho quem me faça, logo acabo por não fazer grandes esforços

Nome: (Participante 07)

Género: Feminino

Idade: 80

Profissão: Reformada

1. Sabe o que são tecnologias de comunicação e informação?

R: Sim, a tecnologia sei que tem muita coisa sobre telemóvel, computador, pesquisei muita coisa no computador, no telemóvel também. Pesquisar fotografias, ando sempre a informar, também leio muita poesia através da Internet.

2. Utiliza, no seu dia a dia, tecnologias de informação?

R: Sim, bastante.

3. Usa computador?

R: Sim, o computador é muito melhor, tem outra dinâmica em relação ao telemóvel.

4.Qual o uso que faz do computador, fale-me da sua experiência, do que mais gosta no uso de computadores –

R: Uso mais para ler, sobretudo ler livros e poesias, enviar poesias e livros as minhas amigas, pesquisa, tiro ideias. Procuro sempre, por exemplo envio para as minhas amigas textos muito interessantes sobre poesia, sobre leituras normais, sobre os livros novos que saíram, por exemplo, agora estou a ler um livro que ninguém consegue ler, que é “*Deus, o homem e a humanidade*” que é fantástica e, portanto, sobre a tecnologia é isso que eu uso e com a tecnologia, nós podemos fazer muita coisa, seja no computador, no telemóvel é uma questão de saber. Com tanta pratica no computador, eu acho que já escrevemos olhos fechados. Há várias experiências, é tudo uma questão do assunto que nós queremos falar e queremos saber, o computador não faz nada se nós não pedirmos. Principalmente, no Facebook seja no telemóvel ou no computador também para conversar com amigas, para ter mais conhecimento até para ver o carácter das pessoas, a maneira de escrever pois há muita gente por aí que não sabem escrever, às vezes faço perguntas a uma ou a outra e tal, mas há mesmo muita gente que não tem conhecimento, não tem qualquer tipo de base, mas depois dizem que são formados e não sei o quê e não têm consistência.

5.Usa o Telemóvel?

R: Sim

6.Quais são as suas dificuldades no uso do computador?

R: Não tenho nenhuma, tive um curso/aulas durante um ano para saber usar corretamente o computador

7.Nos últimos sete dias, teve em contato com a Internet?

R: Sim, com muita frequência

7.1Com que frequência utiliza a Internet?

R: Diariamente

8.Utiliza redes sociais?

R: Sim

8.1Quais? Facebook? Instagram?

R: Facebook, Messenger

8.2Com que objetivo recorre às redes sociais?

R: Comunicar com os familiares e amigos, ver a forma que as pessoas escrevem/pensam e vejo muita gente sem qualquer tipo de conhecimento, não têm base, nem consistência.

9.Recorre à Internet para aceder a Serviços do Governo?

R: Sim, mas muito raramente

10.Os programas fornecidos pelo governo são fáceis de aceder?

R: Não, não é difícil de aceder, quando se tem algum conhecimento na área da tecnologia e de acedê-los de forma correta.

10.1Que tipo de dificuldades encontra?

R: Algumas, mas não recorro com frequência

11.Que tipo de serviços públicos usa? Que opiniões tem quanto a isso?

R: Finanças e Segurança Social

11.1Serviços médicos? Marcar consultas? Impostos?

R: Só quando tenho de pagar algo, seja nas Finanças e Segurança Social

12.Tem confiança nestes serviços?

R: Não, porque não se devo confiar

13.Sente-se excluído (posto de parte) por não saber trabalhar com o computador?

R: Não, porque estou sempre a par dos assuntos da atualidade e faço sempre questão de informar-me.

14.Que medidas gostaria de ver implementadas para facilitar o uso destas tecnologias nos serviços públicos?

R: Primeiramente, referência à saúde depois a educação e depois vem a outras sequências como a divulgação de outros pilares porque há tanta miséria que está muito escondida e também para olharem mais para as pessoas idosas, porque as reformas estão cada vez mais miseráveis.

Nome: (Participante 08)

Género: Masculino

Idade: 65

Profissão: Reformado

1.Sabe o que são tecnologias de comunicação e informação?

R: Sim

2.Utiliza, no seu dia a dia, tecnologias de informação?

R: Sim

3.Usa computador?

R: Não atualmente, mas já usei nos anos anteriormente

4.Qual o uso que faz do computador, fale-me da sua experiência, do que mais gosta no uso de computadores –

R: Não sou perito na matéria, mas já usei bastante o computador principalmente para trabalho

5.Usa o Telemóvel?

R: Sim

6.Quais são as suas dificuldades no uso do computador?

R: Não, fiz um curso de informática para poder usar corretamente o computador

7.Nos últimos sete dias, teve em contato com a Internet?

R: Sim

7.1Com que frequência utiliza a Internet?

R: Diariamente no telemóvel principalmente

8.Utiliza redes sociais?

R: Sim

8.1Quais? Facebook? Instagram?

R: Facebook, Messenger

8.2Com que objetivo recorre às redes sociais?

R: Comunicar, principalmente com os familiares e amigos

9.Recorre à Internet para aceder a Serviços do Governo?

R: Não, não tenho necessidade de os aceder, faço tudo pessoalmente

10.Os programas fornecidos pelo governo são fáceis de aceder?

R: Não

10.1Que tipo de dificuldades encontra?

R: Não, porque não uso nada disso

11.Que tipo de serviços públicos usa? Que opiniões tem quanto a isso?

R: Nenhum, não uso

11.1Serviços médicos? Marcar consultas? Impostos?

R: Não, praticamente não uso nada do Estado, porque vivo mais no estrangeiro.

12.Tem confiança nestes serviços?

R: Não

13.Sente-se excluído (posto de parte) por não saber trabalhar com o computador? Não

14.Que medidas gostaria de ver implementadas para facilitar o uso destas tecnologias nos serviços públicos?

R: Gostaria que as coisas funcionassem de forma correta, sobretudo na área da justiça, melhorar os acessos aos portais da justiça

Nome: (Participante 09)

Género: Feminino

Idade: 78

Profissão: Reformada

1.Sabe o que são tecnologias de comunicação e informação?

R: Sim

2.Utiliza, no seu dia a dia, tecnologias de informação?

R: Não

3. Usa computador?

R: Não

4. Qual o uso que faz do computador, fale-me da sua experiência, do que mais gosta no uso de computadores-

R: Não tenho computador e não sei funcionar com nenhum

5. Usa o Telemóvel?

R: Sim utilizo, para fazer e receber chamadas e ver as horas essencialmente

6. Quais são as suas dificuldades no uso do computador?

R: Não, fiz um curso de informática para poder usar corretamente o computador

7. Nos últimos sete dias, teve em contato com a Internet?

R: Diariamente não, mas os meus filhos já me mostraram algumas coisas da internet nos últimos 7 dias

7.1 Com que frequência utiliza a Internet?

R: Não uso

8. Utiliza redes sociais?

R: Não

8.1 Quais? Facebook? Instagram?

R: Não

8.2 Com que objetivo recorre às redes sociais?

R: Nenhuma

9. Recorre à Internet para aceder a Serviços do Governo?

R: Não

10. Os programas fornecidos pelo governo são fáceis de aceder?

R: Não

10.1 Que tipo de dificuldades encontra?

R: Nenhum, não sei, não uso

11. Que tipo de serviços públicos usa? Que opiniões tem quanto a isso?

R: Neste momento já não trato diretamente dos assuntos relacionados com os serviços públicos digitais

11.1 Serviços médicos? Marcar consultas? Impostos?

R: Serviços médicos, utilizo, mas não estou envolvida na marcação de consultas

12. Tem confiança nestes serviços?

R: Sim, razoavelmente

13. Sente-se excluído (posto de parte) por não saber trabalhar com o computador?

R: Sim, porque já sou reformada há muito tempo.

14. Que medidas gostaria de ver implementadas para facilitar o uso destas tecnologias nos serviços públicos?

R: Não tenho opinião sobre isso, porque não percebo muito do tema

Nome: (Participante 10) Estrangeira/Venezuelana

Género: Feminino

Idade: 65

Profissão: Costureira em Portugal

1. Sabe o que são tecnologias de comunicação e informação?

R: Sobre a tecnologia sei que cada dia é mais avançada, existem novos métodos para conseguir aceder a ela antes era mais complicado, tinhas de aceder através do computador e agora conseguimos aceder com qualquer dispositivo, e acho muito bom quando é dada a utilização adequada.

2. Utiliza, no seu dia a dia, tecnologias de informação?

R: Sim, utilizo mais para ver sobre saúde, exercício, comida, passeio, gosto muito de cursos online que dão muitas ferramentas. Em conclusão, a internet nos dá uma grande variedade de funções que nos facilitam até trabalhar de casa através da tecnologia.

3. Usa computador?

R: Sim

4.Qual o uso que faz do computador, fale-me da sua experiência, do que mais gosta no uso de computadores-

R: Basicamente gosto de ver coisas sobre a saúde, exercício, comida, passeio, gosto muito dos cursos online porque dão muitas ferramentas. Mas gosto sobretudo de explorar tudo aquilo que o computador fornece.

5.Usa o Telemóvel?

R: Sim

6.Quais são as suas dificuldades no uso do computador?

R: Sim, a nós pessoas de idade é mais complicado, não é como as crianças que têm a curiosidade de investigar mais e por isso aprendem mais rápido. Desde a minha experiência quando comecei a utilizar do computador (antigo) tinha medo por se podia a podia estragar e depois tinha de mandar reparar e isso tem um custo, entretanto a criança não existe esse medo e consegue explorar tudo e por isso aprende, fiquei surpresa quando vi aos meus sobrinhos souberem mais do que eu por causa do medo de estragar o computador.

7.Nos últimos sete dias, teve em contato com a Internet?

R: Sim

7.1Com que frequência utiliza a Internet?

R: Com alguma frequência

8.Utiliza redes sociais?

R: Não, só tenho e-mail

8.1Quais? Facebook? Instagram?

R: Não

8.2Com que objetivo recorre às redes sociais?

R: Nenhum

9.Recorre à Internet para aceder a Serviços do Governo?

R: Sim, na Venezuela lá sou professora, trabalhava com a internet e a utilizava para corrigir, trabalhos de casa que me enviaram pela net e cursos online, mas eu não tenho interesse em redes sociais.

10.Os programas fornecidos pelo governo são fáceis de aceder?

R: Não

10.1Que tipo de dificuldades encontra?

R: Quase nenhuma

11.Que tipo de serviços públicos usa? Que opiniões tem quanto a isso?

R: Uso mais os serviços da educação, como sou professora, são os serviços dos quais tenho mais interesse. Penso que, os serviços deveriam ser melhores para que todos o possam aceder, porque ajudam muito.

11.1Serviços médicos? Marcar consultas? Impostos?

R: Não, mas a utilizamos para pagar os serviços como água e eletricidade, também para aceder ao banco, fazer compras por amazon e assim.

12.Tem confiança nestes serviços?

R: Sim, tenho confiança e parece-me fabuloso

13.Sente-se excluído (posto de parte) por não saber trabalhar com o computador?

R: Não, sinto-me bastante integrada e cada dia mais e mais rápido e profundamente

14.Que medidas gostaria de ver implementadas para facilitar o uso destas tecnologias nos serviços públicos?

R: Sim, gostaria que tivesse a possibilidade que todos os serviços sejam por internet desde fazer a matrícula, agendar consultas, comprar bilhetes de avião. Que o sistema de internet seja rápido e desde casa o que nos facilita muito a vida.

Nome: (Participante 11)

Género: Masculino

Idade: 71

Profissão: Reformado

1.Sabe o que são tecnologias de comunicação e informação?

R: Sim, serve para informar, pesquisar e comunicar

2.Utiliza, no seu dia a dia, tecnologias de informação?

R: Sim

3.Usa computador?

R: Sim

4.Qual o uso que faz do computador, fale-me da sua experiência, do que mais gosta no uso de computadores-

R: Trabalho diariamente no computador e com a internet por causa dos e-mails, o computador é sempre melhor e dá mais jeito para enviar e-mail, fazer transferências bancárias, entre outros.

5.Usa o Telemóvel?

R: Sim

6.Quais são as suas dificuldades no uso do computador?

R: Creio que não, embora não seja de nenhum profissional assim da área e algumas coisas vai se aprendendo no dia a dia

7.Nos últimos sete dias, teve em contato com a Internet?

R: Sim

7.1Com que frequência utiliza a Internet?

R: Frequentemente

8.Utiliza redes sociais?

R: Sim

8.1Quais? Facebook? Instagram?

R: WhatsApp e Messenger

8.2Com que objetivo recorre às redes sociais?

R: Para falar com os familiares

9.Recorre à Internet para aceder a Serviços do Governo?

R: Não, geralmente não recorro, embora não vá as empresas pagar pessoalmente os recibos, faço-o através da Internet

10.Os programas fornecidos pelo governo são fáceis de aceder?

R: Não

10.1Que tipo de dificuldades encontra?

R: Nenhum

11.Que tipo de serviços públicos usa? Que opiniões tem quanto a isso?

R: Pagamento de faturas, em geral

11.1Serviços médicos? Marcar consultas? Impostos?

R: Sim, quando faço a declaração do IRS

12.Tem confiança nestes serviços?

R: Sim, sim tenho, mas temos de estar sempre atendo

13.Sente-se excluído (posto de parte) por não saber trabalhar com o computador? Não

14.Que medidas gostaria de ver implementadas para facilitar o uso destas tecnologias nos serviços públicos?

R: Haver mais e mais formações

Nome: (Participante 12)

Género: Masculino

Idade: 72

Profissão: Reformado

1.Sabe o que são tecnologias de comunicação e informação?

R: Sim, sei que é uma coisa boa

2.Utiliza, no seu dia a dia, tecnologias de informação?

R: Sim

3.Usa computador?

R: Sim

4.Qual o uso que faz do computador, fale-me da sua experiência, do que mais gosta no uso de computadores-

R: Uso muitos programas no computador, faço de tudo um pouco

5.Usa o Telemóvel?

R: Sim

6.Quais são as suas dificuldades no uso do computador?

R: Não tenho quase nenhuma

7.Nos últimos sete dias, teve em contato com a Internet?

R: Sim

7.1Com que frequência utiliza a Internet?

R: Frequentemente

8.Utiliza redes sociais?

R: Sim

8.1Quais? Facebook? Instagram?

R: WhatsApp e Messenger

8.2Com que objetivo recorre às redes sociais?

R: Para falar com os familiares e amigos

9.Recorre à Internet para aceder a Serviços do Governo?

R: Sim recorro

10.Os programas fornecidos pelo governo são fáceis de aceder?

R: De modo geral, não são, mas aprende-se

10.1Que tipo de dificuldades encontra?

R: Algumas, principalmente em chamadas telefónicas

11.Que tipo de serviços públicos usa? Que opiniões tem quanto a isso?

R: Uso mais as Finanças e Segurança Social

11.1Serviços médicos? Marcar consultas? Impostos?

R: Sim, quando faço a declaração do IRS

12.Tem confiança nestes serviços?

R: Sim, entre 80% a 90% digamos que sim

13.Sente-se excluído (posto de parte) por não saber trabalhar com o computador?

R: Não, porque temos de estar atentos e informados

14.Que medidas gostaria de ver implementadas para facilitar o uso destas tecnologias nos serviços públicos?

R: Haver mais e mais formações

Nome: (Participante 13)

Género: Masculino

Idade: 72

Profissão: Reformado

1.Sabe o que são tecnologias de comunicação e informação?

R: Sim, tem uma diversidade imensa

2.Utiliza, no seu dia a dia, tecnologias de informação?

R: Sim

3.Usa computador?

R: Não

4.Qual o uso que faz do computador, fale-me da sua experiência, do que mais gosta no uso de computadores-

R: Atualmente não uso o computador, mas já usei no passado para trabalhar

5. Usa o Telemóvel?

R: Sim

6. Quais são as suas dificuldades no uso do computador?

R: Não uso o computador

7. Nos últimos sete dias, teve em contato com a Internet?

R: Sim

7.1 Com que frequência utiliza a Internet?

R: Com alguma eventualidade

8. Utiliza redes sociais?

R: Não

8.1 Quais? Facebook? Instagram?

R: Não

8.2 Com que objetivo recorre às redes sociais?

R: Nenhum

9. Recorre à Internet para aceder a Serviços do Governo?

R: Não

10. Os programas fornecidos pelo governo são fáceis de aceder?

R: Não

10.1 Que tipo de dificuldades encontra?

R: Há muito, principalmente no acesso aos demais serviços por causa das senhas que pedem

11. Que tipo de serviços públicos usa? Que opiniões tem quanto a isso?

R: Nenhum

11.1 Serviços médicos? Marcar consultas? Impostos?

R: Sim para marcar as consultas, mas por normal peço sempre a minha filha

12. Tem confiança nestes serviços?

R: Tenho algumas

13. Sente-se excluído (posto de parte) por não saber trabalhar com o computador?

R: Sim, porque não há quase apoio/formação para que possamos usar os serviços digitais

14. Que medidas gostaria de ver implementadas para facilitar o uso destas tecnologias nos serviços públicos?

R: Haver mais formações para as pessoas de idade

Nome: (Participante 14)

Género: Masculino

Idade: 76

Profissão: Reformado

1. Sabe o que são tecnologias de comunicação e informação?

R: Sim, bom sei alguma coisa sobre tecnologias de informação porque sou uma pessoa que tem o cuidado de estar a par das tecnologias, porque faziam parte da minha área tecnológica, sendo eu de engenharia eletrónica logico que isso para me é um gosto de estar sempre integrado nas novas tecnologias.

2. Utiliza, no seu dia a dia, tecnologias de informação?

R: Uso sim, através telemóvel e do tablet

3. Usa computador?

R: Sim tenho, tenho 3 computadores 2 tablets e 1 telemóvel

4. Qual o uso que faz do computador, fale-me da sua experiência, do que mais gosta no uso de computadores-

R: Bem eu utilizo mais o computador para parte profissional, a parte tecnológica profissional para fazer pesquisas sobre equipamentos, fazer pesquisa sobre dados que eu necessitava para uma assistência de eletrónica por exemplo, fazer esquemas eletrónicos qualquer tipo de aparelho de rádio, TV, satélite fosse o que fosse está lá tudo na Internet, posso dizer que o computador era a minha ferramenta de pesquisa era

o computador, era mais utilizado só mais para isso. O computador é uma boa ferramenta de trabalho para quem o souber usar, porque seja no verão ou inverno e permite que façamos tudo dentro de casa.

5. Usa o Telemóvel?

R: Sim uso, mas mais para questões sociais, utilizo o telemóvel para isso, já utilizei mais, mas agora utilizo menos telemóvel e o tablet, porque já passei um pouco dessa fase de andar muito incluído nas redes sociais

6. Quais são as suas dificuldades no uso do computador?

R: Tive sim inicialmente, mas felizmente tive um bom ajudante, que era meu filho que é da área de engenharia e sistemas informáticos e sempre que tinha um problema ele ajudava-me a resolvê-los, mas punha-me a trabalhar para ser eu a resolvê-lo e com ele aprendi muito e é por isso que hoje sou autónomo e atualmente, inclusive faço assistência á computadores mesmo online.

7. Nos últimos sete dias, teve em contato com a Internet?

R: Tenho usado bastante a Internet, mas o computador não porque estando agora reformado/aposentado já não necessito tanto de tecnologias, mas utilizo um pouco o tablet e o telemóvel. O telemóvel um pouco para redes sociais e para comunicar com os amigos, que fazem parte da minha lista de amigos e o tablet para diversão, jogos mais nada e também tem ma tela maior para facilitar mais o olhar.

7.1 Com que frequência utiliza a Internet?

R: Todos os dias

8. Utiliza redes sociais?

R: Sim, com certeza

8.1 Quais? Facebook? Instagram?

R: Utilizo o Facebook, o Messenger, o WhatsApp e o Telegram

8.2 Com que objetivo recorre às redes sociais?

R: Redes sociais, no caso do Facebook por uma questão de diversão, para ver novidades e às vezes para fazer publicações de fotos que eu faço muitas, mas eu posso dizer que já tenho quase 600000 visualizações das minhas fotos publicadas no Google maps, na qual faço parte, isso dá-me muito gozo, porque de saber que faço parte de coisas bonitas e eu faço isso não por uma questão de ser para me, mas para dar as boas vindas, o conhecimento a quem me visita é quase como se fosse uma forma de agradecimento, por terem passado pela minha rede social. Utilizo o WhatsApp, temos aqui a minha turma da ginástica, um grupo também de Rotary Clubs na qual faço parte e muito mais importante, é através do WhatsApp que falo com o meu filho que está nos Estados Unidos, todos dias falo com ele é através do WhatsApp o Telegram uma vez ou outra por encaminhamento de alguma coisa.

9. Recorre à Internet para aceder a Serviços do Governo?

R: Ah, sim com certeza, todos os meus serviços relacionados com as Finanças é tudo online, tudo. Não recorro ao serviço fisicamente porque não tenho necessidade, até porque tenho conhecimentos alargados para poder utilizar estes serviços online, não vou estar a ocupar um espaço que possa outra pessoa estar à espera, sem necessidade, faço tudo online, sobretudo para aceder as Finanças e também ao Saúde24, faço online.

10. Os programas fornecidos pelo governo são fáceis de aceder?

R: Sim, nunca tive problemas com isso, mas inicialmente toda a gente tem um bocadinho de problemas, mas depois comecei a trabalhar inclusive no preenchimento do IRS e tudo mais e com o tempo fomos aprendendo e depois isso para nós é fácil. Inicialmente toda a gente tem de aprender, já dizia o ditado, “ninguém nasci ensinado”, mas depois de aprender as coisas tornam-se fáceis e posso dizer que o site Gov.pt é acessível e tem muita informação para podermos aceder a ela. Tem lá formulários que todos necessitamos de preencher, tem o serviço de saúde, onde peço receitas em vez de ir ao médico pessoalmente.

10.1 Que tipo de dificuldades encontra?

R: A única dificuldade que tive foi no início, no preenchimento do IRS, depois alguns esclarecimentos da própria plataforma, porque não é assim tão linear, mas cada vez mais estão a melhorar. Como se diz no Brasil, “tudo é um aprendizado”, para estarmos sempre atualizados.

11. Que tipo de serviços públicos usa? Que opiniões tem quanto a isso?

R: De modo geral, uso mais as Finanças, a Segurança Social e a Loja do Cidadão, tudo online. Para muita gente que não sabe a Loja do Cidadão é um local muito importante, onde temos tudo centralizado, só precisa ir bem preparado para ser atendido rapidamente. Às vezes, fisicamente uso mais a Loja do Cidadão. Em relação aos serviços médicos utilizo-os raramente, de dois em dois anos.

11.1 Serviços médicos? Marcar consultas? Impostos?

R: Sim, principalmente com os impostos, mas também já realizei marcações de consultas online.

12. Tem confiança nestes serviços?

R: Sim, tenho confiança, porque penso que utilizam um sistema de segurança fiável, para usarmos sem sermos “molestados pelos haters”

13. Sente-se excluído (posto de parte) por não saber trabalhar com o computador?

R: Sinto-me inserido na tecnologia em todos os meios, desde o nível normal até ao nível mais avançado da eletrónica, tive muito cuidado também apesar da minha idade, na altura com 50 até aos 55 anos ainda estava eletrónica para estar sempre dentro das tecnologias.

14. Que medidas gostaria de ver implementadas para facilitar o uso destas tecnologias nos serviços públicos?

R: Ora, muito honestamente eu não tenho a razão de queixa de nenhum dos serviços como tal, não vejo motivo de apontar qualquer implementação para melhorias, porque também quando há alguma coisa, há um local para sugestões, para dizer olha, eu achava melhor, até porque de vez enquanto estes sites pedem sugestões para melhorar aquilo que está correto. Então, se eu vejo um ponto ou outro, eu dou a minha opinião, porque tenho direito como cidadão de me expressar quando vejo que alguma coisa não está, não é em conformidade, porque em conformidade estão elas, mas que não estão um pouco a vontade para as pessoas com menos recursos que eu, para poderem utilizá-las, porque eu não tenho problemas, mas há pessoas que eventualmente, poderão vir há ter.

Nome: (Participante 15)

Género: Masculino

Idade: 80 anos

Profissão: Reformado

1. Sabe o que são tecnologias de comunicação e informação?

R: Sim, são as tecnologias modernas agora, informática, os computadores tudo isto que há de moderno, mas nem toda a gente sabe trabalhar com elas, mas acho que é esplêndido, porque quem diria que alguns anos atrás, a menina (nesse caso refere a mim mesmo) ia falar diretamente para a Guiné-Bissau com a família e quem diria que há uns anos que com um cartão multibanco fazíamos tudo. As novas tecnologias permitiram tudo isso e agora para a frente, ninguém sabe as transformações que virão.

2. Utiliza, no seu dia a dia, tecnologias de informação?

R: Sim, com frequência

3. Usa computador?

R: Sim, mas atualmente uso pouco

4. Qual o uso que faz do computador, fale-me da sua experiência, do que mais gosta no uso de computadores-

R: Usava como ferramenta de trabalho continuamente, quando estava na escola, no departamento, Ciências da Terra (Universidade do Minho) tinha lá um aparelho, tinha de dar informação ao computador, para obter os resultados, digamos a argila, a água turva que mecanicamente sabe selecionar as areias e água turva também tem partículas porque tínhamos de selecionar. Primeiramente, era feito através do método artesanal, mas depois com o telégrafo, as novas tecnologias, então nessa altura trabalhava com isso. Agora quase que não uso o computador, mas quando preciso vou ter com a minha mulher, ela faz-me aquilo que quero fazer no computador, porque atualmente, uso mesmo pouco.

5. Usa o Telemóvel?

R: Sim, com bastante frequência

6. Quais são as suas dificuldades no uso do computador?

R: Posso dizer que sim

7.Nos últimos sete dias, teve em contato com a Internet?

R: Sim, quando preciso, mas por norma é quase todos os dias

7.1Com que frequência utiliza a Internet?

R: Frequentemente

8.Utiliza redes sociais?

R: Sim

8.1Quais? Facebook? Instagram?

R: WhatsApp

8.2Com que objetivo recorre às redes sociais?

R: Olha por exemplo, no meu grupo de ginástica, os colegas costumam enviar coisas, digamos para falarmos uns com os outros, porque partilhamos muitas informações uns com os outros

9.Recorre à Internet para aceder a Serviços do Governo?

R: Não

10.Os programas fornecidos pelo governo são fáceis de aceder?

R: Epá, como não os uso é difícil dizer, mas por norma são um pouco, porém, penso que estes serviços são bons.

10.1Que tipo de dificuldades encontra?

R: Sim, não estou muito familiarizado com isso

11.Que tipo de serviços públicos usa? Que opiniões tem quanto a isso?

R: Não sei dizer, não faço a mínima ideia

11.1Serviços médicos? Marcar consultas? Impostos?

R: Não, gosto mais de ir ao doutor pessoalmente

12.Tem confiança nestes serviços?

R: Em relação a confiança, não sei se devo confiar muito nisso, porque ouço algumas coisas que fico abismado.

13.Sente-se excluído (posto de parte) por não saber trabalhar com o computador?

R: Sim, mas não é um trauma para me.

14.Que medidas gostaria de ver implementadas para facilitar o uso destas tecnologias nos serviços públicos?

R: Não irei sugerir, mas sei que há sítios para formação para as pessoas que têm o mínimo conhecimento sobre isso, olha até aqui (INATEL Braga) havia uma formação para as pessoas para se aperfeiçoarem e terem mais conhecimento sobre o assunto.

Nome: (Participante 16)

Género: Feminino

Idade: 80 anos

Profissão: Reformada

1.Sabe o que são tecnologias de comunicação e informação?

R: Sei muito pouco ou praticamente nada

2.Utiliza, no seu dia a dia, tecnologias de informação?

R: Não, muito raramente

3.Usa computador?

R: Não, porque na altura em que trabalhava não havia computadores e agora já não tenho capacidades para aprender a trabalhar ou estar no computador

4.Qual o uso que faz do computador, fale-me da sua experiência, do que mais gosta no uso de computadores-

R: Como não uso o computador, não existem experiências com isso

5. Usa o Telemóvel?

R: Sim, sim uso

6. Quais são as suas dificuldades no uso do computador?

R: Sim, sinto bastante

7. Nos últimos sete dias, teve em contato com a Internet?

R: Sim, quase sempre

7.1 Com que frequência utiliza a Internet?

R: Recorro, mas não com grandes frequências, só quando preciso, de vez enquanto vou ao Google e faço as minhas pesquisas, onde procuro sempre saber sobre as curiosidades.

8. Utiliza redes sociais?

R: Sim utilizo

8.1 Quais? Facebook? Instagram?

R: O Facebook e o WhatsApp

8.2 Com que objetivo recorre às redes sociais?

R: Recorro com muita frequência, com o objetivo de falar com os amigos, mandar mensagens e falar com os familiares no estrangeiro

9. Recorre à Internet para aceder a Serviços do Governo?

R: Não

10. Os programas fornecidos pelo governo são fáceis de aceder?

R: Para quem esta dentro do assunto é fácil de aceder, mas para pessoas como eu, já não é assim tanto

10.1 Que tipo de dificuldades encontra?

R: Sim

11. Que tipo de serviços públicos usa? Que opiniões tem quanto a isso?

R: Não uso praticamente nenhum, mas se fosse o caso, talvez as Finanças, mas tem de se ter bastante cuidado, porque às vezes uma pequena distração e depois dá grandes sarilhos.

11.1 Serviços médicos? Marcar consultas? Impostos?

R: Sim, já fiz marcação de consultas, mas mais por via telefónica

12. Tem confiança nestes serviços?

R: Tenho uma certa interrogação, ou seja, não há grandes confianças

13. Sente-se excluído (posto de parte) por não saber trabalhar com o computador?

R: Ora sim

14. Que medidas gostaria de ver implementadas para facilitar o uso destas tecnologias nos serviços públicos?

R: Em primeiro lugar, deveria haver mais formações, porque as pessoas da minha idade têm dito muitas dificuldades nessas tecnologias, porque infelizmente, agora tudo é feito online, sobretudo quando se vai aos serviços da Caixa Geral de Depósitos, através do multibanco e as pessoas muitas vezes em vez de ajudar, com algumas informações que mandam através dos emails e há muita gente que não tem acesso a isso, nem a computadores e nem ao telemóvel, por isso, acho que deveria haver mais informação e instruções.

Nome: (Participante 17)

Género: Masculino

Idade: 65 anos

Profissão: Gestor multinacional

1. Sabe o que são tecnologias de comunicação e informação?

R: Sim, sei o básico

2. Utiliza, no seu dia a dia, tecnologias de informação?

R: Sim uso

3. Usa computador?

R: Sim

4.Qual o uso que faz do computador, fale-me da sua experiência, do que mais gosta no uso de computadores-

R: Muitas, desde emails, ficheiros do Excel, PowerPoints e das mais diversas apresentações.

5.Usa o Telemóvel?

R: Uso

6.Quais são as suas dificuldades no uso do computador?

R: Não, com a experiência que tenho, estou demasiado avançado

7.Nos últimos sete dias, teve em contato com a Internet?

R: Sim

7.1Com que frequência utiliza a Internet?

R: Uso todos os dias, estou sempre ligado a Internet

8.Utiliza redes sociais?

R: Sim

8.1Quais? Facebook? Instagram?

R: O Facebook e o WhatsApp

8.2Com que objetivo recorre às redes sociais?

R: O WhatsApp, porque faço parte de muitos grupos de colaboração e disso tudo, onde partilhamos bastante informação e o Facebook duas ou três vezes por semana para entreter e conversar com os amigos e conhecidos

9.Recorre à Internet para aceder a Serviços do Governo?

R: Sim até tenho alguns serviços instalados e recorro com alguma eventualidade

10.Os programas fornecidos pelo governo são fáceis de aceder?

R: Não, porque para me são acessíveis de aceder

10.1Que tipo de dificuldades encontra?

R: Eu não tenho dito nenhuma dificuldade

11.Que tipo de serviços públicos usa? Que opiniões tem quanto a isso?

R: Uso mais o site das Finanças, mas é uma vez ao mês, é o que uso com maior frequência

11.1Serviços médicos? Marcar consultas? Impostos?

R: Normalmente vou ao centro de saúde e quanto aos impostos, só quando tenho de fazer a declaração do IRS e coisas do carro

12.Tem confiança nestes serviços?

R: Tenho confiança como consumidor

13.Sente-se excluído (posto de parte) por não saber trabalhar com o computador?

R: Acho que sim, sobretudo no que diz respeito aos serviços básicos

14.Que medidas gostaria de ver implementadas para facilitar o uso destas tecnologias nos serviços públicos?

R: Não tenho necessidade, porque aquilo que uso, serve-me e movimento-me com facilidade, mas para que precisa é provável que haja mais formações, porque eu trabalhei durante 36 anos numa multinacional com formação frequente.

Nome: (Participante 18)

Género: Feminino

Idade: 79 anos

Profissão: Reformada

1.Sabe o que são tecnologias de comunicação e informação?

R: Sim, alguma coisinha, informo-me sempre quando posso sobre isso. É uma evolução da sociedade

2.Utiliza, no seu dia a dia, tecnologias de informação?

R: Às vezes, não com muita frequência

3.Usa computador?

R: Não uso, tenho lá em casa, mas não é algo que preciso

4.Qual o uso que faz do computador, fale-me da sua experiência, do que mais gosta no uso de computadores-

R: Não, nunca tive, mas sei que há pessoas por exemplo que dão os números de telemóvel e depois acabam sendo roubados.

5.Usa o Telemóvel?

R: Uso, mas poucas vezes

6.Quais são as suas dificuldades no uso do computador?

R: Tenho sim, para ser franco, as minhas mãos não nasceram para isso.

7.Nos últimos sete dias, teve em contato com a Internet?

R: Sim, mais raramente

7.1Com que frequência utiliza a Internet?

R: Muito pouco

8.Utiliza redes sociais?

R: Sim

8.1Quais? Facebook? Instagram?

R: WhatsApp

8.2Com que objetivo recorre às redes sociais? P

R: Para falar com o grupo da ginástica do INATEL, com os familiares e amigos também

9.Recorre à Internet para aceder a Serviços do Governo?

R: Não, não uso, mas já usei quando trabalhava, mas agora não

10.Os programas fornecidos pelo governo são fáceis de aceder?

R: Para mim, não são fáceis de aceder é muita burocracia

10.1Que tipo de dificuldades encontra?

R: Tenho muitas, estou muito desatualizado sobre muita coisa, tudo que esta relacionado com as tecnologias

11.Que tipo de serviços públicos usa? Que opiniões tem quanto a isso?

R: Não uso atualmente nenhum, porque como já lhe disse, estou bastante desatualizada com tudo isso

11.1Serviços médicos? Marcar consultas? Impostos?

R: Não, já não faço isso, prefiro sempre ir ao centro de saúde

12.Tem confiança nestes serviços?

R: De certa forma, sim confio

13.Sente-se excluído (posto de parte) por não saber trabalhar com o computador?

R: Sim

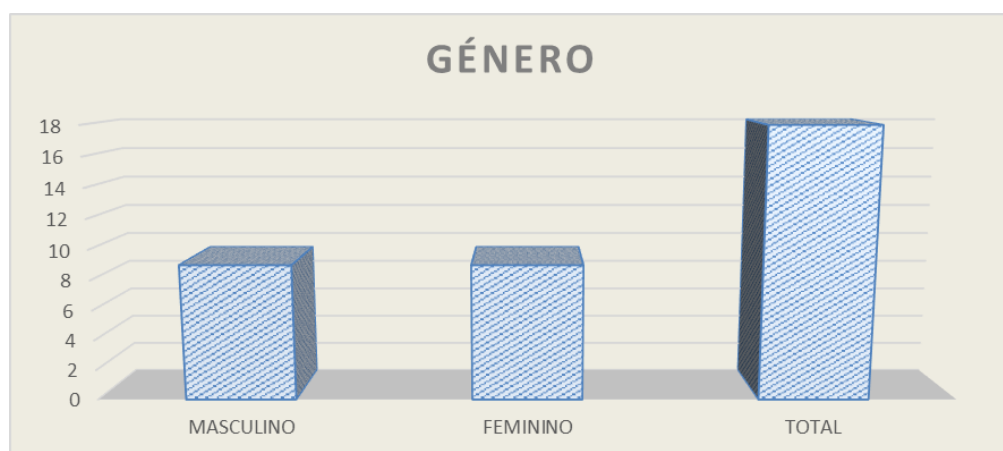
14.Que medidas gostaria de ver implementadas para facilitar o uso destas tecnologias nos serviços públicos?

R: Penso que, deveria de haver mais formações, porque as pessoas de que estão sendo cada vez mais “esquecidas” na sociedade e quem não tem estudo ou algum tipo de formação, acaba por ficar excluído de quase tudo, se não for mesmo tudo.

Apêndice 2 – Caracterização dos Participantes

Participantes	Género	Idade	Profissão	Raça ou etnia
1	Feminino	78	Reformada	Portuguesa
2	Masculino	80	Reformado	Português
3	Masculino	74	Gerente de condomínio	Português
4	Feminino	69	Reformada	Brasileira
5	Feminino	66	Reformada	Portuguesa
6	Feminino	73	Reformada	Portuguesa
7	Feminino	80	Reformada	Portuguesa
8	Masculino	65	Reformado	Português
9	Feminino	78	Reformada	Portuguesa
10	Feminino	65	Costureira em Portugal	Venezuelana
11	Masculino	71	Reformado	Português
12	Masculino	72	Reformado	Português
13	Masculino	72	Reformado	Português
14	Masculino	76	Reformado	Português
15	Masculino	80	Reformado	Português
16	Feminino	80	Reformada	Portuguesa
17	Masculino	65	Gestor multinacional	Português
18	Feminino	79	Reformada	Portuguesa
	MÉDIA	73,5		

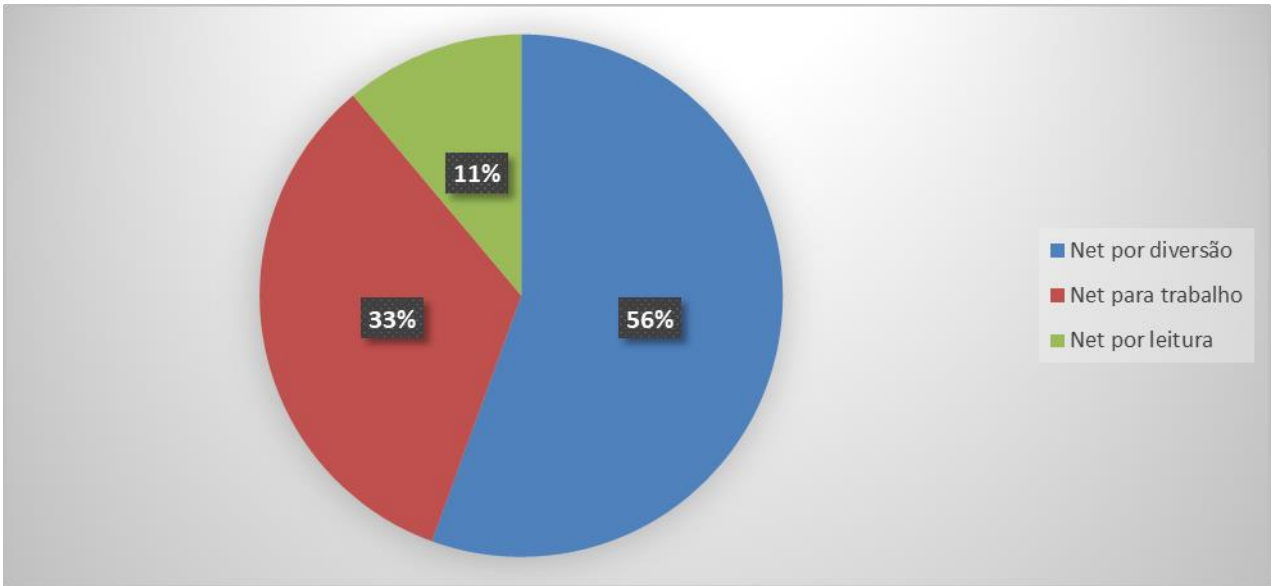
MASCULINO	9
FEMININO	9
TOTAL	18



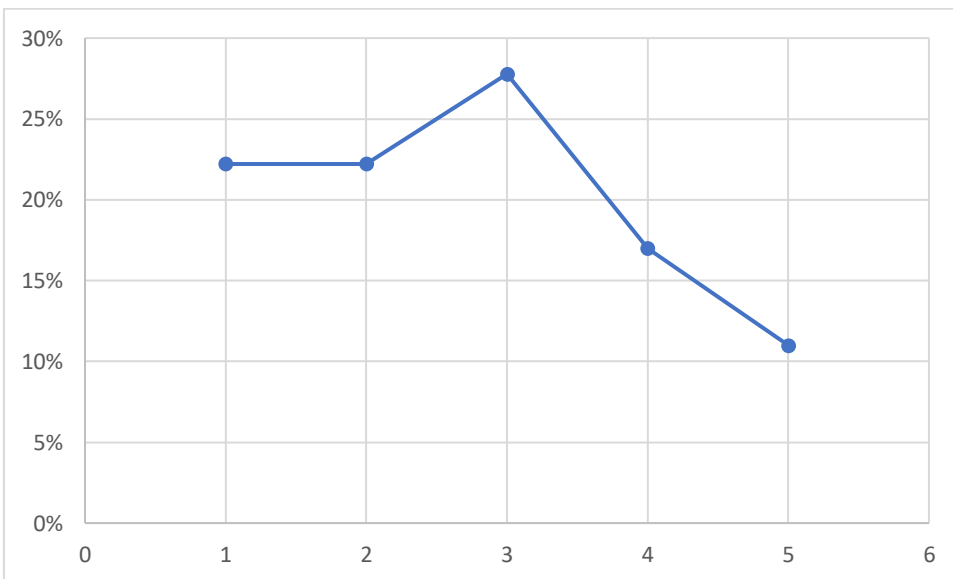
Apêndice 3 – Sequência dos Resultados

	CATEGORIZAÇÃO		
	Usa a Net por diversão	Usa a Net para trabalho	Usa Net por leitura
Part. 1			X
Part. 2	X		
Part. 3		X	
Part. 4	X		
Part. 5	X		
Part. 6	X		
Part. 7			X
Part. 8	X		
Part. 9	X		
Part. 10		X	
Part. 11		X	
Part. 12		X	
Part. 13	X		
Part. 14		X	
Part. 15	X		
Part. 16	X		
Part. 17		X	
Part. 18	X		

Categoria	Frequência absoluta	Frequência relativa
Net por diversão	10	55,67%
Net para trabalho	6	33,33%
Net por leitura	2	11,11%
Total	18	100%



Nº de participantes	Nível de confiança	Percentagem
4	1	22%
4	2	22%
5	3	28%
3	4	17%
2	5	11%
18		100%



		Com que frequência utiliza a Internet?		
Raramente	Razoalmente	Com eventualidade	Frequentemente	Diariamente
	X			
		X		
			X	
		X		
		X		
				X
				X
				X
X				
		X		
			X	
			X	
		X		
				X
	X		X	
				X
X				

	Com que frequência utiliza a Internet?	Porcentagem
Raramente	2	11%
Razoalmente	2	11%
Com eventualidade	5	28%
Frequentemente	4	22%
Diariamente	5	28%
TOTAL	18	