



UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA  
Faculdade de Ciências Humanas

A QUALIDADE DE VIDA DAS PESSOAS IDOSAS E AS NOVAS  
TECNOLOGIAS

Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa para  
obtenção do grau de mestre em Acompanhamento Social e Inserção

Por

Carolina Maria Mendes Vaz

Setembro de 2014



UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA

A QUALIDADE DE VIDA DAS PESSOAS IDOSAS E AS  
NOVAS TECNOLOGIAS

Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa para  
obtenção do grau de mestre em Acompanhamento Social e Inserção

Por

Carolina Maria Mendes Vaz

Faculdade de Ciências Humanas

Sob orientação de Doutor Henrique Joaquim

Setembro de 2014

*“Caminhante, são teus passos o caminho, e nada mais;  
Caminhante, não há caminho, faz-se caminho ao andar.”*

*António Machado,  
Provérbios y Cantares XXIX  
(1875-1939)*

*Aos meus pais,  
por iluminarem o meu caminho e  
por sempre acreditaram no meu empenho.  
Obrigada por Tudo....*

## **Agradecimentos**

O percurso de construção do presente trabalho não foi somente uma caminhada solitária e um empenho individual, mas também um conjunto de esforços que possibilitaram alcançar o fim desta etapa. O espaço limitado desta secção de agradecimentos não permite agradecer devidamente a todas as pessoas que, ao longo do meu Mestrado, me ajudaram a alcançar os meus objetivos e a realizar mais esta etapa que representa um importante marco na minha vida pessoal e académica.

Desta forma, gostaria de agradecer ao meu orientador Professor Doutor Henrique Joaquim pela ajuda na realização deste trabalho e pela forma como me orientou, contribuindo para o enriquecimento da minha formação académica.

Um sincero agradecimento dirijo à Professora Doutora Isabel Vieira, pela ajuda na realização deste trabalho dando as suas sugestões no momento certo, pelo apoio e confiança, e pela disponibilidade manifestada, apesar do seu horário preenchido.

Dirijo um sincero agradecimento a todos os Assistentes Sociais que se disponibilizaram a conversar comigo gentilmente e pelo tempo cedido bondosamente das suas jornadas laborais, partilhando os seus saberes, experiências e reflexões. Agradeço, ainda, às pessoas idosas que partilham comigo as suas ideias e vivências, sem as quais teria sido impossível chegar ao fim desta etapa.

Gostaria de agradecer fundamentalmente aos meus pais, faróis que iluminam o meu caminho, sempre presentes. Obrigada pela paciência, palavras de conforto, compreensão, incentivo, estímulo, apoio, motivação, dar confiança, conselhos e críticas construtivas. Obrigada por contribuírem para que alcançasse os meus sonhos e objetivos, por acreditarem em mim e por todos os dias me estimularem sem nunca vacilar. E, principalmente, obrigada pelo amor e por estarem sempre ao meu lado na caminhada da vida.

Aos incondicionais afetos da minha família, aos avós, aos tios e aos primos, por estarem ao meu lado, pelo apoio, motivação, estímulo e incentivo.

Aos meus amigos, agradeço pela amizade, carinho e os bons momentos que passamos.

Apenas manifesto algumas palavras mas de um sentido profundo de meu reconhecido e minha gratidão, a todos os que estiveram presentes nos momentos de angústia, de ansiedade, de insegurança, de exaustão e de satisfação.

A todos o meu muito obrigada!

## **Resumo**

A presente tese de dissertação centra-se na análise e compreensão do impacto das novas tecnologias de informação e comunicação na qualidade de vida das pessoas idosas no âmbito da intervenção social. No plano conceptual, recorreu-se a diferentes abordagens teóricas que contribuíram para o cruzamento de visões de análise. Neste plano de fundo, o fenómeno do progresso tecnológico impulsionado pela globalização apresenta novas situações de exclusão. As tecnologias ocupam um espaço relevante no quotidiano e o seu crescimento tem forte impacto nas sociedades. A este processo de mudança associa-se o envelhecimento populacional, levantando desafios significativos à sociedade, realçando o papel que estas tecnologias podem desempenhar na qualidade de vida dos idosos. A percepção deste conceito de carácter multidimensional evidencia as dimensões de bem-estar físico, relações sociais, desenvolvimento social e participação.

No plano empírico, realizou-se um estudo exploratório, privilegiando a abordagem indutiva pela interpretação das vivências dos participantes e a sua compreensão, comparando dois projetos sociais de intervenção, um ao nível da teleassistência e outro da aprendizagem ao longo da vida. Como tal, os participantes do estudo foram selecionados por conveniência e por homogeneização, entrevistando-se quatro técnicos de intervenção social e vinte pessoas idosas. Os dados obtidos foram analisados qualitativamente, por meio de análise de conteúdo de codificação temática, baseada na descrição de casos e suas diversas visões.

Conclui-se que as tecnologias aqui estudadas contribuem para o aumento da qualidade de vida dos idosos, promovendo a autonomia, permitindo amplificar o campo de ação pessoal, aumentar conhecimentos e aceder a informação; favorecem a relação social, fomentam a participação, as capacidades cognitivas e quebram o sentimento de isolamento e solidão.

**Palavras-Chave:** envelhecimento, tecnologias da informação e comunicação, qualidade de vida.

## **Abstract**

This dissertation focuses on the analysis and understanding of the impact of the new information and communication technologies on the quality of life of the elderly population, where the social intervention is concerned. Conceptually we have used different theoretical approaches which contributed to the crossing between analysis perspectives. Against this background the phenomenon of the technological progress driven by globalization presents new situations of social exclusion. Technologies occupy a significant place in everyday life and their growth has a strong impact in societies. The ageing of the population, in association with this process of change, places significant challenges to society, stressing the role these technologies may have in the quality of life of the elderly. The awareness of this concept of a multidimensional nature emphasizes the dimensions of physical, mental and social well-being, social relations, social development and participation.

On an empirical level, we undertook an exploratory study, favoring an inductive approach through the interpretation and understanding of the life experiences of the participants, comparing two social intervention projects, one at the level of tele-assistance and the other of lifelong learning. Thus, the participants in the study were selected on a basis of convenience and homogenization, and we interviewed four social intervention technicians and twenty elderly persons. Data gathered were qualitatively analyzed, by means of content analysis of thematic codification, based on the description of cases and their different views.

We conclude that the technologies herein studied contribute to an increase in the quality of life of the elderly, promoting their autonomy, allowing them to enhance the field of personal action, to increase their knowledge and to access information; these technologies favor social relations, foster participation, cognitive capacities and break the feelings of isolation and solitude.

**Key-words:** ageing, information and communication technologies, quality of life

# Índice

Introdução	1
<b>1. Capítulo</b>	5
Abordagens do processo de envelhecimento	
<b>2. Capítulo</b>	29
O Envelhecimento e as Tecnologias da Informação e da Comunicação	
2.1. O envelhecimento e a Sociedade das tecnologias	30
2.2. Das Políticas Sociais Europeias às Políticas Sociais para idosos no domínio das Tecnologias da Informação e da Comunicação	43
<b>3. Capítulo</b>	54
Metodologia e técnicas de análise dos resultados da pesquisa empírica	
3.1. Enquadramento metodológico	55
3.2. Caracterização do universo de análise	61
3.2.1 Descrição dos projectos	61
3.2.2 Caracterização dos técnicos	62
3.2.3 Caracterização da população idosa	63
<b>4. Capítulo</b>	67
A qualidade de vida das pessoas idosas no âmbito das TIC e a intervenção social	
4.1. Perspectivas sobre o envelhecimento e as TIC	68
4.1.1 Contextos de inclusão digital e melhoria da qualidade de vida das pessoas idosas: enquadramento dos projectos	69
4.1.2 A concepção de intervenção social com pessoas idosas com recursos às TIC segundo os técnicos	78
4.1.3. A concepção de sociedade de tecnologia e de TIC segundo as pessoas idosas: representações e relações das pessoas idosas sobre a TIC	83

4.1.2 A utilização das TIC: motivações e expectativas	91
4.2. O impacto do acesso às TIC no envelhecimento	98
4.2.1 O contributo das TIC para a qualidade de vida das pessoas idosas	99
<b>Conclusão</b>	139
<b>Bibliografia</b>	149
<b>Anexos (CD-ROM)</b>	159
Anexo 1	160
Quadro Configurações do sistema de Segurança Social	
Anexo 2	161
Quadro 2 de Características das unidades da rede de cuidados integrados	
Anexo 3	162
Ficha de caracterização de projecto	
Anexo 4	163
Guião de entrevistas aos técnicos	
Anexo 5	165
Guião de Entrevistas às pessoas idosas	
Anexo 6	169
Entrevistas aos Técnicos transcritas	
Anexo 7	170
Entrevistas às pessoas idosas transcritas	
Anexo 8	170
Análise de conteúdo das entrevistas aos técnicos	
Anexo 9	170
Análise de conteúdo das entrevistas às pessoas idosas	

## **Índice de abreviaturas**

APDSI - Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação

INE - Instituto Nacional de Estatística

OMS - Organização Mundial da Saúde

PAII - Programa de Apoio Integrado a Idosos

PARES – Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais

PEC - Programa de Estabilidade e Convergência

PNACE - Plano Nacional de Ação para o Crescimento e o Emprego

PNR - Programas Nacionais de Reforma

RNCCI – Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados

TIC - Tecnologias da Informação e da Comunicação

UNESCO - Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

## Índice de Figuras

Figura 1	6
Pirâmide etária na Europa – 27 em 2001 e 2060	
Figura 2	7
Índice de envelhecimento em Portugal (INE, 20013)	
Figura 3	12
Dimensões do envelhecimento	
Figura 4	28
Dimensões de Qualidade Vida	

## Índice de Quadros

Quadro 1	60
Desenho do projeto de pesquisa	
Quadro 2	61
Instituições com Teleassistência ou “PT emergência” para as pessoas idosas	
Quadro 3	62
Instituições com projetos de aulas de informática para as pessoas idosas	
Quadro 4	62
Qualificação académica a partir das entrevistas recolhidas aos técnicos	
Quadro 5	63
Grupos etários das pessoas idosas entrevistadas no projeto de aprendizagem ao longo da vida	
Quadro 6	64
Grau de escolaridade das pessoas idosas entrevistadas no projeto de aprendizagem ao longo da vida	
Quadro 7	65
Grupos etários das pessoas idosas entrevistadas no projeto de teleassistência	
Quadro 8	66
Grau de escolaridade das pessoas idosas entrevistadas no projeto de teleassistência	
Quadro 9	69
Instituições estudadas com projetos TIC para as pessoas idosas	
Quadro 10	88
Equipamentos TIC que as pessoas idosas utilizam no seu quotidiano	
Quadro 11	89
Equipamentos TIC que as pessoas idosas utilizam no seu quotidiano	
Quadro 12	91
Motivação e expectativa das pessoas idosas segundo a perspectiva dos técnicos	
Quadro 13	92
Motivação e expectativa das pessoas idosas segundo a perspectiva dos técnicos	
Quadro 14	95
Motivações e expectativas das pessoas idosas para o uso das TIC	
Quadro 15	97
Motivações e expectativas das pessoas idosas para o uso das TIC	
Quadro 16	119
Síntese do impacto positivo das TIC na qualidade de vida das pessoas idosas	
Quadro 17	119
Barreiras de acesso às TIC na qualidade de vida das pessoas idosas	
Quadro 18	138
Síntese do impacto das TIC na qualidade de vida das pessoas idosas	

## Introdução

Na atual conjuntura social, assiste-se às transformações das sociedades de hoje, à emergência de grandes mudanças sociais, económicas e culturais. É neste contexto que se analisa o fenómeno do envelhecimento populacional, um fenómeno recente com proporções à escala mundial, apresentando-se como uma característica da sociedade portuguesa.

Nos dias de hoje, a inserção das novas tecnologias da informação e da comunicação (TIC) e o seu crescente progresso têm forte impacte nessas transformações, conduzindo a novas e complexas sociedades onde se amplificaram as situações de risco social, situações de incerteza e diminuta segurança face ao futuro (Amaro, 2005). Segundo Castells (in Dias, 2012), constata-se o surgimento da revolução da tecnologia informacional, a designada sociedade em rede, com impacte nas estruturas sociais, em que a presença ou ausência nas redes implica a inclusão ou a exclusão social.

Assim, o envelhecimento da população a par do desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação representa uma grande tendência atual e, simultaneamente, uma das questões importantes nas próximas décadas. Nesta sequência, o foco de estudo da presente dissertação de mestrado que aqui se apresenta pretende analisar a relação das pessoas idosas com as novas tecnologias. Com este estudo, pretende-se analisar o impacte das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) na qualidade de vida das pessoas idosas. Importa, então, estudar se as TIC são um instrumento que promove a qualidade de vida das pessoas idosas e a sua inserção ou a desinserção social.

Com efeito, o envelhecimento consiste numa etapa da vida humana associada ao aumento da longevidade. O envelhecimento é definido, de acordo com Bengston et al (1999, in Paúl e Fonseca, 2005), pelo surgimento de problemas e dificuldades funcionais, resultado da diminuição das capacidades e de manutenção de uma vida independente; pelo processo que resulta de uma etapa do ciclo de vida dos indivíduos, que se baseia em três aspetos: biológicos, psicológicos e sociais ; e pela idade enquanto padrão de comportamento social.

O envelhecimento é um dos temas da atualidade que suscita preocupações, sendo um fenómeno à escala mundial que marca as sociedades contemporâneas, correspondendo à alteração da configuração demográfica notória em Portugal, tal como na Europa e no mundo. Este fenómeno mundial reflete a inversão da pirâmide etária e, igualmente, o duplo envelhecimento da população. De mencionar que 19% da população portuguesa

tem 65 anos ou mais (INE, 2012). Estas tendências demográficas apontam para a queda de natalidade e da mortalidade e para o aumento da esperança e da qualidade de vida (Gaspar, 2009). Como tal, o envelhecimento é um fenómeno evidente na estrutura demográfica portuguesa pelo crescimento da população idosa, resultando de fatores diversos, tais como o crescimento económico, a evolução educacional e cultural, a melhoria das condições sanitárias, fatores de natureza pessoal e cultural, baixo índice de fecundidade, aumento da esperança de vida, movimentos migratórios, urbanização, declínio da taxa de crescimento, baixo índice de fecundidade, aumento das condições de vida, sociais e saúde, progressos de medicina e económicos (Gaspar, 2009, Machado, 2009 e Wilson, 2009).

Segundo Sarah Harper (2009), o fenómeno do envelhecimento é global, na medida em que a globalização é apresentada como um dos principais determinantes demográficos com origem na queda da fertilidade e da mortalidade. Deste modo, a o fenómeno do envelhecimento populacional é importante, uma vez que as tendências demográficas apontam para um aumento da população idosa, sendo necessário ter em consideração a mesma e os seus problemas e necessidades.

O estudo deste tema torna-se pertinente face aos problemas sociais como desigualdades sociais, carências políticas, económicas ou culturais, bem como os direitos desta população. Deste modo, é importante garantir às pessoas idosas a promoção do bem-estar físico, psicológico e social, promover o fortalecimento dos seus laços familiares, apoiar os seus relacionamentos com as instituições e comunidade, potenciar as capacidades de forma a sair do isolamento e da solidão e aumentar a independência e autoestima.

Neste quadro, dadas as alterações demográficas, sociais, económicas e culturais, são levantados desafios significativos à sociedade e à economia da Europa. Tal como é mencionado no Plano de Ação “Envelhecer bem na sociedade da informação”, da Comissão Europeia, “a procura de serviços de saúde e de assistência social aumentará com o crescimento do número de pessoas muito idosas e frágeis (o grupo de pessoas com mais de 80 anos quase duplicará até 2050), quando a sustentabilidade financeira desses serviços é já motivo de grande preocupação” (COM, 2007:3).

Interessa realçar que, segundo David Sánchez et al. (2006), um dos principais desafios da sociedade atual é o envelhecimento populacional nas sociedades ocidentais de capitalismo avançado, a qual teve grande impacte na saúde, no sistema de cuidados, na inclusão social, na proteção social e na sustentabilidade dos sistemas de pensões. Os

mesmos autores acrescentam que, na sociedade atual, a tecnologia representa uma ferramenta que poderá proporcionar qualidade de vida às pessoas idosas. É neste âmbito que a Comissão Europeia tem vindo a reconhecer o papel que as TIC podem desempenhar na qualidade de vida das pessoas idosas, tanto ao nível social como ao nível de saúde (COM, 2007).

Em resumo, poder-se-á afirmar que o envelhecimento é um fenómeno relevante nas sociedades contemporâneas, verificando-se uma crescente preocupação com este fenómeno. Neste sentido, em 2012 celebrou-se o Ano Europeu do Envelhecimento Ativo e da Solidariedade entre Gerações, em que se procurou agitar consciências sobre o envelhecimento e a perceção do valor e contributo ativo das pessoas idosas para a sociedade em geral, fomentando o debate e boas práticas.

Contudo, para além do exposto acima, a temática em análise também é o resultado da experiência pessoal na área do envelhecimento: no contacto com instituições, profissionais e pessoas idosas que manifestaram o interesse pelas novas tecnologias e a crescente aposta nas respostas sociais centradas nas mesmas.

Para este efeito, as perguntas de investigação exprimem o mais exatamente possível o que se procura saber, elucidar ou compreender melhor (Quivy, 2008). Como tal, elaboraram-se as seguintes questões de investigação:

1. De que forma as TIC poderão ser um instrumento de promoção da qualidade de vida das pessoas idosas?
2. Quais são as motivações e expectativas dos idosos face às TIC?
3. Como é que as pessoas idosas podem ser integradas e participativas numa sociedade da informação?
4. De que forma é que as TIC proporcionam novas formas de relacionamento interpessoal das pessoas idosas?
5. Como é que as TIC podem ser uma oportunidade de manutenção/reforço da rede social e de saúde?

As hipóteses de investigação:

- As TIC são uma oportunidade real para as pessoas idosas se manterem integradas na sociedade da informação, com mais independência e autonomia, se estas forem devidamente informadas e treinadas apesar das dificuldades relacionadas com a idade e a saúde.

- As TIC contribuem para a manutenção de uma maior qualidade de vida e saúde no envelhecimento, a nível físico, psicológico e social, se forem integrados e treinados nas atividades de vida diária e no exercício da cidadania.

Face ao exposto, na presente proposta de investigação, o objetivo central consiste em analisar os impactes das TIC na qualidade de vida das pessoas idosas, mais concretamente no âmbito da intervenção social com idosos, designadamente no nível social e de saúde. Cabe assinalar que se pretende comparar duas áreas diferentes de intervenção social com pessoas idosas no âmbito da utilização e formação para as TIC, uma ao nível da teleassistência e outra ao nível da aprendizagem ao longo da vida.

A partir deste ponto, ambiciona-se que esta investigação promova uma reflexão e análise sobre a realidade estudada, mediante várias dimensões do envelhecimento (qualidade de vida, rede social, tecnologias de assistência e aprendizagem ao longo da vida), bem como perceber os desafios, oportunidades, benefícios e fragilidades das TIC na qualidade de vida das pessoas idosas.

Para uma melhor compreensão, o trabalho estrutura-se em quatro capítulos que se desenvolvem através da contextualização da temática.

- No primeiro capítulo procede-se ao aprofundamento do referencial teórico sobre as diferentes abordagens explicativas do envelhecimento: biológico, social, psicológico, ativo e produtivo, delineando os desafios da sociedade envelhecida.

- No segundo capítulo desenvolve-se a conceptualização da sociedade tecnológica, a infoexclusão, os desafios e oportunidades das novas tecnologias para a qualidade de vida das pessoas idosas. Procede-se à análise dos processos de aprendizagem ao longo da vida com uma notória integração das TIC, tentando esclarecer o impacte na qualidade de vida dos idosos. Também se aborda as políticas sociais no contexto das recomendações internacionais sobre o desenvolvimento das tecnologias destinadas às pessoas idosas.

- Em seguida, no terceiro capítulo, aborda-se a metodologia, referindo o desenho da pesquisa e as técnicas utilizadas no processo de investigação.

- No quarto capítulo, apresenta-se a análise do material empírico que será examinado à luz do enquadramento da temática, que consiste no cruzamento de dados recolhidos e nos referenciais teóricos anteriormente enunciados.

- Por último, faz-se uma reflexão crítica sobre a trajetória teórica e empírica e elabora-se um conjunto de reflexões sobre a temática.

## 1. Capítulo

### – Abordagens do processo de envelhecimento –

*“Títono, da mitologia clássica, filho de Laomedonte, rei de Tróia, e irmão mais velho de Príamo. Sua mãe era Estrimo, filha do deus-rio Escamandro. A sua beleza atraiu Eos, a Aurora, que se apaixonou por ele e o raptou. Desta união nasceram dois filhos: Mémnon e Emátion. Ora, enquanto Eos conservava uma frescura eterna, Títono, por ser mortal, começou a envelhecer e, pouco a pouco, a sua saúde foi definhando. Eos conseguiu obter de Zeus, pai dos deuses, a prerrogativa da imortalidade do seu esposo, mas por falta de reflexão, não solicitou também a sua juventude eterna. Títono não morreu; mas a idade avançou cada vez mais sobre ele, consumindo-se até ao extremo, até ficar tão pequeno como uma criança e ser transportado num cesto. Eos, desolada, por fim, conseguiu libertar o marido, transformando-o em cigarra.”*

*(APAV,1999:21)*

Na atualidade nas sociedades de capitalismo avançado, assiste-se à experiência de vidas longas, condição denominada por envelhecimento demográfico ou populacional, processo que ocorre a par do crescimento global, atribuído às alterações da sociedade e aos avanços da medicina.

A sociedade atual caracteriza-se pela transição demográfica, acentuado envelhecimento populacional, inversão da pirâmide etária e duplo envelhecimento da população (alargamento do topo e simultaneamente estreitamento da base), aumento da esperança média de vida, avanços científicos e tecnológicos, melhores condições de vida e da qualidade de vida, crescente urbanização e terciarização da sociedade, quebra das taxas de fecundidade, natalidade e da mortalidade. Este são fatores essenciais a analisar para a compreensão do tema (Pais e Ferreira, 2010 e Gaspar, 2007).

Na União Europeia, segundo as estatísticas do Eurostat, estima-se que a idade média dos cidadãos é de 39,8 anos. No entanto, em 2060, em média os cidadãos terão 47,2 anos. De salientar que, em 2060, a população idosa<sup>1</sup> atingirá quase 30% da população da União Europeia, face aos 16% estimados em 2010 (COM, 2012). É neste sentido que o envelhecimento demográfico na Europa é resultado do declínio da taxa de mortalidade e da subida da esperança de vida (COM, 2012).

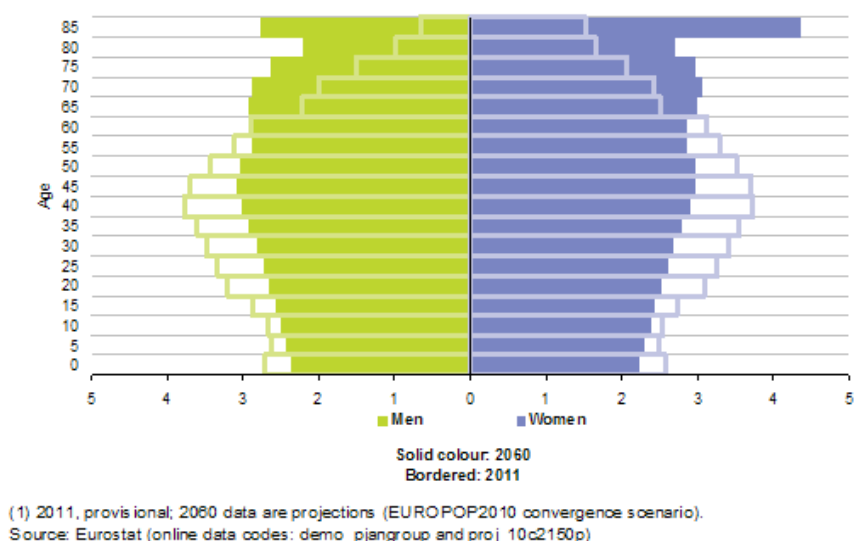


Figura 1 – Pirâmide etária na Europa – 27 em 2001 e 2060 (Eurostat, 2013)

Em Portugal, o fenómeno do envelhecimento populacional está a progredir a par das estimativas da União Europeia. Os resultados dos censos de 2011 apontam para o

<sup>1</sup> com idade igual ou superior a 65 anos

crescimento da população idosa (65 ou mais anos), representando 19% da população portuguesa. Por sua vez, a população jovem (0-14 anos) constitui 15% (INE, 2012). O índice de envelhecimento da população é de 128, o que significa que por cada 100 jovens há hoje 128 idosos, o que revela um aumento exponencial face a anos anteriores. De notar que o mesmo índice, em 2001, representava o valor 102 (INE, 2012). O envelhecimento referente ao peso dos idosos é mais marcado na população feminina, pois a longevidade desta é maior, tendo em conta os dados do INE (2012).

ÍNDICE DE ENVELHECIMENTO	2001			2011		
	Total	H	M	Total	H	M
Portugal	102,23	83,56	121,78	127,84	104,77	151,98

*Figura 2 – Índice de envelhecimento em Portugal (INE, 20013)*

Neste âmbito, Sarah Harper (2009) refere que, face aos desafios e oportunidades das sociedades em processo de envelhecimento, torna-se inevitável compreender o envelhecimento como fenómeno global, sendo a globalização um dos principais elementos associados ao envelhecimento. Considera-se, então, que o envelhecimento global não é um fenómeno isolado, tendo expressão a nível mundial, com exceção de África.

Corroborando esta perspetiva, Jorge Gaspar (2009) defende que a globalização do envelhecimento constitui um fenómeno convergente a nível mundial aliado ao desenvolvimento económico e social. Acrescenta que estes fatores de envelhecimento da população se encontram relacionados com as dimensões de crescimento económico, nível de educação, condições sanitárias, fatores de natureza política e cultural, índices de fecundidades, esperança de vida, movimentos migratórios e processo de urbanização. Gaspar (2009) expõe a dimensão de urbanização como uma variável que possibilitou o acesso a melhores condições básicas de vida e consequentemente ao aumento expressivo da esperança de vida: alimentação, cuidados de saúde e condições sanitárias (com exceção dos países menos desenvolvidos).

De facto, a análise da transição demográfica permite compreender o envelhecimento gradual da população como o resultado do triunfo da modernidade e do desenvolvimento humano. Interessa ainda realçar que a transição demográfica, marca da sociedade atual, apresenta-se como uma realidade social multidisciplinar, em termos institucionais, individuais e subjetivos, segundo vários autores (Gaspar, 2009 e Harper, 2009).

Com efeito, o envelhecimento representa um desafio às sociedades sob vários domínios: sociais, económicos, políticos e saúde, sobretudo nos países desenvolvidos. Nesta linha de argumentação, o envelhecimento da população na Europa constitui, segundo os dados da campanha por “uma melhor sociedade para os jovens e os idosos”, um desafio para o mercado de trabalho, para o sistema de saúde e para o nível de vida na reforma. Mas também se revela um desafio para a manutenção das condições de vida das pessoas idosas, verificando-se apreensão não só quanto à responsabilização individual, mas também quanto à preocupação sobre os acrescidos encargos das gerações mais jovens (COM, 2012).

Para além dos traços acima evidenciados, o envelhecimento apresenta desafios para as sociedades de hoje sob o ponto de vista individual e da sustentabilidade do Estado de Providência. Assim, questiona-se o Estado de Providência quanto à preocupação com a subsistência do sistema de proteção e de segurança social, quanto à prestação de cuidados de saúde, quanto à rede de equipamentos e serviços, quanto às políticas de apoio à família, bem como quanto à relevância e complementaridade da intervenção do estado e do sector terciário social, o que corresponde ao questionar da manutenção do Estado de Providência (Mendes, 2009). Os termos individuais baseiam-se essencialmente na perspetiva de vida das pessoas e nos modelos de vida da atualidade, destacando-se o planeamento de vida, a reflexividade (traço fundamental da modernidade avançada) e a definição dos seus projetos e estilos de vida (Pais e Ferreira, 2010).

Em paralelo, a manutenção do nível de vida é um dos desafios que está inerente às preocupações do envelhecimento populacional. De acordo com Axel Börsch-Supan (2009), observa-se a possibilidade dos níveis de vida não progredirem ou até poderem regredir face às condições de vida que possuímos nos dias de hoje. Contudo, importa evidenciar que a longevidade é um marco das mudanças sociais e de saúde, uma vez que o prolongamento de vida na terceira idade e o acentuado aumento do convívio entre diferentes gerações sucessivas se apresenta como uma nova realidade anteriormente desconhecida (Mendes, 2009).

Conforme anteriormente referido, na atualidade a revolução demográfica e a transformação social leva a novos riscos e desafios que terão de ser respondidos. Em suma, o envelhecimento da população tem um grande impacte nas sociedades, em especial nos países desenvolvidos, acarreta desafios individuais e coletivos ao nível social, económico e de saúde, além de conduzir a uma reflexão sobre os modelos do

Estado de Providência. Todavia, “o envelhecimento pode ter um impacto negativo nos nossos padrões de vida se não reagirmos, mas pode também trazer-nos novas oportunidades, se soubermos adaptar-nos de uma forma inteligente” (Börsch-Supan, 2009:198). Portanto, é essencial encarar o envelhecimento sob o ponto de vista das possibilidades da condição de saúde, autonomia e independência (Machado, 2009).

Interessa, assim, realçar as oportunidades do envelhecimento como fenómeno mundial, designadamente: populações ativas flexíveis, com integração etária, integração intergeracional, igualdade entre faixas etárias, sociedades politicamente estáveis e com integração etária (Harper, 2009). Perante estes potenciais benefícios, Harper adverte que, para que tal se consiga, é necessário criar condições a nível político à escala global.

Não obstante, Chris Wilson (2009) refere que “o envelhecimento não é uma razão para sentirmos uma angústia extrema. (...) o envelhecimento em si mesmo não é algo de problemático” (Wilson, 2009:35). No entanto, é necessária uma adaptação e visão de mudança das instituições de carácter social e económico, que não se encontram em concordância com as alterações demográficas, como, por exemplo, o sistema de pensões (Wilson, 2009).

Neste sentido salienta-se a importância que as alterações demográficas impõem desafios à sociedade e à economia dos países, influenciando o contexto social na integração das pessoas na sociedade da exclusão, do risco, da incerteza e da informação, os cuidados de saúde, o apoio às pessoas idosas, a manutenção da coesão e da Segurança Social. Vicente de Paula Faleiros (1999) acresce que os contextos complexos e em constante mudança marcam a sociedade contemporânea, onde se inscreve a atuação do serviço social. A sociedade atual marcada pelas incertezas sociais e económicas e pelo distanciamento social, possui novos paradigmas. É neste âmbito que se inscreve a alteração dos processos de aprendizagem, exigindo-se às pessoas tanto o acompanhamento das tecnologias, como a competitividade e a reflexão crítica sobre a sociedade (Faleiro, 1999).

Neste contexto, as mudanças das sociedades alteram a questão social modificando a forma como uma sociedade trata da coesão, inclusão e as desigualdades. A questão social consiste na forma como uma sociedade consegue manter a coesão e como o Estado consegue manter a Segurança Social. Nos nossos dias, a nova questão social baseia-se no questionamento da função integradora do trabalho na sociedade (Guerra, 2005).

Por outro lado, Inês Amaro (2009) refere a necessidade de “propor novas formas de estar em sociedade, que respondam aos novos problemas colocados à questão social contemporânea e que não passam, necessariamente, por uma integração no mercado laboral. (...) Na relação com o sistema de bem-estar vigente há que enfatizar o potencial emancipatório do sistema e minimizar o seu potencial opressivo” (Amaro, 2009: 1).

Deste ponto de vista, podemos compreender que a nova questão social põe em causa a integração das pessoas na sociedade atual porque transforma os direitos universais em direitos contratualizados. Com efeito, a nova questão social encontra-se ligada à temática do envelhecimento, pelo que “as formas de acedermos à informação e aos serviços também continuam a mudar. (...) mas igualmente mediante uma compreensão mais profunda das oportunidades, dos desafios e até das questões éticas resultantes das novas tecnologias. Neste clima de mudança acelerada, a nossa coesão social suscita preocupações crescentes. Há o risco de muitos europeus se sentirem abandonados e marginalizados pela globalização e pela revolução digital” (Figel, 2007:1).

O envelhecimento é uma questão do presente e do futuro, sendo uma característica das sociedades contemporâneas atuais. Após a contextualização do envelhecimento populacional como um fenómeno mundial, pretende-se compreender esta temática através da conceptualização teórica do envelhecimento e o modo como esse facto tem influência a nível biológico, social e psicológico.

O envelhecimento é uma etapa do ciclo de vida, apresentando uma conquista da humanidade que se traduz no aumento da esperança média de vida, em melhores condições de vida, nos avanços científicos, na quebra da natalidade e da mortalidade, e na crescente urbanização/terciarização da sociedade portuguesa, no atual contexto globalizado. Ao longo dos tempos, o envelhecimento foi frequentemente analisado e motivo de várias reflexões. Deste modo, pretende-se analisar o quadro teórico-conceptual desvendando as diferentes perspetivas sobre o envelhecimento e as suas várias dimensões, essenciais para se compreender a temática.

Nos nossos dias o envelhecimento é uma das características mais marcantes, fruto das transformações demográficas, sendo fulcral na compreensão da atualidade e um fenómeno à escala mundial. Todavia, a população não é homogénea. De acordo com Paúl (2005), as tendências demográficas apontam para o envelhecimento populacional nos países desenvolvidos, sendo um assunto de recentes preocupações, com várias leituras históricas e com diferentes interpretações ao longo dos tempos. Desta forma, identificam-se diferentes representações do envelhecimento em que os idosos são

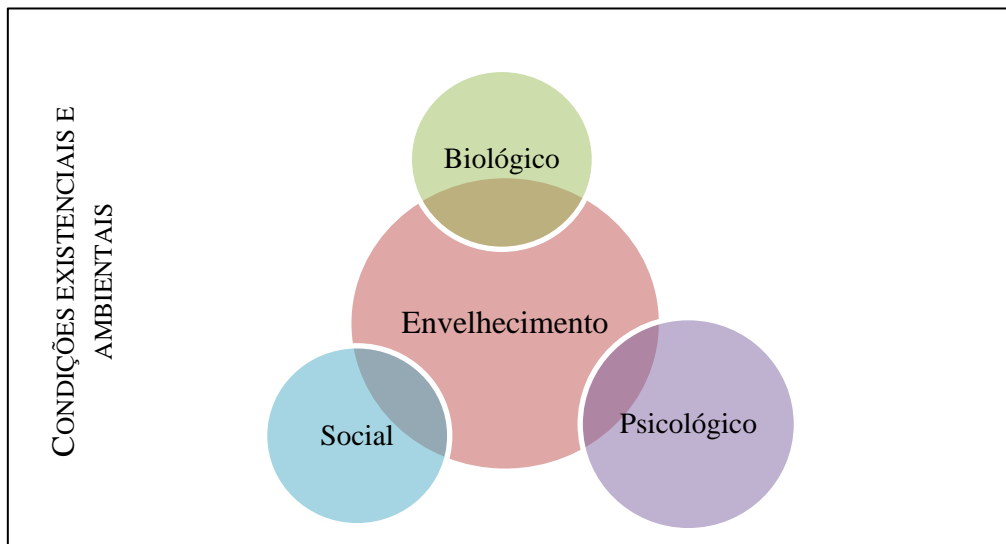
respeitados e valorizados ou são ridicularizados e alvo de chacota (Paúl e Fonseca, 2005).

Nesta medida, o envelhecimento foi concetualizado como uma fase da vida caracterizada pela diminuição geral das capacidades, por uma etapa de vulnerabilidade e maior dependência e pela velhice como ponto de mais sabedoria, bom senso e serenidade. Cada uma destas atitudes corresponde a uma perspectiva do envelhecimento, representando verdades parciais, não correspondendo, portanto, a uma verdade total (Bond, 1990). Numa outra perspectiva, o envelhecimento é um processo que implica desgaste do organismo e geralmente redução da capacidade de adaptação (Filho e Sarmiento, 2004).

Efetivamente, o envelhecimento é definido como um “processo, universal, lento e gradual que ocorre em diferentes ritmos para diferentes pessoas e grupos conforme atuam sobre essas pessoas e grupos as influências genéticas, sociais, históricas e psicológicas do curso de vida” (Vitta, 2000:8, in Jacob, 2007).

No entanto, Dias (2012) chama a atenção para a existência de uma grande variação entre os indivíduos ao nível do seu processo de envelhecimento. Neste sentido, Schroots e Yantes (1999, in Fonseca, 2006) referem que cada individuo tem a sua trajetória de vida, única e diferenciada de outros indivíduos em termos biológicos e comportamentais, fatores essenciais na diferenciação de formas de envelhecer. A trajetória de vida é definida como um conjunto de vários momentos indissociáveis que se configuram ao longo da vida.

Por conseguinte, segundo Schroots e Birren (1980, in Fonseca, 2005), o envelhecimento é um processo complexo e multidimensional, composto por três dimensões em permanente interação (figura 3). Corroborando esta posição, Osório (2007) afirma que o envelhecimento não é somente um fenómeno demográfico, mas igualmente um processo biológico, social e psicológico.



*Figura 3 – Dimensões do envelhecimento*

A partir destas abordagens pretende-se aprofundar as diferentes dimensões de análise do processo de envelhecimento, através de um enquadramento teórico que consiste nas abordagens a nível biológico, social e psicológico. Posteriormente, abordar-se-ão as concepções de envelhecimento ativo e produtivo. Para efeitos deste trabalho, vão analisar-se as várias dimensões do processo de envelhecimento tanto do ponto de vista dos problemas sociais, quanto das questões centrais enquadradas diretamente nesta pesquisa. Desta forma, entende-se que o envelhecimento é um fenómeno multidimensional, ou seja, com diversos fatores explicativos que se encontram interligados.

### ***Envelhecimento biológico***

Na primeira perspetiva de análise, pretende-se apresentar a noção de envelhecimento biológico, identificando elementos essenciais para abordar a problemática do envelhecimento, designadamente saúde, longevidade, autonomia e dependência.

Deste modo, o envelhecimento biológico é o resultado da senescência que se define pela vulnerabilidade crescente e uma maior probabilidade de morrer, conforme salientam Schroots e Birren (1980, in Fonseca, 2005). Na mesma linha de raciocínio, mas apresentando uma outra visão de envelhecimento biológico, que interessa realçar, Osório (2007) defende que o processo de desenvolvimento humano corresponde ao ciclo de vida<sup>2</sup>, sendo um processo contínuo ao longo do tempo. Portanto, o envelhecimento caracteriza-se pelo declínio fisiológico, associado com frequência a doenças. Todavia, nem sempre conduz às mesmas.

<sup>2</sup> infância, vida adulta e velhice

Assim sendo, as capacidades funcionais das pessoas diminuem ao longo do tempo. No entanto, não impede a projeção de futuro e o desenvolvimento de uma vida plena. Desta forma, pode-se verificar duas faces do envelhecimento biológico: a diminuição e declínio; o empreendedorismo pessoal e biológico, que culmina na projeção do seu futuro de vida (Osório, 2007).

Perante isto, o envelhecimento biológico representa uma etapa da vida do ser humano relacionada com o envelhecimento endógeno e exógeno (Tamer e Petriz, 2007). O envelhecimento endógeno apresenta-se como uma fase do ciclo de vida e um processo natural da quebra do funcionamento do organismo. Já o envelhecimento exógeno reflete para os fatores inerentes ao avançar do processo de envelhecimento ou, pelo contrário, é referente aos fatores que retardam o processo de envelhecimento, prolongando a esperança de vida, senescência. Tal acontece na medida que promovem determinantes favoráveis à saúde e bem-estar atuando sobre os riscos de saúde inerentes à idade (Tamer e Petriz, 2007).

Nesta visão, Tamer e Petriz (2007) referem que a velhice não é somente um determinante cronológico, mas também integra fatores como as condições físicas, funcionais, mentais e de saúde das pessoas. Trata-se, segundo os autores, de uma perspectiva que assenta precisamente no facto do envelhecimento ser um processo pessoal em que cada indivíduo poderá apresentar diferentes níveis de declínio das funções e capacidades, sendo este um ponto central.

Analisando mais pormenorizadamente a noção de envelhecimento biológico, e de acordo com San Martin e Pator (in Tamer e Petriz, 2007), existem três etapas no processo clínico do envelhecimento: (1) maturidade avançada, entre os 45 e os 60 anos; (2) senescência, entre os 60 e os 75 anos; (3) senilidade, mais de 75 anos. Porém, a presente visão é bastante relativa, uma vez que o envelhecimento é um processo individual subordinando a fatores individuais e sociais.

Considerando estes pressupostos, é indispensável, para a compreensão do envelhecimento biológico, definir saúde. De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS), a saúde é um estado completo de bem-estar físico, mental e social, e não apenas a ausência de doenças (OMS, 2008). Efetivamente, a conceção de saúde é entendida como um processo complexo e dinâmico de equilíbrio instável que varia em função de vários fatores (Tamer e Petriz, 2007:192). Lastimavelmente, em geral ao se falar de envelhecimento, a ideia que ressalta é a associação direta às limitações, como a falta de saúde ou alguma doença.

Fonseca (2006) refere que a dimensão da saúde nas pessoas idosas surge como uma variável de preocupação prioritária e fundamental para definir a satisfação de vida. A saúde, quer física quer mental, é uma dimensão de reflexão sobre as condições psicológicas de envelhecimento. O mesmo autor, na sua obra “O envelhecimento: uma abordagem psicológica”, menciona que a saúde assume grande relevância para o processo de envelhecimento. Partindo da noção de saúde, vetor correntemente associado ao envelhecimento, evidenciam-se as conceções de envelhecimento primário ou normal (não se verificam doenças) e envelhecimento patológico ou secundário (ocorrência de doenças e proximidade da morte). Procura-se que a incidência de envelhecimento normal seja superior ao envelhecimento patológico, isto é, pretende-se que as pessoas idosas vivam mais tempo e mais saudáveis (Fonseca, 2006).

Neste âmbito, a preocupação com a saúde das pessoas idosas é uma questão relevante no campo da promoção do envelhecimento normal, visando potenciar o envelhecimento ótimo que envolve e contribui para a baixa probabilidade de crença e incapacidade e elevado funcionamento cognitivo e compromisso ativo com a vida (Ballesteros,2000 e Rowe et al,1997, in Fonseca,2006).

Para além dos traços acima evidenciados, a ausência ou diminuição das condições de saúde poderá ter como consequências a redução do poder económico, perda de autonomia e alterações nas atividades do quotidiano e nas relações sociais, bem como surgimento do sentimento de medo da morte (Fonseca, 2006).

Nesta linha de pensamento, a conceção de saúde é uma condição de funcionalidade física, psíquica e social. Nesta medida, as situações de saúde-doença estão relacionadas com o estilo de vida de cada pessoa e com o contexto social onde ocorrem, resultante do nível de desenvolvimento pessoal e social (Tamer e Petriz, 2007).

Por conseguinte, as questões da saúde e do envelhecimento biológico encontram-se relacionadas entre si, bem como com o conceito de longevidade, pelo que ambos os conceitos se referem à longa duração da vida. Tamer e Petriz (2007) aprofundam a noção de longevidade, considerando a “extensão da vida em cada indivíduo. Este valor não é extrapolável para toda a população porque a sua variação é muito grande (...) é condicionada pela vida social” (Tamer e Petriz, 2007:186).

Deste modo, pode verificar-se que o envelhecimento biológico está associado ao conceito de longevidade e de saúde, tendo influência na vida das pessoas e na sua mobilidade que, tendencialmente, vai diminuindo. Ao refletir sobre este conceito, torna-

se incontornável abordar a vulnerabilidade do envelhecimento em termos biológicos, da fraca mobilidade e da perda de autonomia e independência.

Paralelamente, no contexto das questões da saúde e do envelhecimento, a dependência e a autonomia têm um papel fundamental em consonância com as alterações da sociedade. De facto, para um envelhecimento saudável, terá de promover-se a saúde no nível físico e mental, e adotar um compromisso com a vida, que correspondem à manutenção da autonomia e independência (Ballesteros, 2000, in Paúl e Foncesa, 2005).

A dependência, segundo o “Guia Prático – Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados” (ISS, 2006), designa a “falta ou perda de autonomia física, psíquica ou intelectual, resultante ou agravada por doença crónica, demência orgânica, sequelas pós-traumáticas, deficiência, doença severa e/ou incurável em fase avançada, ausência ou escassez de apoio familiar ou de outra natureza, não consegue, por si só, realizar as atividades da vida diária” (ISS, 2006:15).

Por outro lado, a autonomia define-se como a capacidade, a liberdade e o direito de estabelecer as próprias leis e a capacidade de se auto-governar, isto é, a capacidade de planear a sua própria vida, segundo o Instituto de Desenvolvimento Social (2002).

Porém, sob outro ponto de vista, Fernandes (2002) a autonomia consiste na a capacidade e/ou o direito que uma pessoa tem de escolher os atos e os riscos que pode correr. Verifica-se, em suma, que o envelhecimento biológico consiste no processo de senescência contínuo e gradual ao longo do ciclo de vida que se caracteriza pelo declínio fisiológico, deterioração da saúde e diminuição das capacidades funcionais. Embora se sabia que a saúde é um fator determinante para o bem-estar físico, mental, social e psicológico, esta não poderá ser impeditiva para a projeção de futuro.

Em suma, a saúde não representa apenas um marcador que assinala a condição de felicidade, porém a falta de saúde leva ao sofrimento físico e psicológico, interferindo com o bem-estar e a qualidade de vida (Fonseca, 2006).

### ***Envelhecimento social***

Como referido anteriormente, a segunda perspectiva de análise do envelhecimento é a social, onde se abordarão os determinantes centrais associados ao envelhecimento, nomeadamente a rede social e a solidão. Como tal, o envelhecimento social reflete para os papéis sociais apropriados às expectativas da sociedade para as pessoas idosas, conforme salientado por Schroots e Birren (1980, in Fonseca, 2005). Por outro lado, de acordo com Osório (2007), o envelhecimento social nas sociedades modernas traduz-se no privilégio da juventude, correndo o risco de desvalorizar o papel e a função dos mais velhos (sabedoria e experiência), reduzindo-os a seres meramente passivos, sujeitos a cuidados ou, de qualquer modo, a determinados direitos e serviços que favoreçam o seu bem-estar.

Na atualidade as mudanças demográficas, culturais, sociais e económicas da sociedade têm impacte no papel, no estatuto e na valorização do idoso na família e na sociedade. Deste modo, o envelhecimento na sociedade assume o papel de valor supremo e uma conquista da civilização, tal como refere Carlos Braga (2009).

Face ao exposto, importa referir relativamente ao papel da entrada para a reforma implica que o indivíduo reconstrua a sua identidade enquanto reformado e idoso, numa sociedade que valoriza o trabalho. Considerando o exposto, Gilbert Clavel (2004) menciona que não estar inserido no mundo laboral representa a perda de estatuto social, ou seja, constitui uma perda do reconhecimento social e do sentimento de utilidade social. Neste contexto, os indivíduos perdem a sua rede de relações pelo que o trabalho possibilita a criação das mesmas. O sentimento de vergonha surge pela falta de emprego, fomentando o isolamento e distanciamento da rede de amigos, o que leva a tensões nas relações familiares. Deste modo, o trabalho fomenta a segurança, ascensão, projeção, reconhecimento, recompensa, assim, a reforma poderá ser indesejável (Clavel, 2004). É neste sentido que, a reforma e o envelhecimento são uma etapa de reflexão que revela novas oportunidades exigindo a construção de uma nova identidade, ressocialização, criação de um novo projeto de vida, renovação, novas experiências que não foram possíveis de realização.

A reforma e o envelhecimento correspondem a uma fase do ciclo de vida onde se pressupõe que os indivíduos são primeiramente filhos, depois pais e posteriormente avós, bem como, se deixa de ser estudante para ser trabalhador e de trabalhar para se ser reformado. De acordo com Dubar (2006), as identidades profissionais definem-se nas formas de identidade a partir da configuração do eu-nós no âmbito das atividades de

trabalho remuneradas, sendo estas uma forma de socialmente as pessoas se identificarem umas com as outras. O trabalho ou o emprego representam não apenas a relação económica ou utilitária, mas também na integração social, na participação a sociedade, o exercício da cidadania, a diminuição das redes sociais e a redução do estatuto social dos indivíduos. Bem como na identidade categorial pelo que o trabalho, tem grande influência na construção da identidade do indivíduo.

Ainda de realçar que a reforma é uma drástica mudança na vida das pessoas pela interrupção da atividade produtiva, o trabalho, vida familiar, perda de papéis, idade e limitações de saúde que afetam a participação e a inclusão social na sociedade. Contudo, a reforma também pode ser uma oportunidade de aspiração, de usufruir do tempo, de liberdade, de novas possibilidades de tempo livre e de realização de atividades que não tinha tido oportunidade de colocar em prática. Assim, verifica-se que a adaptação a esta nova etapa de vida depende de fatores: económicos, saúde, trabalho e história de vida, para planear um projeto de vida na reforma (Osório, 2007).

Neste contexto, o ser humano é um ser social em que a civilização e cultura são essenciais na vida. As relações sociais significativas são essenciais tendo efeito direto e indireto na proteção da saúde mental e são facilitadoras da cura em situações de descompensação (Paúl e Fonseca, 2005) bem como no bem-estar psicológico das pessoas idosas (Fonseca, 2006). Conforme salientam Paúl e Fonseca (2006), estas são razões que revelam a importância das redes sociais e das relações no decorrer da vida, principalmente nas fases de maior vulnerabilidade, como o envelhecimento.

Considerando o mencionado anteriormente, a rede social é uma rede de ajuda mútua, de suporte e de apoio que aumenta a possibilidade de redução do isolamento e da solidão. A rede social refere-se a “um conjunto de nós e de laços de ligação entre os nós, em que os nós podem ser pessoas, grupos, empresas ou outras instituições” (Wellman, 1981, in Guadalupe; 2001:1). Esta, segundo Sónia Gaudalupe, é “constituída por todos os outros (actores sociais) com quem o indivíduo estabelece um relação interactuante, isto é, os seus familiares, amigos (e inimigos), colegas, vizinhos, organizações, etc” (2001:1).

As redes sociais qualificam-se em primárias e secundárias. As redes primárias designam-se como o “conjunto natural de indivíduos em interacção uns com os outros (...) [que] formam a trama de base da sociedade e o meio de inserção do indivíduo” (Guédon, 1984:20-21, in Guadalupe, 2001:1), isto é, a família, amigos e vizinhos. Já as redes sociais secundárias são o “conjunto de pessoas reunidas por uma mesma função,

num quadro institucionalizado” (Blanchet et al, 1981, in Guadalupe, 2001:2), ou seja, organizações e instituições. Estes tipos de redes classificam-se como formais (laços institucionais estruturado e oficiais) ou informais (ausência do carácter oficial e estruturado e de papéis e funções definidos).

Numa outra perspetiva, Jurgen Nowark (in Helena Mouro et al, 2001) identifica uma terceira rede social, as redes de apoio intermédias terciárias que caracterizam-se por grupos de pertença e identidade, como redes de apoio social dos grupos de auto-ajuda, serviços profissionais ou organizações não-governamentais. Estas redes sociais consistem em grupos que promovem a estabilidade das pessoas, “com os quais podem falar dos seus problemas e receber, por vezes um conselho, sem que exista qualquer obrigação mútua de fazer algo em troca” (2001:169).

Com efeito, Sluzki (1996, in Guadalupe, 2001) afirma que as funções da rede social são: companhia social; apoio emocional; aconselhamento; regulação e controlo social; apoio material ou instrumental; apoio técnico ou de serviços; e acesso a novos contactos. Salienta-se que, mais concretamente, segundo Osório (2007), as funções das redes sociais das pessoas idosas (família e amigos) consistem na sua utilização para a resolução de problemas, permitem um melhor acesso às atividades de recreio, ócio e facilitam inclusão social. De realçar que a família é vista como um veículo para enfrentar o envelhecimento como uma etapa da vida, tendo em conta os seus efeitos como um todo. Apesar da família constituir a base de apoio para o acompanhamento do envelhecimento das pessoas, as mudanças estruturais da família e as alterações demográficas são fatores determinantes que fundamentam revisão das estruturas e os serviços de apoio às pessoas idosas.

Perante isto, Paúl e Fonseca (2005) e Fonseca (2006) referem que a existência das redes de apoio informal se traduz em benefícios essenciais para assegurar a autonomia, uma autoavaliação positiva, uma maior saúde mental e a satisfação de vida, fatores importante para um bom envelhecimento.

É possível, assim, compreender os mecanismos diretos ou indiretos das redes sociais que influenciam o bem-estar das pessoas idosas, podendo contribuir para (1) ser respeitado pelo outro e receber feedback social positivo (autoconceito positivo); (2) suporte social, podendo minimizar os efeitos dos fatores stressantes por meio de formulação de uma interpretação diferente do potencial fator stressante, isto é, obter informação de como acautelar o problema ou aprender novas formas para encarar o problema com sucesso; (3) relações sociais que podem representar uma fonte de suporte

ou pelo contrário, podem constituir impacte negativo quando deterioram o autoconceito e diminuem o bem-estar psicológico; e por último, (4) doença e incapacidade que podem piorar a qualidade do relacionamento social impedindo a reciprocidade do suporte e enfraquecendo os laços (Pinqart e Sorensen, 2000, in Fonseca, 2006).

Deste modo, considera-se que a rede social é importante, não apenas para a população idosa, mas para a população em geral, pelo facto de representar uma rede de suporte/de apoio informal, social e familiar, factor de solidariedade e suporte da coesão social.

Posto isto, no decorrer dos anos as redes sociais modificam-se, degradam-se e reorganizam-se em simultâneo com os contextos familiares, de trabalho, de vizinhança, entre outros. Contudo, acontecimentos como a reforma, morte dos pares, a mudança de casa, entre outros, são passíveis de modificar e alterar as redes que já se tinham criado, sendo necessário reconfigura-las. Desta forma, estas alterações facilitam ou dificultam a manutenção dos idosos no seio da comunidade (Paúl e Fonseca, 2005 e Fonseca, 2006). Como refere Paúl (s/data) “a existência de redes sociais é um dado crucial para a qualidade de vida dos idosos” (Paúl, s/data:280).

Como tal, de uma forma sucinta, pode-se afirmar que a rede social de cada indivíduo é essencial para fomentar redes de suporte a vários níveis: social, saúde, emocional, sentimental, aconselhamento, controlo social, apoio material ou instrumental, novos contactos, moderação de stress, favorecer positivismo, atividades, partilha (experiências e situações), convivência, ajuda mútua e apoio, sendo uma forma de apoio e de combate ao isolamento e à solidão. No entanto, as redes sociais de cada pessoa correspondem ao contexto do mesmo, a fatores do meio envolvente aos indivíduos e a acontecimentos da vida do mesmo.

Face ao exposto, a solidão, o isolamento e a exclusão social encontram-se relacionados com a rede social de cada pessoa. Neste sentido, segundo Paúl (1992, in Fonseca, 2006), o sentimento de solidão está relacionado, conjuntamente, com a velhice e mais precisamente com os acontecimentos no decorrer da vida como a reforma ou mudança de residência. Constança Paúl et al (2005) mencionam que existem “aspetos recorrentes que parecem transversais à vivência dos mais velhos, como o sentimento de solidão, provavelmente o resultado mais partilhado da singularidade da cada experiência individual” (Paúl et al, 2005:75).

De sublinhar que no sentimento de solidão a falta de objetivos de vida e de realização afeta os idosos. Assim sendo, os objetivos de vida são bases fundamentais para a

satisfação de vida e sobretudo para um envelhecimento saudável e de bem-estar. Conclui-se que, a satisfação de vida no envelhecimento se traduz na conservação de um sentimento de envolvimento na vida, de valorização da pessoa idosa, no papel ativo na vida e na sociedade, qualidade de vida, bem-estar e de satisfação de vida (Fonseca, 2006).

A solidão é definida como “um aspeto que pode interferir significativamente com a saúde e a segurança da pessoa. É determinada pelas expectativas individuais em relação aos contactos sociais. É uma forma de vivência subjetiva em relação à interação Social. Pode também resultar da falta de planos relativamente às atividades diárias. A solidão é um dos problemas mais recentes, sentido pelos idosos (...), conceitos como o da família e o da amizade são ignorados ou minimizados, ficando as pessoas entregues a si mesmas e sentindo-se sós” (Fernandes, 2002:21). Todavia, António Leuschner (2009) refere que a solidão é “mais do que uma dimensão física, tem uma natureza afetiva, antes de ser uma perda da relação com os outros, é a desconexão com o próprio. Daí que possa ser sentida no seio de um multidão, num espaço partilhado de uma instituição, de maiores ou menores dimensões” (Leuschner, 2009:329).

No entanto o isolamento social do idoso, de acordo com Maria de Lurdes Andrade (1999), possui causas que consistem na falta de programação para o tempo de reforma; na imposição da reforma, sem alternativa de ocupação útil, leva frequentemente à incapacidade; os familiares dos idosos estão cada vez menos disponíveis, devido ao estilo de vida e à distância que os separa; a viuvez e a viuvez sem filhos; e os idosos que nunca se casaram e já sem laços familiares. Maria de Lurdes Andrade (1999) efetua uma ponte entre o isolamento e fatores como a inatividade, que potenciam a solidão, a dependência, o desamparo, a falta de comunicação, o sofrimento e a depressão. A mesma autora, Maria de Lurdes Andrade (1999), identifica consequências da solidão: a angústia, o isolamento, tristeza e desinteresse pela vida.

Assim, o isolamento é um fator que contribui para o processo de solidão, apresentando-se igualmente, como um fator que surge da solidão, ou seja, estes conceitos são simultaneamente causa e consequência.

Numa outra perspetiva, Alfredo Bruto da Costa (2005) refere que a solidão é como uma exclusão social que pode tomar de forma total a solidão. O conceito de exclusão social encontra-se relacionado com os termos de isolamento e solidão na medida em que os presentes termos se afiguram como causas e consequências, ou seja, ocorre uma interligação entre os conceitos. Neste sentido, a exclusão social é “uma experiência

excessivamente penosa que se liga a uma necessidade de intimidade não satisfeita, consecutiva a relações sociais sentidas como insuficientes ou não satisfatórias” (Berger, 1995:387). A exclusão tem subjacente cinco tipos de exclusão: a exclusão económica, exclusão social, exclusão cultural, exclusão de origem patológica, exclusão por comportamentos autodestrutivos (Costa, 2005). A exclusão económica está relacionada com a pobreza, caracterizando-se pelas más condições de vida, baixos níveis de instrução e qualificação profissional, emprego precário, atividades económicas informais (Costa, 2005). Neste sentido, Ana Bandeira (2009) refere que “os nossos seniores são, em média, pobres. Quando falamos em grupos mais vulneráveis, em razão da pobreza, referimo-nos a um grupo identificado. Um terço dos agregados familiares com idosos são pobres e quase metade dos agregados uni-pessoais de idosos vivem, de facto em situação de pobreza” (Bandeira, 2009:141).

Por outro lado, a exclusão social está também associada aos laços sociais, representando privações do tipo relacional, consequentemente conduz a situações de isolamento relacionadas com a falta de autonomia e autossuficiência (Costa, 2005). O terceiro tipo de exclusão denomina-se por exclusão cultural, tem por base fatores culturais, isto é, fenómenos de exclusão ligados a minorias étnicas, tais como: racismo, xenofobia ou ex-reclusos. Por fim, a exclusão por comportamentos autodestrutivos é relativa à autoexclusão e a situações de exclusão referentes a toxicodependência, alcoolismo ou prostituição – em algumas situações motivadas pela pobreza. Pode-se verificar que poderá ser um fator de exclusão e solidão.

É neste sentido que se considera que o envelhecimento social se baseia numa conquista da humanidade, contudo, apresentam-se como fatores dominantes a desvalorização do papel das pessoas idosas, dado o privilégio concedido à juventude e à visão das pessoas idosas como passivas, colocando-se a tónica na prevalência das expectativas relacionadas com os papéis que a sociedade espera que as pessoas idosas assumam.

Em suma, esta nova etapa da vida surge com a saída do mercado de trabalho e a entrada na reforma impondo a reestruturação da rede social, a reconstrução da identidade e a redefinição de projetos de vida. Este fenómeno social, associado às alterações da sociedade atual faz emergir novas formas de exclusão, solidão e isolamento.

### ***Envelhecimento psicológico***

Como já foi mencionado, o envelhecimento pode ser analisado não apenas em termos biológicos e sociais mas também psicológicos. Após um maior enfoque sob outras perspectivas do envelhecimento, importa agora entender o envelhecimento ao nível psicológico, recorrendo a referenciais fundamentais para a sua compreensão.

Para este efeito, Schroots e Birren (1980, in Fonseca, 2005) defendem que envelhecimento psicológico é o resultado da capacidade de auto-regulação no campo das forças, pelo tomar decisões e opções, adaptando-se ao processo de senescência. No entanto, Osório (2007) sublinha que o envelhecimento psicológico consiste numa parte do ciclo de vida. Perante isto, analisa-se a teoria da psicologia do ciclo de vida que se fundamenta na existência de um equilíbrio entre o crescimento (ganhos) e o declínio (perdas) ao longo da vida. Osório (2007) destaca, ainda, três formas de envelhecer: normal, patológico e bem-sucedido.

O envelhecimento é uma etapa da vida que se distingue pela perda de capacidades de adaptação, diminuição da vitalidade e declínio lento. Ao longo da vida assistimos a mudanças, progressivamente acentuadas na fase da velhice. Partindo desta base e observando esta questão de acordo com a dimensão psicológica do envelhecimento, evidencia-se a importância de dois fatores no equilíbrio psicológico das pessoas idosas, nomeadamente: capacidade de adaptação e aceitação da realidade e funcionamento cerebral normal (fluxo sanguíneo, oxigenação cerebral e mecanismos de oxigenação) (Carvalho, 2012).

Importa referir que na reflexão sobre o envelhecimento psicológico, um “aspecto fundamental da psicologia do envelhecimento é o “estereótipo” ou imagens erradas, uma vez que o processo de envelhecimento é avaliado pelos efeitos negativos” (Osório, 2007:20). Assim sendo, o envelhecimento é um processo vital, significa que o conceito de velhice já não se encontra exclusivamente ligado à ausência de futuro e da capacidade de transformação rumo ao bem-estar. Deste modo, os estereótipos negativos sobre as pessoas idosas estão a mudar na nossa sociedade. Todavia de realçar que, um fator comum parece destacar a existência de atitudes diferentes em função das personalidades e, sobretudo, a procura do bem-estar como sentido destacável para a vida (Osório, 2007).

Paralelamente a estas questões do domínio psicológico coloca-se ainda uma outra questão por vezes associada ao processo de senescência, a saúde mental. O envelhecimento é um processo temporal e contínuo, cujo percurso de vida de cada

pessoa é importante na compreensão do modo como cada um envelhece, incluindo ao nível da saúde mental. Com efeito, Paúl e Fonseca (2005) referem que para perceber a saúde mental na velhice é necessário entender o percurso de vida feito pelas pessoas no decorrer da sua vida em três determinantes: a experimentação de emoções e afetos, resolução de conflitos e adaptação aos mesmos, e como se foi correspondendo às vicissitudes que a vida lhe trouxe.

Perante isto, saúde mental define-se como “o estado de bem-estar no qual o indivíduo realiza as suas capacidades, pode fazer face ao stress normal da vida, trabalhar de forma produtiva e frutífera e contribuir para a comunidade em que se insere” (OMS, 2013; COM, 2005). De acordo com esta noção, na doença mental identifica-se perturbações e desequilíbrios mentais, relacionados com angústia, sintomas e doenças mentais diagnosticáveis, como a depressão. Ainda, associadas às doenças mentais encontram-se fatores biológicos (genética e sexo), individuais (antecedentes pessoais), familiares e sociais (enquadramento social) e económicos e ambientais (estatuto social e condições de vida) (COM, 2005).

Com base na definição e na perspetiva de envelhecimento psicológico, Paúl e Fonseca (2005) consideram que na prevenção em saúde mental deve-se apoiar as pessoas na realização plena do seu potencial de forma a evitar e abrandar a ocorrência de problemas de ordem emocional, social, afetiva e cognitiva.

Porém, segundo o “Livro Verde - Melhorar a saúde mental da população rumo a uma estratégia de saúde mental para a União Europeia” no que se refere à promoção da saúde mental das pessoas idosas, no envelhecimento as pessoas podem estar expostas a mais fatores de stress que possibilitam o aumento de doenças mentais, como a diminuição de capacidades funcionais e o isolamento social. Acrescentando que as depressões e as condições neuropsiquiátricas, como a demência, encontram-se associadas à velhice são responsáveis pelo agravamento das doenças mentais (COM, 2005).

É, pois, neste âmbito que interessa abordar a psicologia dos idosos que consiste numa perspetiva de estádios onde se evidencia a pessoa idosa, a última fase do ciclo de vida, caracterizando-se pela sua abrangência e pelo privilegiar de aspetos variados, como alzheimer, satisfação com a vida, reforma, entre outros (Paúl e Fonseca, 2005).

Em síntese, podemos constatar que o envelhecimento psicológico consiste essencialmente no equilíbrio do ciclo de vida entre ganhos e forças, considerando o processo de senescência e a sua influência na capacidade de tomada de decisões e

opções. De destacar que, a mudança de imagem do envelhecimento assenta no surgimento de uma nova visão da velhice e da reforma como uma oportunidade de usufruir a vida. Por outro lado, a entrada na reforma como uma mudança drástica que exige a construção de uma nova identidade e conseqüentemente a alteração do mecanismo de inclusão, considerando possíveis alterações nas redes sociais dos indivíduos, pela exclusão do mercado de trabalho e pela ausência dos pares; conceitos que foram desenvolvidos no ponto anterior, portanto, encontrando-se relacionado com a perspectiva de envelhecimento social.

Realça-se ainda que para compreender o processo de envelhecimento é necessário conhecer os mecanismos e processos do envelhecimento celular e biológico, aspetos referentes às dinâmicas das populações, às condições materiais de vida e organização social e política (Foncesa, 2005). Desta forma, os diferentes componentes do envelhecimento são indissociáveis. Então, quando se parte de fatores biológicos para compreender o processo de envelhecimento as dimensões psicológicas e sociais estão presentes, bem como as ações realizadas no decorrer da vida adulta irão influenciar os processos de envelhecimento normal ou patológico (Paúl, 2005, in Fonseca, 2006). Neste contexto, as perspectivas biológica e social do envelhecimento encontram-se intimamente relacionadas com a perspectiva psicológica, não existindo independência entre estes componentes do envelhecimento.

Para além destas três categorias explicativas do processo de envelhecimento, assistimos também, ao surgimento de novas perspectivas conceptuais do envelhecimento, onde se destaca o envelhecimento ativo e envelhecimento produtivo.

### ***Envelhecimento ativo***

No final dos anos 90, a OMS reconhece o conceito de envelhecimento ativo, que possibilita uma visão do potencial das próprias pessoas idosas para o bem-estar físico, social e mental ao longo do curso da vida. O envelhecimento ativo é um conceito criado pela OMS (2002) a partir da abordagem onde os indivíduos acompanham, usufruem e maximizam oportunidades de vida saudável, participação e possuir sentimento de segurança, a fim de melhorar a qualidade de vida na terceira idade, numa perspectiva de envelhecimento positivo e uma vida mais longa.

De salientar que, este conceito compreende e envolve a participação ativa das pessoas idosas nas questões económicas, culturais, espirituais, cívicas, na definição das

políticas sociais, nas relações interpessoais, no seu desenvolvimento pessoal e nas atividades recreativas que incluem a socialização, o entretenimento passivo e ativo.

Os três pilares do envelhecimento ativo - saúde, segurança e participação – cultivam-se em todas as idades, desde a infância até à velhice, numa visão de curso de vida. Com efeito, a OMS (2002) identifica fatores determinantes de influência que rodeiam os indivíduos e atuam no processo de envelhecimento ativo, nomeadamente: determinantes individuais, comportamentais, económicos e sociais, bem como, meio envolvente e acesso a serviços sociais e de saúde. Alexandre Kalache (2009) acrescenta ainda a autoestima, a autoeficácia e o otimismo como determinantes no processo de envelhecimento ativo. É particularmente relevante mencionar que estes fatores exercem influência uns sobre os outros e na forma como os indivíduos envelhecem, refletindo para a perspetiva de ciclo de vida (OMS, 2002). No entanto, importa referir que estes determinantes mudam e auxiliam a qualidade de vida das pessoas idosas com pesos diferentes e em diferentes contextos (Paúl, 2005).

Perante isto, as medidas de promoção do envelhecimento ativo são constituídas por um conjunto de estratégias com vista a fomentar a adoção de um papel ativo e intencional no seu processo de envelhecimento, bem como, adotar um estilo de vida saudável. Estas medidas são desenvolvidas através dos programas de saúde e bem-estar, programas de ingressos económicos e programas educacionais, formais e informais (Martin, 2007).

Assim o termo ativo significa que os indivíduos estão permanentemente envolvidos nas atividades económicas, sociais, espirituais, culturais e cívicas, e não apenas nas atividades de carácter físico. Desta forma, por não se tratar de um conceito unicamente composto pela dimensão física, reflete para o aumento das expectativas de vida numa boa saúde e numa melhor qualidade de vida independentemente das condições de saúde das pessoas idosas (OMS, 2002).

De fato, o envelhecimento ativo trata-se de um abordagem que valoriza a visão do envelhecimento como uma conquista da humanidade que tem de ser festejada. Isto é, uma perspetiva que modifica a visão estereotipada e crenças relacionadas com uma conceção reduzida das pessoas idosas (Tamer e Petriz, 2007).

### ***Envelhecimento produtivo***

No que diz respeito, ao conceito de envelhecimento produtivo consiste na conceção de envelhecimento a partir de uma perspetiva positiva, como um novo paradigma. Este novo paradigma envolve duas vertentes do processo de envelhecimento: contributo das ações praticadas pelas pessoas idosas aos indivíduos, famílias, grupos, instituições e comunidades; impacte positivo decorrente das ações realizadas em termos de benefícios para o bem-estar e a qualidade de vida para as próprias pessoas idosas e para os outros (Martin, 2007). Deste modo, o paradigma do envelhecimento produtivo é baseado na visão do papel do idoso nas sociedades atuais, como uma mais-valia e de relevância (Martin, 2007).

Tal conceção do envelhecimento tem subjacente conceitos basilares na sua definição, designadamente: a qualidade de vida e valorização das pessoas idosas para o seu bem-estar global, a saúde, a satisfação de vida e o bem-estar psicológico, com o ambiente social e físico (Paúl,s/data).

Quanto às medidas de promoção do envelhecimento produtivo destaca-se a promoção de uma participação mais ativa das pessoas idosas na sociedade por forma a contribuírem para o desenvolvimento económico e social, fazem-no mediante a continuidade do desenvolvimento e de prestação dos seus serviços. Em Portugal, estas medidas englobam o voluntariado sénior e os programas intergeracionais e os programas de emprego sénior (Martin, 2007).

Portanto, referimo-nos ao envelhecimento produtivo como uma “ideia que todos os membros da sociedade devem contribuir de forma ativa para o bem-estar do coletivo, sem sacrificar ou marginalizar alguns dos membros, ao invés, utilizamos o seu máximo potencial” (Martin, 2007:222).

Neste contexto, Osório (2007), refere que é essencial para as pessoas idosas a sua autorrealização tornando-se nos principais gestores da sua própria vida, sendo crucial contribuir para favorecer a sua participação e a tomada de decisões em todas as dimensões que afetam a sua vida.

Não obstante, “há contradições nas pessoas: o desejo de viver muito e, ao mesmo tempo, de não querer envelhecer. Há diferenças entre o momento da elaboração do projeto de vida e a práxis existencial. A velhice é um estado do ser. A vida sempre vale a pena, e o nosso projeto pessoal deve abarca-la por inteiro, em toda a sua extensão, levando em consideração limites e possibilidades, e deve contemplar não apenas uma grande esperança de vida, mas uma vida de grande esperança” (Casara, 2007:268).

Como tal, tanto o conceito de envelhecimento ativo como o conceito de envelhecimento produtivo se comprometem para propor a integração das pessoas idosas na sociedade como pessoas válidas e experientes que exercem uma cidadania de direito.

### *Qualidade de vida*

A partir do conceito de envelhecimento ativo e envelhecimento produtivo encontramos o conceito de qualidade de vida como um determinante no processo de envelhecimento. A qualidade de vida consiste na percepção individual da sua posição na vida, no contexto da cultura e sistema de valores nos quais se insere e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações. Trata-se, no fundo, de um vasto campo conceitual, abrangendo de uma maneira complexa a saúde física da pessoa, o seu estado psicológico, o nível de independência, relações sociais, crenças pessoais e a sua relação com as características do seu ambiente (WHO, 1994). No âmbito, do envelhecimento, a qualidade de vida é um indicador que é determinado pela capacidade de manter a sua autonomia e independência (WHO, 1994).

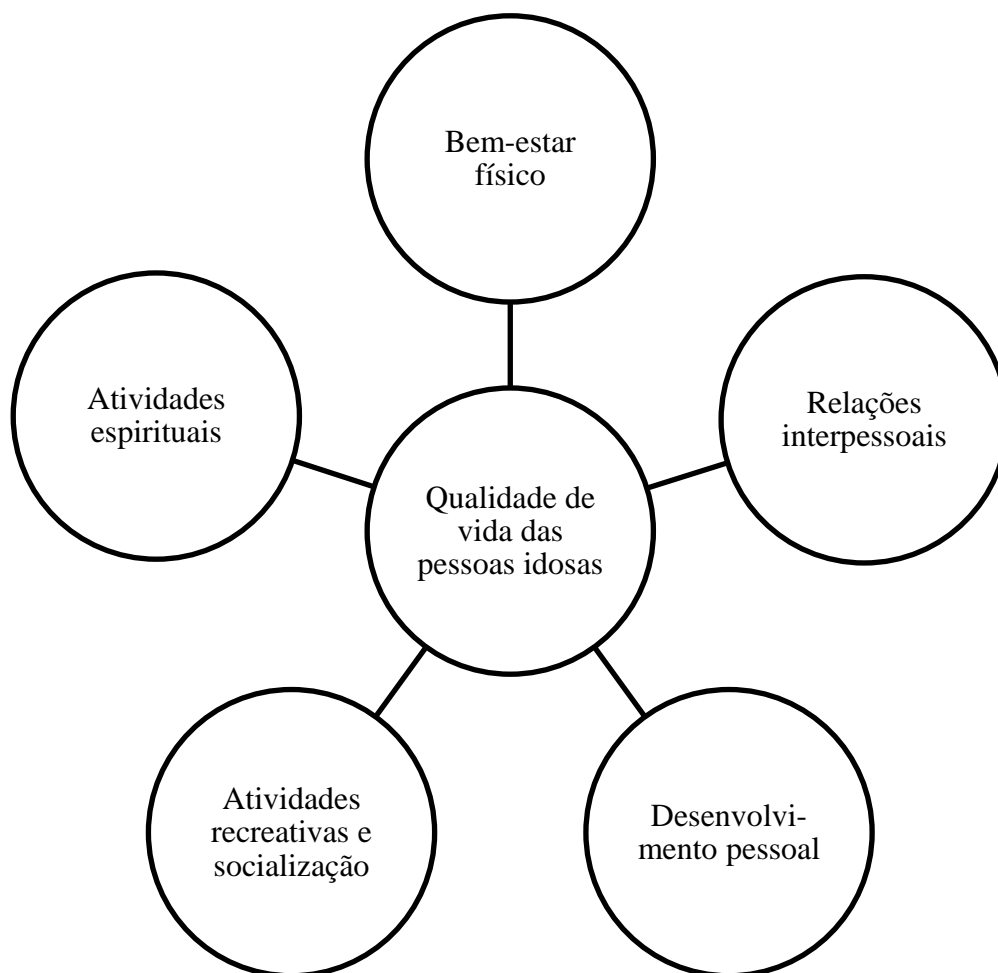
Numa perspetiva complementar, Donald (1997 in Jacob, 2007) identifica cinco variáveis que intervêm na conceção de qualidade de vida para as pessoas idosas: (1) Bem-estar físico, em termos materiais, saúde, higiene e segurança; (2) relações interpessoais que consiste nas relações familiares, amigos e participação na comunidade; (3) desenvolvimento pessoal que reflete para as oportunidades de desenvolvimento intelectual e auto-expressão; (4) atividades recreativas que envolvem socialização, entretenimento passivo e ativo; e (5) atividades espirituais e transcendentais que incluem atividades simbólicas, religiosas e autoconhecimentos.

Numa perspetiva complementar; Robert Schalock (2002) menciona que a qualidade de vida conceito multidimensional composto por 8 componentes: bem-estar emocional, relações interpessoais bem-estar material, desenvolvimento pessoal, bem-estar físico, autodeterminação, inclusão e direitos. O mesmo autor aborda a qualidade de vida no envelhecimento considerando que fundamenta-se num forte movimento para proteger os direitos das pessoas idosas e promover o envelhecimento bem-sucedido, centrado na atenção aos fatores ambientais. E ainda, a qualidade de vida no envelhecimento passa por um maior respeito pela liberdade; pela independência; pelo livre exercício de iniciativa; por rendimentos que forneçam um padrão de vida adequado; por uma oportunidade de emprego livre; por uma oportunidade para participar na mais amplamente ao nível cívico, educacional, de lazer e atividades culturais; habitação

adequada; por uma boa condição de saúde e de serviços de saúde mental; pronto acesso aos serviços sociais eficazes; adequados cuidados institucionais, quando necessário; e uma vida e morte com dignidade.

Em síntese, tendo como ponto de partida a análise do conceito de envelhecimento percebemos que a vida é um constante processo de modificações e a cada fase do seu desenvolvimento ocorrem transformações múltiplas acompanhadas dos seus próprios desafios quer a nível individual, quer ao nível social, quer ambiental

Tendo em consideração, as dimensões até aqui abordadas, no capítulo seguinte serão apresentados os pressupostos associados à temática do envelhecimento em relação às tecnologias da informação e da comunicação, percebendo de que forma estas interagem com as diferentes dimensões do envelhecimento.



*Figura 4 – Dimensões de Qualidade Vida*

*(cf. Donald, 1997 in Jacob, 2007)*

## **2. Capítulo**

### **- O Envelhecimento e as Tecnologias da Informação e da Comunicação -**

*“nós envelheceremos um dia, se tivermos este privilégio. Olhemos, portanto, para as pessoas idosas como nós seremos no futuro. Reconheçamos que as pessoas idosas são únicas, com necessidades e talentos e capacidades individuais, e não um grupo homogêneo por causa da idade.”*

*Kofi Annan, ex-secretário-geral da ONU.*

## **2.1. O envelhecimento e a sociedade tecnológica**

### ***A nova sociedade tecnológica***

Na contemporaneidade, as transformações das sociedades de hoje conduzem a grandes mudanças sociais, económicas e culturais. A inserção das novas tecnologias da informação da comunicação e o seu crescente progresso têm forte impacte nessas transformações, conduzindo a novas e complexas sociedades onde se amplificam as situações de risco social, situações de incerteza e de diminuta segurança face ao futuro.

A questão da integração das pessoas idosas na sociedade atual, a sociedade da tecnologia, constitui-se como um novo problema social, pelo que as pessoas vivem mais tempo sendo necessário assegurar a satisfação das suas necessidades. De acordo com Helena Mouro (2009), esta questão encontra-se associada ao surgimento de um novo problema social que apresenta-se como um problema que existe e não é valorizado, constituindo-se no presente e legitima-se enquanto problema que espelha realidades do quotidiano; esta questão é colocada numa sociedade marcada pela longevidade, pela tecnologia e pelo conhecimento que não está acessível a todas as pessoas idosas, sabendo, no entanto, que as TIC são um instrumento ainda em desenvolvimento.

No século XX, a revolução técnico-científica conduziu ao avanço sem precedentes das tecnologias da informação e da comunicação. Podemos constatar tais avanços em áreas como as telecomunicações, a informática, eletrotécnica, entre outras. As novas tecnologias da comunicação e da informação, mormente o computador e a Internet, obtiveram especial relevância na construção de uma nova sociedade fundamentada no crescente e veemente uso de conhecimentos e informações que se modificam a grande velocidade. Estas tecnologias assumem uma grande preponderância no desenvolvimento global (Pinto, 2008).

O atual contexto da era da informação, apoiada em três pilares: globalização, mobilidade e novas tecnologias, assume grande preponderância na aproximação de pessoas geograficamente distintas, organização de própria sociedade e fonte essencial para a comunicação (Azeredo, 2012).

Esta perceção das alterações da sociedade atual marcam a sociedade em rede, segundo Manuel Castells (in Giddens, 2002), assiste-se hoje à revolução tecnológica informacional. Esta revolução da tecnologia da informação é marcada pelo surgimento das redes e da economia em rede. O modelo de informacionalismo caracteriza-se pelo conhecimento e informação como fontes de produtividade cujas aplicações servem o

fim último de desenvolver o mesmo conhecimento e processamento de informação. Assim, a era da informação do desenvolvimento tecnológico denomina-se de sociedade em rede (in Giddens, 2002). A denominada sociedade em rede faz surgir uma nova forma de comunicação, de gestão e de viver, com poder de transformação das sociedades. Destaca-se, então, a utilização da internet como ferramenta de comunicação que faz emergir novas formas de vida, sociabilidade e alternativas políticas (Castells, 2007).

Castells (2007) indica que a sociedade em rede constitui um novo paradigma com afetação na estrutura social dos países: processos de produção, experiência, poder e cultura. Desta forma, a nova anatomia das sociedades traduz-se num novo sistema onde a presença ou ausência nas redes são um determinante de inclusão ou exclusão visando, assim, as pessoas idosas (Dias, 2012).

Nesta óptica, os idosos representam um dos grupos mais tecno-excluídos da sociedade, pois trata-se de alguém com poucas ou sem competências para utilizar ferramentas e equipamentos de tecnologia avançada. Em simultâneo, a info-exclusão expressa essa vulnerabilidade de alguns grupos sociais abrangendo a população idosa (Pinto, 2008).

Logo, o progresso da tecnologia é inegável e está em toda a parte, quer como veículo de comunicação quer na realização das atividades essenciais do dia-a-dia, nomeadamente: televisão, rádio, computador e internet, telemóveis, cartões de crédito, caixa multibanco ou consulta de preços no supermercado através do código de barras (Lima et al, 2008).

Nesta perspetiva, é com o desenvolvimento da sociedade em rede, baseada na utilização das novas tecnologias da informação e da comunicação, que emergem os conceitos de info-exclusão e de inclusão digital. A info-exclusão consiste no “acesso limitado ou inexistente à rede, ou à incapacidade de os sujeitos tirarem partido dela” (Castells, 2004 in Dias, 2012:59). Esta reflete o não acesso à era digital e a não realização um conjunto de ações essenciais para as necessidades básicas diárias (Lima et al, 2008 e Dias, 2012). Posto isto, a info-exclusão define-se como exclusão digital, que significa o não acesso, ou desigual acesso, às tecnologias da informação e comunicação (APDSI, 2011) e, concludentemente, ao conhecimento (Pinto, 2008).

Por outro lado, inclusão digital designa-se como o atenuar das diferenças entre aqueles que dominam as TIC e os que não o fazem, isto é, diminuir o fosso entre quem tem e quem não tem conhecimento no âmbito das TIC (Dias, 2012). O termo inclusão

digital, também denominado de infoinclusão, refere-se ao alargamento dos benefícios consequentes às TIC a todas as pessoas da sociedade. Trata-se então de favorecer a igualdade de acessos e oportunidades digitais através de atividades que promovam uma sociedade da informação mais inclusiva, designadamente: “pessoas em desvantagem por razões de educação, de idade ou de falta de recursos; pessoas com deficiências; pessoas vivendo em áreas menos favorecidas” (APDSI, 2011:66).

Todavia, a inclusão digital afigura-se como um conceito que representa mais do que aprender a dominar os recursos tecnológicos é igualmente a capacidade dos sujeitos apreenderem a importância da finalidade das tecnologias digitais. Trata-se, portanto, não apenas de executar e utilizar os recursos tecnológicos existentes, mas também compreender de forma crítica as tecnologias, as suas finalidades e os caminhos na construção da cidadania (Lima et al, 2008).

#### *As TIC e a inclusão das pessoas idosas*

Deste ponto de vista, segundo Lima et al (2008) a inclusão digital das pessoas idosas inscreve-se em duas perceções: (1) uma forma de inserção; (2) a pessoa idosa ser um sujeito ativo nas suas tarefas quotidianas e consiga interpretar o meio envolvente. O acesso às TIC implica mais do que a inclusão digital, trata-se de possibilitar o acesso a recursos digitais, humanos e sociais. Nesta perspetiva, sublinha-se a importância da inserção das pessoas idosas na sociedade das tecnologias e em rede, através da inclusão nos espaços informais das redes e, simultaneamente, da relevância de aprendizagem conduzida para a aquisição de conhecimentos. A conjugação destas duas perspetivas irá contribuir para uma eficiente inclusão digital de aprendizagem e promoção de acesso às TIC (Lima et al, 2008).

Deste modo, “o não-letrado do futuro será o indivíduo que não souber ler a nova linguagem gerada pelos meios eletrónicos de comunicação em suas práticas sociais” (Lima et al, 2008:5).

Face ao exposto, importa realçar que a relação entre as pessoas idosas e as tecnologias da informação e da comunicação é marcada pela ambiguidade que se traduz em duas visões distintas onde se identificam oportunidades e desafios para a qualidade de vida das pessoas idosas. Explora-se em seguida alguns dos aspetos mais determinantes dos benefícios e das dificuldades das pessoas idosas na relação com as TIC.

Dado o aprofundamento dos desafios que se impõem às sociedades de hoje, as TIC podem proporcionar às pessoas idosas benefícios na melhoria da sua qualidade de vida: ajuda a manterem-se mais saudáveis, reforça a autonomia durante um período de tempo superior, permite serem mais ativos na sociedade, permite que os idosos se mantenham ativos no mercado de trabalho ou na comunidade a que pertencem, diminui o seu isolamento e solidão, aumentando as possibilidades de se manterem em contacto com familiares e amigos, alarga as suas redes sociais, permite uma gestão e prestação de cuidados de saúde, permitindo uma assistência social mais eficiente, aumenta oportunidades de inovação ao nível dos cuidados prestados pela comunidade ou pelo próprio, contribui para a sustentabilidade financeira dos serviços no futuro e poderão representar benefícios para a economia e sociedade em geral, através dos benefícios mencionados anteriormente, como defendem Wintlev-Jensen (2009) e Esteves (2010).

De fato, verifica-se o crescimento do interesse no desenvolvimento de tecnologias destinadas a pessoas idosas como uma oportunidade de mercado. Contudo, o mercado das TIC para o envelhecimento ainda está em fase de crescimento, desta forma, as necessidades não são asseguradas na sua plenitude (Wintlev-Jensen, 2009). No entanto, David Sánchez et al (2006) afirma que “estamos na corrida ao uso difundido da tecnologia, como um integrador de tecnologia e segregação para os idosos. Por conseguinte, é um instrumento da sociedade que contribui para enfrentar os desafios que acompanham o envelhecimento: prevenção de dependência, o envelhecimento ativo, vida em casa, etc” (Sánchez et al, 2006:6). Os mesmos autores acrescentam que as tecnologias aplicadas à melhoria da qualidade de vida das pessoas idosas estão em expansão e se sustentarão no futuro com as novas gerações (Sánchez et al, 2006).

É neste campo que se desenvolve uma nova abordagem às tecnologias para as pessoas idosas a “gerontotecnologia”, baseada na cooperação entre a área da engenharia e da geriatria. Estas tecnologias pretendem ser aplicadas nos campos de cuidados de saúde e médicos, nos transportes ou nas residências das pessoas idosas. Destacam-se: (1) no campo dos cuidados médicos: aparelhos médicos de utilização caseira ou profissional, como por exemplo a telemedicina; (2) nos transportes: carros e bicicletas especiais ou autocarros-táxis; (3) casas inteligentes: casa, lares e centros de reabilitação “inteligentes” que procuram favorecer a independência das pessoas idosas e facilitar o seu quotidiano, mantendo privacidade e dignidade ao fomentar a aplicação de aparelhos eletrónicos na roupa de uso diário e muitas aplicações tecnológicas que ampliam a autonomia das pessoas idosas (Pinto, 2008).

Também Wintlev-Jensen (2009) identifica soluções TIC ao nível das tarefas da vida quotidiana autónoma em várias dimensões: contactos sociais, realização de compras, transportes, vida social, serviços públicos, segurança, lembretes, interfaces conviviais, a telemedicina na prestação de cuidados médicos ao domicílio e a assistência domiciliar apoiados nas TIC, os regimes individuais de saúde que incluem sistemas práticos e portáteis de cuidado à distância, apoio para as pessoas com problemas cognitivos e respetivos prestadores de cuidados e apoio de fluxos mais eficientes na prestação de cuidados.

Considerando, os contactos sociais como áreas de investigação privilegiada, esta consiste no acesso facilitado aos contactos de telefones e vídeo, especialmente quando a banda larga permite manter o contacto com a família e amigos, superando o isolamento social e a solidão (Wintlev-Jensen, 2009).

A Comissão das Comunidades Europeias criou o Plano de Ação “Envelhecer bem na sociedade da informação”, que pretende desenvolver a nível europeu as TIC direcionadas para a abordagem da conceção de envelhecer bem na sociedade da informação que “pode permitir aos idosos – quando e onde o queiram fazer – participar plenamente na sociedade e na economia e ter um papel ativo como cidadãos no pleno uso dos seus direitos, podendo, ao mesmo tempo, gerar benefícios para as empresas e para a economia e a sociedade em geral” (COM, 2007:5). Por se constituir um mercado pouco desenvolvido, a Comissão Europeia através de programas e políticas europeias pretende apoiar a investigação e conceção de tecnologias inovadoras, dirigidas para a população idosa no seu lar, contexto doméstico e ambiente de trabalho (Parlamento Europeu, 2007 e Pinto, 2008).

Em suma, para as pessoas idosas, neste âmbito, das TIC e da info-inclusão as tecnologias proporcionam a redução do isolamento, contribuem para a melhoria da autoestima e das competências pessoais, bem como, a melhoria da sua qualidade de vida através do fomento da autonomia e da participação social.

Para Blaschke et al (2009), a dimensão social das TIC vocacionadas para o envelhecimento refletem para tecnologias assistidas que oferecem às pessoas idosas maior sensação de segurança e independência, permitindo permanecer em casa durante mais tempo, sentindo-se mais próximos dos seus cuidadores, diminuindo o sentimento de isolamento e melhorando o seu sentido global do bem-estar. O mesmo autor refere que as questões do envelhecimento ativo e tecnologias assistidas, casas inteligentes, tele-saúde e apoio no envelhecimento saudável pela utilização de TIC exigem uma

quantidade não negligenciável de investimento, não só em termos de tecnologias, mas também em termos de outros investimentos relacionados com estes, como é a formação de recursos, se necessário (Family Platform, 2010:37).

Eggermont et al (2006 in Family Platform, 2010) elaborou recomendações de políticas baseadas em entrevistas com os idosos que possibilitou identificar as necessidades e expectativas das pessoas idosas face às TIC na melhoria da qualidade de vida. Salienta-se as seguintes: apoiar as relações sociais de idosos e ajudá-los a combater a solidão, melhorar a sua condição física e ajudá-los a viver de forma independente, oferecer possibilidades de permanecer móvel, para relaxar, para aprender e trabalhar, de forma a participar plenamente na sociedade.

Do mesmo modo, Valenduc e Vendramin (2006) menciona que as TIC, em especial a internet, poderão contribuir para a manutenção ou a criação de laços sociais para as pessoas idosas mediante três dimensões. A primeira dimensão constitui a criação de novas redes sociais desenvolvidas através das TIC, que possibilitam a aprendizagem, trocas, vida associativa e a comunicação com pessoas distantes. As novas formas de solidariedade a partir da internet, são a segunda dimensão, que consiste na constituição de grupos de interesse, petições, manifestações de solidariedade, centrais de compras, associações não com base na proximidade (por exemplo, associações de pacientes, redes para apoiar a doença ou deficiência). Por último, a terceira dimensão refere-se a novas formas de relacionamento entre gerações, através da utilização de câmaras, e-mail digital, ou o “blog de família”.

A posição de David Sánchez et al (2006) tem uma visão complementar, afirmando que é essencial refletir sobre a posição atual das TIC, isto é, identificar as razões concretas do desenvolvimento das TIC e ao que conduzem no âmbito da qualidade de vida das pessoas idosas, tratando-se de um tema a considerar a nível global. Estes autores destacam, ainda, a importância do papel das TIC como um instrumento de participação ativa e facilitador da interação das pessoas idosas em várias esferas, por exemplo, as relações públicas e privadas ou o lazer e social. Mas igualmente, realçam o potencial das TIC para aumentar a qualidade de vida, a autonomia e a segurança das pessoas idosas, que inclui serviços como as tecnologias assistidas para uma vida independente ou serviços de saúde eletrónicos com localização de emergência.

Conclui-se, assim, que numa sociedade mais coesa e inclusiva, as TIC podem representar uma grande vantagem para as pessoas idosas. Além, da sua função integradora na sociedade da tecnologia e da informação, possibilitam aumentar a rede

de suporte, a participação, a cidadania, melhor qualidade de vida, bem-estar e uma atitude pró-ativa. Logo, as TIC representam uma ferramenta que possibilita a integração social, cultural e aumento do bem-estar das pessoas idosas. Com efeito, as pessoas idosas utilizam as TIC com a finalidade de satisfazer as necessidades de divertimento e de entretenimento (Doll, Pasqualotti e Barone, 2007).

### *As TIC e as barreiras para a inclusão das pessoas idosas*

Na atualidade, com as mudanças tecnológicas e as alterações demográficas, as pessoas idosas estão expostas à exclusão social devido à crescente influência das novas tecnologias na vida quotidiana, tanto no ambiente de trabalho, na rua, como em casa. Tal como se tem vindo a expor, a acrescente preponderância das novas tecnologias em várias dimensões da vida das pessoas, decorre das mudanças ao longo do tempo, no local de trabalho, das capacidades e aptidões, da ocupação do tempo livre e das relações familiares e sociais. (Valenduc e Vendramin, 2006).

Por outro lado, é pertinente abordar os desafios inerentes a este tema face dos significativos desafios da sociedade atual, referidos anteriormente. Como tal, Peter Wintlev-Jensen (2009) começa por identificar desafios referentes à heterogeneidade das características da população idosa presentes em várias dimensões, como educação, rendimentos e limites de saúde. Neste sentido, segundo Wintlev-Jensen (2009), as pessoas idosas sofrem de um maior risco de exclusão dos benefícios da sociedade da informação e da tecnologia.

Com efeito, e como já referido, a maioria das pessoas idosas não têm acesso às tecnologias e à informação estando excluídas da sociedade e aumentando o risco social. Consequentemente, a falta de acesso às TIC apresenta-se como um fator catalisador do risco e da incerteza que caracterizam a sociedade atual, excluindo as pessoas idosas da sociedade, tornando-a menos coesa, menos incluída e com maiores desigualdades.

Logo, destaca-se que a maioria das pessoas idosas não beneficia da era digital na sua plenitude uma vez que apenas 15% utilizam a Internet (Wintlev-Jensen, 2009). Devido ao ciclo de vida verifica-se a redução de capacidades, tais como, graves problemas de visão, de audição ou de destreza que se afiguram como entraves aos esforços de participação das pessoas idosas na sociedade da informação (Wintlev-Jensen, 2009). Contudo apesar destes dados, em 2006 ao que tudo indica verificou-se um acréscimo segundo o inquérito comunitário do Eurostat sobre a utilização das TIC nos agregados familiares e pelos cidadãos, onde se destaca que na Europa, apenas, 10 % das pessoas

com mais de 65 anos utilizam a internet regularmente. A baixa percentagem justifica-se pelo acesso reduzido, à falta de motivação, de meio financeiros, de competências digitais e de formação conveniente (Eurostat, 2006).

Em Portugal, segundo os dados de INE referentes ao ano 2010, verifica-se um aumento dos agregados domésticos que, em suas casas, possuem computador (60%) e a internet (54%). Apesar desta tendência de utilização das TIC nos lares portugueses, a utilização destas é diferenciada entre os escalões etários. Deste modo, os dados apontam para a reduzida utilização do computador e da internet entre as pessoas idosas (65-74 anos). Contudo, a tendência de utilização destas tecnologias pelas pessoas idosas é crescente em 2010 e 2011 (INE, 2010).

Neste quadro, as alterações psicobiológicas decorrentes do processo de envelhecimento apresentam maiores dificuldades na apropriação das novas tecnologias, decorrentes das efemeridades do ciclo de vida (Lima et al, 2008). Segundo Kachar (2003), as maiores dificuldades na apropriação das tecnologias consistem em limitações cognitivas relativas à memória, limitações audiovisuais e motoras, dificuldade de mobilidade, falta de flexibilidade para adotar mudanças e estados de ansiedade.

Importa, por isso, identificar determinantes associados à apropriação das TIC para as pessoas idosas: a obsolescência e a inadequação. A obsolescência é referente ao processo de envelhecimento dos equipamentos tecnológicos. Este envelhecimento é muito mais rápido do que o envelhecimento das pessoas, contudo, é um processo mais rápido nos computadores do que nos equipamentos eletrónicos domésticos. Esta situação coloca questões sobre a capacidade que as pessoas idosas dispõem para acompanhar o ritmo de mudança e inovação das tecnologias, pelos custos inerentes à aquisição a prazo de TIC e pela influência no processo de apropriação das TIC pelas pessoas (Valenduc e Vendramin, 2006).

Neste quadro torna-se pertinente identificar as implicações de dimensão económica que interferem no nível de apropriação das TIC pelas pessoas idosas e conseqüentemente indica um fator de exclusão digital. De acordo com Lima et al (2008), a aquisição de TIC implica um esforço acrescido para as pessoas idosas uma vez que, a maioria das pessoas idosas subsiste com poucos rendimentos tornando o acesso às TIC restrito, inacessível ou improvável. Lima et al (2008) ainda adverte para a importância dos serviços de energia elétrica, telefónica e internet serem reformulados em termos de preço e qualidade por forma a incentivar a inclusão das pessoas idosas.

Relativamente à inadequação, designadamente, dos equipamentos e ferramentas tecnológicas esta verifica-se por não se encontrarem projetados para todas as idades e para todas as situações. Observa-se, assim, a inadequação dos equipamentos e ferramentas tecnológicos, pois não se encontram adaptados a todas as condições de saúde das pessoas idosas e às limitações da idade: visuais, auditivas ou sensório-motoras. É na perspetiva de tornar as TIC acessíveis a todas as idades que, nos países nórdicos, se desenvolve o conceito de design para todos. Todavia é, ainda, um conceito a desenvolver e pouco explorado por parte dos engenheiros de informática, pouco sensíveis ao pensamento de tecnologia acessível a todos desde a fase de projeto e criação (Valenduc e Vendramin, 2006).

Deste ponto de vista, Lima et al (2008) afirma que embora o processo de envelhecimento tenha consequências e limitações que constituem obstáculos no acesso às TIC, estes não são limitativos e, podendo ser superados, não justificam a exclusão das pessoas idosas. Por conseguinte, apesar da diminuição de algumas capacidades físicas, como a visão e destreza motora, as ferramentas e equipamentos tecnológicos podem ser adaptados e utilizados de várias formas, sendo necessário adequá-los às necessidades das pessoas idosas. Esta é a base fundamental para motivar as pessoas idosas a aceitar e usar regularmente as TIC. Como tal, não se poderá utilizar a diminuição de capacidades das pessoas idosas, inerentes ao processo de envelhecimento, como argumento (Pinto, 2008) para a sua não utilização em diferentes âmbitos.

Segundo, o Plano de Ação “Envelhecer bem na sociedade da informação”, elaborado pela comissão das comunidades europeias, existem obstáculos que corroboram e são representativos das perspetivas mencionadas, destacando-se a relativa fragilidade das pessoas idosas, a capacitação das mesmas e o mercado de equipamento tecnológicos (COM, 2007).

Neste sentido, as pessoas idosas estão numa posição de relativa fragilidade onde as várias dinâmicas identificadas se encontram em interdependência: a situação pessoal referente aos rendimentos, educação, localização geográfica, saúde, possíveis deficiências e questões de género; a complexidade das tecnologias ou a mediação por parte de profissionais (médicos, profissionais da reabilitação, peritos em soluções para uma vida autónoma e adaptações do local de trabalho), de prestadores de cuidados de saúde formais ou informais e de membros da família; e a não adequação e não adequação disponível dos produtos e serviços, com vista a satisfazer as necessidades das

pessoas idosas que leva ao crescimento do sentimento de frustração e dependência (COM, 2007).

No entanto, a capacitação das pessoas idosas para as TIC perspectiva a preponderância da informação e do conhecimento. A internet é uma ferramenta que ajuda a obter informação, mas igualmente, os canais-temáticos da televisão e de soluções, permitem ter acesso a informação para a vida quotidiana. Deste ponto de vista, aplica-se a visão da responsabilização as pessoas idosas na incumbência de adquirir informação sobre a sua própria saúde, condição física e vida autónoma apoiadas nas TIC, para as suas vidas no quotidiana (COM, 2007).

Em termos da maturidade do mercado, a adequação e acessibilidade dos custos dos produtos e serviços e a sustentabilidade da prestação de serviços e dos modelos empresariais (COM, 2007).

Em síntese, consideram-se as TIC uma ferramenta potenciadora da qualidade de vida das pessoas idosas, porém, encontram-se obstáculos à sua utilização, destacando-se que: a maioria das pessoas idosas não têm acesso às TIC, maior dificuldade de apropriação das TIC decorrentes da idade (limitações de memória, audiovisuais e motoras), rápido desenvolvimento dos equipamentos, exigência de um esforço económico acrescido e a inadequação das TIC, que não estão projetadas para todas as idades. Assim sendo, “se não forem tomadas medidas, esta situação irá verificar-se também para os “futuros idosos” devido à rápida evolução tecnológica” (COM, 2007).

Contudo, para além dos desafios e dos benefícios das TIC podem-se identificar outros pressupostos influenciadores da infoinclusão/exclusão e de apropriação das TIC pelas pessoas idosas, nomeadamente a identidade, utilidade e redes de relacionamento.

Para este efeito, a identidade dos indivíduos é um fator fundamental para identificar a apropriação das novas tecnologias da comunicação e da informação, representando a idade um obstáculo. Deste modo, para as pessoas idosas este obstáculo é a expressão de que as novas tecnologias e recentes inovações não possuem significado na vida das pessoas idosas quando comparadas com experiências anteriores, como experiência profissional e hábitos familiares. Todavia, as TIC são potenciadoras de experiências positivas quando associadas a novas experiências, atividades e relacionamentos (Valenduc e Vendramin, 2006).

Como tal, as transições da vida desempenham um papel importante na mudança de atitudes face às novas tecnologias, inerentes à identidade, à utilidade e à reorganização das redes sociais. É com base neste quadro que a saída dos filhos, separação de famílias,

o fim da carreira, aposentadoria, problemas de saúde, perda de mobilidade, doença ou morte de um dos cônjuges, divórcio tardio são transições que mudam a dimensão da identidade, da percepção de utilidade, da rede de relacionamentos e da valorização das vantagens e desvantagens das novas tecnologias.

Portanto, as TIC representam uma ferramenta que pode proporcionar qualidade de vida às pessoas idosas, a gestão e a prestação de cuidados de saúde, a manutenção da autonomia, contactos sociais e inclusão na sociedade. Todavia, apesar dos benefícios das TIC, a diversidade de estilos de vida idosos e a diversidade de uso de tecnologias influenciam a adoção, apropriação e utilização das TIC por parte das pessoas idosas.

### *As TIC e os processos de aprendizagem ao longo da vida*

Os serviços tecnológicos dirigidos às pessoas idosas afiguram-se como tema de aprofundamento do presente subponto, com base nas perspetivas teóricas abordadas e delineadas nos pontos anteriores. Sabendo que na sociedade atual “as novas tecnologias podem ser um fator de exclusão mas quando bem geridas são uma ferramenta importante de inclusão sobretudo dos mais fragilizados” (Azeredo, 2012:287), é neste âmbito que se apresentam os conceitos de aprendizagem ao longo da vida e de teleassistência.

Em primeiro lugar, a aprendizagem ao longo da vida. Neste conceito é fundamental considerar que as pessoas iniciam o seu processo de aprendizagem desde a nascença e estende-se por todo o seu ciclo de vida. O atual conceito de aprendizagens ao longo da vida, ou educação ao longo da vida, refere-se a característica de continuidade dos processos cognitivos de aprendizagem. No que concerne, às pessoas idosas assume uma característica emancipatória pelo que favorece o desenvolvimento pessoal (Wacker et al, 1998, in: Osório, 2007:166). Por outro lado, George W. Leeson (2009) refere que numa sociedade em envelhecimento a educação torna-se primordial para a qualidade de vida e no processo de integração das pessoas idosas, a partir de que atingem da idade avançada.

Neste sentido, a aprendizagem ao longo da vida para além de representar uma proposta para a ocupação de tempos livres, também procria novas aprendizagens, a expressão do idoso como um ser diferente, a promoção da autoafirmação no seu novo modo de ser e na sua identidade (Osório, 2007:200). Importa realçar que, a educação ao longo da vida têm como a finalidade de aquisição de conhecimento e capacidades,

desenvolvimento humano mais completo, e melhorar a qualidade de vida e o seu ambiente (Osório, 2007).

Na 46ª conferência internacional da educação da UNESCO “Aprender a viver juntos: será o que fracassamos?”, é mencionado que as mudanças rápidas das atuais sociedades e a entrada de uma “nova civilização” acentua o surgimento de novas necessidades educativas. Nesta conferência, realçou-se que a importância da aprendizagem de TIC tendo como fim de reduzir a exclusão digital. (UNESCO, 2003)

Importa referir que o “Nosso objetivo consiste em fazer com que todos os cidadãos tenham a possibilidade de adquirir as competências básicas em TIC [necessárias para a sociedade da informação (...)] Esta estratégia é o único meio de garantir que as novas tecnologias beneficiem a todos, sem qualquer tipo de consideração de idade, gênero, nível de instrução e cultural, etc” (UNESCO, 2003:71).

No entanto, apesar de estarmos sempre num contínuo processo de aprendizagem, para as pessoas idosas a aprendizagem de TIC devem assumir os seguintes pressupostos: carácter adaptativo, manter-se ativo, atualização de conhecimento e “desenvolver estratégias adaptativas face a novas situações que vão surgindo ao longo da sua existência” (Azeredo, 2012:286).

Em segundo lugar, estas tecnologias são consideradas promotoras da saúde e do bem-estar que enquanto serviço tem sido mais amplificado na teleassistência. Destaca-se que as tecnologias de assistência permitem, simultaneamente, atrasar o aumento das despesas de saúde e conseqüentemente incentivam a economia e o emprego.

No que se refere à utilidade das inovações tecnológicas, esta é considerada um critério que varia em função dos contextos (familiares, profissionais e sociais) e cuja importância aumenta com a idade. Esta tem subjacente, o contexto atual em mudança constante e a necessidade de adaptação às novas tecnologias, por exemplo os telemóveis, computador e internet. No entanto, é importante mencionar que existem diferentes perceções de utilidade das tecnologias influenciadas pela diversidade de estilos de vida das pessoas idosas e das suas diferentes atitudes. E finalmente, as redes de relacionamento são poderosos incentivos para a utilização das novas tecnologias relacionadas com a entrada na reforma e a necessidade de reorganização das redes de relacionamento. De mencionar que as redes de relacionamento representam um determinante relevante à adoção e ao uso das novas tecnologias pelo que acompanham as pessoas idosas (Valenduc e Vendramin, 2006).

Para fazer face a um crescente ausência de redes informais de suporte e complementar as redes de serviço de proximidade, o telealarme ou teleassistência é um serviço de apoio a idosos que procura gerar mudanças nas condições dos idosos, tendo a possibilidade de integração na sociedade tecnológica por meio das TIC. Face ao referido, os significativos desafios das políticas sociais para idosos na sociedade tecnológica e informacional a Comissão Europa e as políticas nacionais estão a reconhecer o papel das TIC podem desempenhar na melhoria da qualidade de vida e bem-estar da população idosa.

Deste modo, podemos considerar que o telealarme é um instrumento no âmbito das TIC que proporciona *empowerment* uma vez que é um “processo através do qual os indivíduos, os grupos ou as comunidades põem em prática as suas competências e as suas habilidades pessoais e interpessoais, com vista a melhorar as condições de vida que os afetam. Trata-se de um processo de aquisição, de desenvolvimento, de reforço e de utilização do poder. Trata-se de treinar as pessoas a compreender, analisar, confrontar e a transformar as suas condições através do exercício do poder” (Grégoire, 1997:13).

Assim, o sistema de telealarme permite melhorar a qualidade de vida das pessoas capacitadas para o uso das TIC e integração na sociedade da tecnologia. Mas também surge uma verificação do potencial e uma consciencialização na transformação da pessoa e do mundo, na articulação entre o *empowerment* do indivíduo e as dimensões sociais da sua vida (Robert, 2003).

Em suma, o telealarme é recurso tecnológico com vista à melhoria da qualidade de vida das pessoas idosas em situações de necessidade de apoio ao nível da saúde e social, afigurando-se como uma possibilita integração na sociedade tecnológica e da informação por meio deste contacto com as TIC. (Marint, et all, 2007).

No capítulo seguinte, apresentam as políticas sociais associadas ao desenvolvimento das novas tecnologias dirigidas para as pessoas idosas, relevantes para ilustrar esta temática.

## **2.2. Das Políticas Sociais Europeias às Políticas Sociais para idosos no domínio das Tecnologias da Informação e da Comunicação**

No presente ponto, aborda-se as políticas sociais no âmbito da velhice e das novas tecnologias, sendo analisadas as características do estado de providência português, modelo europeu de política sociais e, em especial, políticas sociais, medidas e respostas no âmbito do envelhecimento e associadas às novas tecnologias.

### ***O modelo europeu – envelhecimento e TIC***

Tal como foi referido, para que se possa compreender a temática das novas tecnologias destinadas às pessoas idosas interessa conhecer as políticas sociais e medidas orientadoras dos serviços e projetos deste âmbito.

Para o efeito, importa compreender o conceito de Estado de Providência que é “usado como genérico nos países nos quais o estado desempenha um papel nas medidas sociais que respondem às necessidades socialmente reconhecidas no domínio da segurança, da saúde e do bem-estar” (Carey-Bélanger, 2001:299). De acordo com este autor, o Estado de Providência define-se em três modelos de estado de providência: continental ou corporativo, anglo-saxónico ou liberal, e escandinavo ou social democrático.

Em Portugal vigora o modelo de Estado de Providência continental ou corporativo, que se aproxima do modelo dos países da Europa do sul. Estes caracterizam-se por regimes de proteção social segundo o estatuto profissional, proteção social dos funcionários públicos e compensador dando prioridade à coesão social (cf. Adão e Silva, 2002).

É de realçar que na relação entre estado, mercado e família, se verifica que o estado e o mercado têm papel destacado nas prestações sociais, no entanto, não é considerada a família como prestadora de serviços sociais. Portanto, o papel da família é descorado (Carey-Bélanger, 2001 in Mouro, 2001).

Posto isto, pretende-se realizar um enquadramento dos direitos sociais, direitos jurídicos e de políticas sociais existentes que dão resposta às vulnerabilidades do envelhecimento. Como já mencionado, as tendências demográficas apontam para o envelhecimento populacional, sendo um problema social que, origina preocupações sociais e outros problemas sociais, portanto, é necessário referenciar os direitos sociais

consagrados às pessoas idosas e direitos jurídicos, e a par destes referenciar as medidas de política no âmbito da ação social.

Na Declaração Universal dos Direitos Humanos está previsto no Artigo 3º “Todo o indivíduo tem direito à vida, à liberdade e à segurança pessoal” e Artigo 6º evidencia que “Todos os indivíduos têm direito ao reconhecimento em todos os lugares da sua personalidade jurídica”. Importa ainda referir que no artigo 25º “toda a pessoa tem direito a um nível de vida suficiente para lhe assegurar e à sua família a saúde e o bem-estar, principalmente quanto à alimentação, ao vestuário, ao alojamento, à assistência médica e ainda quanto aos serviços sociais necessários, e tem direito à segurança (...), na doença, na viuvez, na velhice (...)”. No que concerne aos Princípios das Nações Unidas para as Pessoas Idosas, na Resolução 47/98 define estes princípios para garantir “...aos cidadãos mais velhos viver melhor os anos de vida que ganharam” e que se dispõem em: dignidade, autonomia, desenvolvimento pessoal, acesso aos cuidados e participação. Na Constituição da República Portuguesa está previsto no Artigo 72º, desde a primeira versão em 1976, com a inscrição “Terceira Idade”. Este Artigo refere que as “pessoas idosas têm direito à segurança económica e a condições de habitação e convívio, familiar e comunitário que respeitem a sua autonomia pessoal e evitem e superem o isolamento social ou a marginalização social”. Desta forma as medidas de política social para a população idosa fundamentam-se em medidas sociais, culturais e económicas. Os Artigos mencionados acima são relevantes como direitos jurídicos fundamentais para fazer face há vulnerabilidades referentes ao processo de envelhecimento. Por conseguinte, numa sociedade envelhecida, as políticas sociais para as pessoas idosas representam um papel essencial na prestação de serviços sociais. Segundo Martin et al (2007) nas políticas sociais para a terceira idade surgem três grandes questões: a dimensão dos serviços sociais, em termos de amplitude e de importância social; o papel do estado na prestação de serviços sociais, e os modelos de serviços sociais que se adaptam e satisfazem as necessidades dos idosos. É neste contexto que neste trabalho se pretende analisar a medida social de telealarque.

Relativamente à Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia está patente no Artigo 25º denominado “Pessoas idosas”, que “A União reconhece e respeita o direito das pessoas idosas a uma existência condigna e independente e à sua participação na vida social e cultural.”.

No entanto, também se torna pertinente referir que no contexto da União Europeia as políticas sociais de TIC estão relacionadas com as políticas europeias de âmbito social

que se encontram interligadas com o modelo europeu de sociedade. Desta forma, o modelo social europeu caracteriza-se por ser um modelo social flexível e dinâmico que procura responder às rápidas mudanças ocorridas na sociedade atual e na economia (Servós, 2008). Assim, a centralidade das políticas sociais europeias desempenham um papel essencial na consolidação do vigor económico e social da Europa. Neste sentido, a agenda social, as políticas, programas e medidas definidas pela união europeia visam o alcance de um modelo europeu de sociedade (Servós, 2008:15). Traduz-se, então, em sinergias entre o económico, o emprego e o social, sendo medidas concretas orientadas para realizar o potencial do pleno emprego, orientadas para melhorar a proteção social, promover a inclusão social, lutar contra a discriminação, reforçar a igualdade entre sexos e os direitos fundamentais, e orientadas para promover a cooperação internacional (Servós, 2008).

O modelo europeu de sociedade fundamenta-se no valor de coesão social e territorial. A finalidade e objetivo do modelo de sociedade comum na Europa fundamenta-se na coesão económico e social, centrado na solidariedade e na redistribuição de riqueza. Esta perspetiva consiste na coesão como um objetivo e finalidade para uma ação comunitária e meios ou instrumentos para promover um desenvolvimento harmonioso e equilibrado da UE. Portanto, trata-se de constituir uma coesão que fomente, por meio de políticas, a possibilidade de maior igualdade nas disparidades económicas e sociais nos estados membros, regiões e grupos sociais (Servós,2008).

Nesta sequência, a Comissão da Comunidade Europeia encontra-se sensível para as questões do envelhecimento e das TIC, como tal, desenvolveu o Plano de Ação no domínio “Tecnologias da Informação e das Comunicações e Envelhecimento”. Este Plano de Ação “tem por objetivo permitir uma melhor qualidade de vida dos idosos, proporcionando economias significativas a nível dos cuidados de saúde e assistência social, bem como ajudar a criar uma base industrial sólida na Europa no domínio TIC e envelhecimento. (...) constitui uma primeira resposta da Comissão Europeia (...) sobre a info-inclusão (*e-Inclusion*) e apoia as políticas da UE nos domínios do crescimento e competitividade, inscritas na Agenda de Lisboa revista, das alterações demográficas, do emprego, da saúde e da igualdade de oportunidades” (COM, 2007:4). O Plano de Ação visa o desenvolvimento das TIC no âmbito do envelhecimento tendo como principal enfoque proporcionar impulso político e industrial para um esforço significativo no desenvolvimento e utilização de ferramentas e serviços TIC conviviais, entre outros.

O Plano de Ação “Envelhecer bem na sociedade da informação” identifica as áreas e ações prioritárias em que as TIC podem contribuir de uma melhor forma para responder às oportunidades e desafios levantados pelo envelhecimento da população europeia. Nomeadamente, Envelhecer bem no trabalho (permanecer ativo e produtivo no trabalho durante mais tempo com competências digitais ou aprendizagem assistidas pelas TIC); Envelhecer bem na comunidade (permanecer socialmente ativo e criativo, na manutenção de redes sociais e acesso aos serviços públicos comerciais através da utilização da internet televisão digital e comunicações móveis); e Envelhecer bem em casa (aproveitar a vida de forma saudável e com qualidade de vida no quotidiano com vista à manutenção de grau elevado de independência, autonomia e dignidade) (COM, 2007).

Servós (2008) refere que os serviços sociais são relevantes para o modelo europeu de sociedade, pelo que estão centrados na pessoa humana, garantindo um acesso efetivo aos seus Direitos Fundamentais e um elevado nível de integração e de proteção social, reforçando a coesão social e territorial. Neste contexto, a modernização e atualização dos serviços sociais deverá associar três elementos essenciais: as exigências da solidariedade, a especial atenção prestada à vulnerabilidade e a economia de mercado. Pressupõe-se a participação e o intercâmbio de todos os organismos específicos dependentes dos Estados-membros, bem como as organizações da sociedade civil, naquilo que o autor denomina de métodos abertos de coordenação, com vista à integração e proteção social (Servós, 2008).

Por conseguinte, é neste contexto que se pretendem analisar as políticas sociais para idosos na relação com as novas tecnologias da informação e comunicação. É na relação das políticas europeias para a coesão que se definem as políticas nacionais. Neste sentido, a Estratégia de 2020 resulta na aposta da União Europeia numa estratégia inserida no âmbito do que se pretende alcançar em 2020. A estratégia da Europa 2020 estabelece três prioridades que se reforçam mutuamente: (1) crescimento inteligente: desenvolver uma economia baseada no conhecimento e na inovação; (2) crescimento sustentável: promover uma economia mais eficiente em termos de utilização dos recursos, mais ecológica e mais competitiva; (3) crescimento inclusivo: fomentar uma economia com níveis elevados de emprego que assegura a coesão social e territorial.

Como tal, a estratégia Europa 2020 encontra-se relacionada com o Pacto de Estabilidade e Crescimento (PEC). Tal significa que estes dois programas estão em convergência e funcionam em simultâneo, de forma a combinar os seus meios e

objetivos, mas separando os instrumentos e procedimentos do PEC. Assim, cada Estado-Membro deverá elaborar os seus programas para definir as medidas e prestar informações sobre os progressos realizados relativamente aos seus objetivos, bem como às reformas estruturais-chave para promover o seu crescimento.

De acordo com a Estratégia Europa 2020, aprovada pelo Conselho Europeu, o Programa Nacional de Reformas (PNR) a apresentar por cada Estado-membro da União Europeia deve ser elaborado em articulação com o Programa de Estabilidade e Convergência (PEC). Com base nas prioridades então definidas, foram apresentados os Programas Nacionais de Reforma (PNR), tendo também, em conjunto com a Comissão Europeia, iniciado a reflexão sobre o futuro desta no período pós-2020. As estratégias foram referentes ao desenvolvimento sustentável: desde as prioridades de sustentabilidade ambiental, coesão territorial e social, inovação, emprego, combater as desigualdades, a longo prazo.

### ***As políticas de envelhecimento e os cuidados em Portugal***

Neste contexto, torna-se essencial abordar o sistema de proteção social português para a compreensão das medidas e programas desenvolvidos no âmbito das políticas nacionais. As medidas de política são dependentes ou tuteladas pelo ministério da solidariedade e segurança social, associadas ao estado de providência com destaque para o sistema de proteção social universal, que de acordo com Capucha (2014) foram consolidados em convergência com o sistema da Europa. O sistema de proteção social público é composto pela segurança social, sistema que pretende assegurar os direitos dos cidadãos e promover o bem-estar e a coesão social para todos os portugueses ou estrangeiros que exerçam atividade profissional ou residam no território, de acordo com a lei de bases gerais do sistema da segurança social (Instituto da Segurança Social, 2012). Os objetivos prioritários do sistema de segurança social são: (1) garantir a concretização do direito à segurança social, (2) promover a melhoria sustentada das condições e dos níveis de proteção social e o reforço da respetiva equidade; e (3) promover a eficácia do sistema e a eficiência da sua gestão (Decreto-lei nº11/2007). A segurança social possui três sistemas: sistema previdencial; sistema proteção social de cidadania que inclui solidariedade, proteção familiar e ação social; e sistema complementar, que a seguir se apresenta em sucinto no quadro 1 (Decreto-lei nº4/2007).

Assim, é a partir da segurança social que se preconizam medidas e programas de política social, através do modelo europeu de sociedade.

Neste âmbito, o PNR para 2020 foram definidos domínios prioritários que se concretizam na continuação de medidas que vêm do Plano Nacional de Ação para o Crescimento e o Emprego (PNACE) e novas medidas que demonstram a focalização e empenhamento em reformas inerentes aos seis domínios prioritários. O domínio que se enquadra nas políticas sociais para as pessoas idosas é o domínio 5 que preconiza mais mobilidade positiva através da coesão social. Este domínio visa contrariar e reverter as desigualdades sociais e os problemas associados às alterações demográficas. Encontra-se ligado às políticas sociais para pessoas idosas. Posto isto, no âmbito da Estratégia da Europa 2020, do PEC, do PNR e (PNACE) surge o Plano Nacional de Acção para a Inclusão (PNAI) e o Programa de Apoio Integrado a Idosos (PAII), sob o âmbito dos programas anteriormente mencionados.

Neste contexto, antes de abordar o PNAI e o PAII, é importante mencionar os equipamentos sociais para as pessoas idosas integrados na área social e inscritas no âmbito das políticas de velhice. De acordo com a Carta Social (2006), “Com as transformações verificadas na sociedade portuguesa, quer a nível demográfico quer a nível familiar, foi necessário conceber novas formas de intervenção e ajustar as respostas sociais já existentes à nova realidade, nomeadamente com uma maior dinamização no apoio social desenvolvido no domicílio, assim como em estruturas de convívio, de combate ao isolamento e à exclusão social, prevenindo ou retardando a institucionalização do idoso.” (Carta Social, 2006:24). Assim, foram criadas e regulamentadas algumas respostas sociais consideradas importantes para a dinamização do apoio social a partir de acompanhamento da segurança social, designadamente: lar, residência, apoio domiciliário, centro de dia, centro de convívio, acolhimento familiar, colónias de férias, segundo a Carta Social.

Posto isto, no âmbito da Estratégia de Lisboa, do PNR e do domínio número cinco surge o Plano Nacional de Ação para a Inclusão (PNAI) 2008-2010. A conceção da elaboração do PNAI teve em consideração quer o novo enquadramento global, quer as recomendações da Comissão Europeia. O PNAI 2008-2010 consiste nas orientações para promoção de estratégias da inclusão social, estando conjeturados três prioridades políticas, sendo a principal para a população alvo do estágio da aluna a prioridade número um: combater a pobreza das crianças e jovens, de medidas que assegurem os seus direitos básicos de cidadania. Face ao exposto, as medidas a abordar no contexto do PNAI 2008-2010 são: complemento social para idosos, complemento por

dependência, programa de alargamento da rede de equipamentos sociais (PARES) e rede nacional de cuidados continuados integrados (RNCCI).

Deste modo, surge o Complemento Solidário para Idosos (CSI) através do PNAI 2008-2010 e com as políticas sociais acima mencionadas, sendo uma medida importante por constituir-se numa orientação para corrigir assimetrias. O CSI é uma prestação do subsistema de solidariedade dirigida a pensionistas com 65 e mais anos, que consiste numa prestação monetária que visa complementar a pensão de pessoas com baixos recursos, sendo o seu pagamento mensal. O CSI é uma medida que visa que nenhuma pessoa com 65 ou mais anos tenha rendimentos inferiores a 354.28 € mensais (4.960 € anuais), no caso de um idoso sozinho é 620.00 € mensais (8680.00€ anuais) e no caso de um casal, no presente ano de 2009. Nesta medida o valor da prestação pecuniária é determinado por referência a um limiar fixado anualmente e a atribuição é diferenciada segundo a situação concreta do requerente. Esta medida dispõe ainda de benefícios adicionais de saúde que baseiam-se: “na participação financeira em 50% da parcela do preço dos medicamentos não comparticipados pelo Estado; na participação financeira em 75% da despesa na aquisição de óculos e lentes até ao limite de € 100, por cada período de dois anos; na participação financeira em 76% da despesa na aquisição e reparação de próteses dentárias removíveis até ao limite de € 250, por cada período de três anos”. (Instituto da Segurança Social, 2014) Para finalizar, esta medida encontram-se regulamentadas no Decreto-Lei nº 232/2005 de 29 de Janeiro, cuja regulamentação foi publicada em Decreto Regulamentar 3/2006 de 6 de Fevereiro.

É também, neste contexto que está integrado o Complemento por Dependência atribuído a pensionistas dos regimes de segurança social que se encontrem em situação de dependência, precisando da ajuda de outra pessoa para satisfazer as necessidades básicas da vida quotidiana, nomeadamente: realização dos serviços domésticos, apoio na alimentação, apoio à locomoção e apoio nos cuidados de higiene (Instituto da Segurança Social, 2014). Importa referir que na atribuição desta prestação realizado por meio de certificada pelo Sistema de Verificação de Incapacidades da Segurança Social composto por dois graus: “1.º grau, pessoas que não possam praticar, com autonomia, os actos indispensáveis à satisfação de necessidades básicas da vida quotidiana (actos relativos à alimentação ou locomoção ou cuidados de higiene pessoal) e 2.º grau, pessoas que acumulem as situações de dependência que caracterizam o 1.º grau e se encontrem acamadas ou apresentem quadros de demência grave” (Instituto da Segurança Social, 2014). Desta forma, as situações que esta prestação pecuniária

abrangem são: “pensionistas de invalidez, de velhice e de sobrevivência do regime geral de Segurança Social e pensionistas do regime não contributivo e equiparados”; e “beneficiários não pensionistas, em situação de incapacidade de locomoção originada pelas seguintes doenças: Paramiloidose Familiar, Doença do Machado ou de Joseph (DMJ), Sida - vírus da imunodeficiência humana (HIV), Esclerose múltipla, Foro oncológico, Esclerose lateral amiotrófica, Parkinson e Alzheimer” (Instituto da Segurança Social, 2014).

A medida implementada traduz-se no reforço da protecção social através da componente monetária, sendo o seu valor definido de acordo com o grau de dependência variando entre: Pensionistas do Regime Geral - 50 % do montante da pensão social no caso de situação de dependência do 1.º grau e 90 % do montante da pensão social no caso de situação de dependência do 2.º grau; Pensionistas do Regime Especial das Atividades Agrícolas, do Regime Não Contributivo e Regimes Equiparados - 45 % do montante da pensão social no caso de situação de dependência do 1.º grau e 85 % do montante da pensão social no caso de situação de dependência do 2.º grau (Decreto-Lei nº 309-A/2000, de 30 de Novembro).

Salienta-se ainda no âmbito da PNAI, o Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais (PARES) consiste no alargamento, desenvolvimento e consolidação da rede de equipamentos sociais em Portugal Continental com criação de novos equipamentos de respostas sociais para idosos (PNAI 2008-2010). Deste modo, o PARES fundamenta-se na “criação de novos lugares em respostas sociais destinadas às crianças, facilitando a conciliação da vida familiar com a vida profissional, às pessoas idosas, criando condições que promovam a sua autonomia, e melhorando a resposta ao envelhecimento e às situações de dependência e, ainda, às pessoas com deficiência, promovendo maiores níveis de integração e o pleno exercício da cidadania” (Portaria n.º 426/2006). A Rede de Equipamentos Sociais é essencial para o bem-estar e para as condições de vida dos cidadãos e das famílias portuguesas, respondendo às necessidades atuais. Como tal, tem por finalidade apoiar o desenvolvimento e consolidar a rede de equipamentos sociais no território continental (Portaria n.º 426/2006), um forte investimento em aumentar a capacidade em equipamentos sociais no sentido de melhoria da situação dos idosos (PNAI 2008-2010).

Por último, Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI) consiste numa oferta de serviços de internamento, composta por unidades e equipas de cuidados continuados de saúde, e ou apoio social, e de cuidados e ações paliativas, com origem

nos serviços comunitários de proximidade, compreendendo hospitais, centros de saúde, serviços distritais e locais da segurança social, Rede Solidária e autarquias locais. Estes equipamentos encontram-se organizados em dois níveis territoriais de operacionalização: regional e local (Decreto-Lei n.º 101/2006, de 06 de Junho).

Importa mencionar que, a RNCCI teve como mote para o seu desenvolvimento as “carências ao nível dos cuidados de longa duração e paliativos, decorrentes do aumento da prevalência de pessoas com doenças crónicas incapacitantes. Estão, assim, a surgir novas necessidades de saúde e sociais, que requerem respostas novas e diversificadas que venham a satisfazer o incremento esperado da procura por parte de pessoas idosas com dependência funcional, de doentes com patologia crónica múltipla e de pessoas com doença incurável em estado avançado e em fase final de vida”. (Decreto-Lei n.º 101/2006, de 06 de Junho). Considerando a complexidade da situação de dependência, a RNCCI é constituída por unidades de convalescença, unidades de média duração e reabilitação, unidades de longa duração e manutenção, unidades de cuidados paliativos e unidades de dia e promoção de autonomia, que se apresenta posteriormente em resumo no Quadro 2.

O PAII consiste num conjunto de medidas inovadoras que visam contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas idosas, prioritariamente no domicílio e no seu meio habitual de vida, desenvolvendo-se através de projetos de desenvolvimento central e a nível local. Este programa tem como objetivos: assegurar a oferta de cuidados, com carácter urgente e permanente, que visam primordialmente manter a autonomia do idoso no domicílio e no seu ambiente habitual de vida; estabelecer medidas destinadas a assegurar a mobilidade dos idosos e a acessibilidade a benefícios e serviços; implementar respostas de apoio às famílias que tenham de assegurar cuidados e acompanhamento adequados a familiares que se encontrem em situações de dependência, nomeadamente idosos; promover e apoiar iniciativas destinadas à formação inicial e em exercício, de profissionais, voluntários, familiares e outras pessoas da comunidade; promover atitudes e medidas preventivas do isolamento, da exclusão e da dependência e contribuir para a solidariedade intergerações, bem como para a criação de postos de trabalho (Despacho n.º 25606/2008).

Deste modo, o PAII consiste no apoio a vários serviços e repostas sociais para as pessoas idosas, os seguintes: serviço telealarme (STA); serviço de apoio domiciliário (SAD); passes da terceira idade; programa saúde e termalismo sénior; centro de apoio a

dependentes/centro pluridisciplinar de recursos (CAD); formação de recursos humanos (FORHUM) (Despacho n.º 25606/2008).

Assim sendo, o serviço telealarme (STA) é uma resposta social é complementar a outros serviços e apoios, sendo um auxílio a partir de um sistema de telecomunicações que permite, acionando um botão de alarme, contactar rapidamente a rede social de apoio de cada pessoa para mais eficazmente responder à necessidade de ajuda ou encaminhar para o serviço adequado (PAII, 2006). Visando responder e minimizar os problemas das pessoas idosas. Este é um serviço de apoio a vários níveis: saúde, segurança, autoestima e solidão. Para além do telealarme, o PAII prevê o serviço apoio domiciliário (SAD) consiste num outro suporte incluído no PAII (2006), caracteriza-se por um serviço que “possibilita a manutenção das pessoas idosas, ou das pessoas com dependência, no seu ambiente habitual de vida, junto dos seus familiares, vizinhos e amigos” (PAII, 2006:14).

O PAII, também integra o financiamento de passes sociais para as pessoas idosas que visa promover a mobilidade das pessoas de 65 e mais anos aos transportes públicos de Lisboa e Porto através redução das tarifas e elimina restrições horárias, fomentando maior autonomia e melhoria as condições de acessibilidade das pessoas deste grupo etário. (PAII, 2006 e Instituto da Segurança Social, 2014).

Ainda no PAII, o programa saúde e termalismo sénior representa um suporte que permite à população idosa com menos recursos financeiros o acesso a tratamentos termais. Esta resposta proporciona o contacto com um meio social diferente e a prevenção do isolamento social. A presente resposta é gerida pelo INATEL e financiada pelo PAII (PAII, 2006 e Instituto da Segurança Social, 2014).

Um outro tipo de suporte abrangido no PAII é o centro de apoio a dependentes/centro Pluridisciplinar de recursos (CAD), que consistem em centros de recursos locais, abertos à comunidade, para apoio temporário. O intuito da prevenção e da reabilitação de pessoas em situação de dependência. Estes desenvolvem-se a partir de estruturas já existentes, assegurando apoio e cuidados diversificados na perspetiva da promoção da autonomia e da continuação de um projeto de vida participativo, de acordo com PAII (2006).

Por último, o projeto de formação de recursos humanos (FORHUM) que destina-se “prioritariamente a familiares, vizinhos e voluntários, bem como a profissionais, nomeadamente das áreas da ação social e da saúde, e outros elementos da comunidade, habilitando-os para a prestação de cuidados formais e informais” (PAII, 2006:14).

Para além do referido, importa salientar, outras medidas e iniciativas concretizadas no âmbito das políticas sociais para as pessoas idosas que têm vindo a ser enquadradas no plano das TIC, designadamente: net@vó – projeto educacional transdisciplinar, com recurso a meios audiovisuais e novas tecnologias; projeto TIO (Terceira Idade Online) – portal dedicado à população idosa em Portugal (Associação VIDA); bem como, IdadeMaior – com informação sobre temáticas variadas desde lazer e convívio, saúde, família, dinheiro ao bem-estar (Programa de Ação do AEEASG’2012;2012:6). Mas também, a Rede das Universidades Seniores que consistem em educação informal para pessoas com mais de 50 anos (Programa de Ação do AEEASG’2012;2012:7). Estas definem-se como uma “resposta social, desenvolvida em equipamento(s), que visa criar e dinamizar regularmente atividades culturais, educacionais e de convívio, para e pelos maiores de 50 anos, num contexto de formação ao longo da vida, em regime não-formal” (RUTIS, 2005).

Em conclusão, as medidas e iniciativas abordadas fundamentam-se nas linhas de estratégias de intervenção para fazer face ao impacte das alterações demográficas e promover a inclusão social, sendo que se encontram inseridas no domínio de vários ministérios e entidades da sociedade civil. (Programa de Ação do AEEASG’2012, 2012:6).

### **3. Capítulo**

**- Metodologia e técnicas de análise dos resultados  
da pesquisa empírica –**

### **3.1. Enquadramento metodológico**

Com este ponto pretende-se apresentar a estratégia metodológica utilizada na investigação. As estratégias metodológicas definem a forma como a investigação é feita, designadamente os métodos usados e a lógica de recolha.

A abordagem de investigação que se considerou apropriada para a dissertação foi a orientação para uma abordagem indutiva, uma vez que se analisaram duas áreas de intervenção com pessoas idosas com recursos às TIC, em que se pretendeu privilegiar a experiência empírica. Neste sentido, a abordagem indutiva consiste na recolha e análise dos dados, cujo objetivo consiste em descrever as características das pessoas e situações sociais e, em seguida, determinar a natureza dos padrões ou redes de relacionamentos, entre essas mesmas características (Blaike, 2001). Pretendeu-se, então, realizar uma exploração e descrição da realidade a estudar. No raciocínio indutivo, a articulação entre a teoria e a experiência empírica é essencial. De acordo com Guerra (2006), “a teoria não está nos dados recolhidos e portanto não é suficiente descrever o que se recolheu. A produção científica resulta da ação dos investigadores que interrogam a empírica, formulando conceitos que se relacionam entre si e produzem conhecimentos articulados” (Guerra, 2006:24). Neste sentido, a abordagem indutiva procura que a análise da experiência empírica ou dos dados do terreno seja acompanhada por um objetivo de teorização.

Deste modo, a estratégia de investigação seguida é a qualitativa, por se considerar a mais adequada ao estudo do envelhecimento e às problemáticas associadas. Esta estratégia assume relevância específica na esfera da descrição e interpretação de fenómenos e realidades na medida em que “a mudança social acelerada e a conseqüente diversificação dos modos de vida estão cada vez mais a fazer com que os investigadores sociais enfrentem-se com novos contextos e novas perspetivas sociais (...) e assim a pesquisa é cada vez mais obrigada a utilizar estratégias indutivas em vez de partir de teorias e testá-las (...) o conhecimento e a prática são estudados como conhecimento e prática locais” (Flick, 1998:18-19).

Como mencionado, a orientação metodológica mais apropriada para este estudo é a abordagem qualitativa que se define como “uma variedade de técnicas interpretativas que têm por fim descrever, descodificar, traduzir certos fenómenos sociais que se produzem mais ou menos naturalmente. Estas técnicas dão mais atenção ao significado destes fenómenos do que à sua frequência” (Guerra, 2006:11-12). Numa outra

perspetiva, Haguette (2001) menciona que as metodologias qualitativas permitem o entendimento profundo dos fenómenos sustentados na importância dada aos aspetos subjetivos da ação social. Assim, a análise estatística é própria das metodologias quantitativas, revelando-se limitadoras face aos fenómenos complexos e únicos.

Deste modo, este projeto de investigação teve por base os pressupostos da metodologia de estudo de caso, por se enquadrar numa das técnicas da metodologia qualitativa e se interessar propositadamente num fenómeno específico. Nesta ótica, o estudo de caso é definido como uma abordagem empírica que estuda um fenómeno atual no seu contexto real (Yin,1993), que permite focar num caso específico ou situação e de identificar os diversos processos interativos em curso (Bell, 2008). Bell (2008) refere que o estudo de caso “proporciona uma oportunidade de estudar, de forma mais ou menos aprofundada, um determinado aspeto de um problema em pouco tempo” (Bell, 2008:22-23).

Parafraseando Bell (2008), o estudo de caso “é muito mais do que uma história ou descrição de um acontecimento ou circunstância. Tal como qualquer outra investigação, os dados são recolhidos sistemicamente, a relação entre as variáveis é estudada e o estudo é planeado metodicamente. Um estudo de caso interessa-se sobretudo pela interação dos fatores e acontecimentos” (Bell, 2008:22-23).

Cabe assinalar que, José Machado Pais (2002) refere que apesar do estudo de caso privilegiar o estudo de uma parcela específica do fenómeno a estudar, é necessário considerar que a “valorização da parte não significa necessariamente um equívoco de metonímia em que o todo é tomado pela parte, muito menos quando a parte é tomado como uma simples metáfora do todo” (Pais, 2002:72-73).

O estudo de caso é das mais “proveitosas vias de abordagem do social. (...) preparam o investigador e, de fato, exigem que ele reoriente o seu estudo à luz de tais descobrimentos” (Pais, 2002:72).

Face ao exposto, no presente estudo de investigação assenta nos critérios o estudo de caso por possibilitar uma abordagem descritiva, intensiva, comparativa e compreensiva dos fatores e acontecimentos com objetivo de aprofundar possíveis convergências ou divergências entre os casos referentes à análise das duas áreas diferentes de intervenção com pessoas idosas no âmbito da utilização (teleassistência/ “PT emergência”) e formação (aulas de informática) para as TIC.

Importa ainda mencionar que, o presente estudo teve como campo empírico quatro projetos de instituições de solidariedade social, no âmbito das TIC ao nível da

teleassistência e aulas de informática tendo como, aspetos centrais a qualidade de vida com recursos às TIC. Deste modo, os critérios de delimitação do campo empírico baseiam-se no critério geográfico (escolha de dois projetos na cidade de Lisboa), no critério de acessibilidade ao campo empírico, no potencial dos interlocutores privilegiados na pesquisa e na natureza, e nas características dos projetos como casos de boas práticas, de forma a poder estabelecer análise e comparações entre os mesmos percebendo as suas singularidades. No que concerne ao perfil e período temporal dos dados a recolher caracteriza-se por se privilegiar o atual contexto (presente), todavia, pretendeu-se analisar as experiências com pessoas idosas ao nível de contacto social e assistência por meio das TIC.

Neste contexto, face às estratégias metodológicas, as técnicas de recolha de dados que se privilegiaram são: entrevistas semi-estruturadas e observação direta. Considera-se pertinente definir as técnicas de recolha de dados mencionadas anteriormente.

A entrevista define-se como uma técnica qualitativa de recolha de dados que implica um contacto entre o entrevistador e o entrevistado. Esta técnica permite o aprofundamento de questões, tornando-se mais flexível pois possibilita o contacto direto e a explicação das mesmas. Todavia, esta técnica não permite a sua aplicação em larga escala, mas em profundidade (Ghiglione e Matalon, 1993).

Mais concretamente, a entrevista semi-estruturada é uma abordagem importante para a recolha de informação, pois permite “dar liberdade ao entrevistado para falar sobre o que é de importância central para ele, em vez de falar sobre o que é importante para o entrevistador, porém o emprego de uma estrutura flexível, que garanta que todos os tópicos considerados cruciais serão abordados, eliminará alguns problemas das entrevistas sem qualquer estrutura” (Bell, 2008:140-141). O emprego desta técnica tem como objetivo a realização de uma entrevista que permita aprofundar as questões de investigação, nomeadamente as perspetivas, impactes das TIC, as motivações e expectativas, vivências, entre outros. Em que o entrevistador possui um guião e conduz a entrevista, valorizando a organização do mesmo relativamente livre no decorrer do discurso; assim nesta técnica é pertinente a recolha de informação, de forma, flexível.

Face ao exposto, de mencionar que no processo de recolha de informação foram colocadas questões prévias: duração média do tempo da entrevista, explicações sobre o objeto de estudo, importância do entrevistado como informador privilegiado, autorização para gravar e confidencialidade através da preservação do anonimato pelo uso de nomes fictícios e proteção de outros dados.

Assim, nos projetos de intervenção com pessoas idosas no âmbito das TIC em estudo, os informantes privilegiados foram “escolhidos por terem lugares de preponderância na unidade social em estudo” (Costa, in Silva e Pinto, 2003:139). Portanto, apresentam-se como sujeitos de investigação envolvidos nestas respostas sociais: os profissionais envolvidos e as pessoas idosas (por grupos etários), uma vez que, constituem informantes privilegiados “interlocutores preferenciais com quem contacta mais intensamente ou de quem obtém informações sobre aspetos a que não pode ter acesso direto” (Costa, in Silva e Pinto, 2003:132).

É igualmente pertinente referir que se realizou uma caracterização do grupo de idosos. Dada a natureza da investigação considera-se apropriado caracterizar os perfis das pessoas idosas: género, idade, estado civil, agregado familiar, habitação, escolaridade, remuneração, condição laboral e mobilidade.

Neste projeto de investigação, os sujeitos participantes do estudo foram selecionados por conveniência, de acordo, com o critério de exequibilidade, acessibilidade ao campo e em função das características específicas que se pretende estudar. Neste sentido, a seleção dos participantes a incluir no estudo foi em função da disponibilidade e acessibilidade dos elementos que constituem os sujeitos de investigação (Reis e Caplapez, 1999). Deste modo, pretende-se comparar e analisar as dinâmicas e as estratégias de relação das pessoas idosas com as TIC a partir de dois projetos, as aulas de informática e a teleassistência.

Ainda de referir um outro aspeto, analisou-se um grupo homogéneo de participantes no estudo pelo que procurou-se, segundo Isabel Guerra, “o controlo da diversidade não é realizado face a elementos externos ao grupo selecionado, mas internamente ao grupo” (Guerra, 2006:46). Pretende-se aprofundar o objeto de estudo com base no princípio da diversidade interna analisando as variáveis pertinentes. Esta estratégia “permite na perspetiva da representatividade não sejam necessária um número elevado de entrevistas para alcançar a saturação, mas está sujeita à definição de homogeneidade (Guerra, 2006:46).

No que respeita aos procedimentos de tratamento análise de dados recorreu-se à análise de conteúdo, utilizando a análise qualitativa no tratamento de dados empíricos. Optou-se por esta técnica devido à sua dimensão descritiva e interpretativa, sendo possível a recolha de dados a sua apresentação e análise. Como defende Guerra (2006), “a análise de conteúdo tem uma dimensão descritiva que visa dar conta do que nos foi narrado e uma dimensão interpretativa que decorre das interrogações do analista face a

um objeto de estudo, com recurso a um sistema de conceitos teórico-analítico que permitem formular as regras de inferência” (Guerra, 2006:62). Como, Bardin (1977) refere “se a descrição (a enumeração das características do texto, resumida após tratamento) é a primeira etapa necessária e se a interpretação (a significação concedida a estas características) é a última fase, a inferência é o procedimento intermediário” (Bardin, 1977:39). Neste sentido, a análise de conteúdo é uma técnica que permite o cruzamento, através do confronto, entre o quadro de referência e o material empírico recolhido pelo investigador (Guerra, 2006).

Assim a análise de conteúdo define-se como um “conjunto de técnicas de análise das comunicações. Não se trata de um instrumento, mas de um leque de apetrechos; ou, com maior rigor, será um único instrumento, mas marcado por uma grande disparidade de formas, adaptável a um campo de aplicação muito vasto: as comunicações” (Bardin, 1977:31)

Neste âmbito, recorre-se à codificação temática, uma vez que é a estratégia de interpretação de dados que mais se adequa ao projeto de investigação. Segundo Flick (2005), a codificação temática é “aplicada como processo de múltiplos passos na interpretação do material – de novo em relação à comparatividade das análises. (...) também serve para comparar casos e grupos para estabelecer diferenças e correspondências entre os vários grupos de estudo. (...) depois de as análises de caso terem evidenciado (...) é possível comparar as definições (...) e respetivos códigos, de todos os casos” (Flick, 2005:190). Logo, codificação temática define-se como uma estratégia baseada na análise comparativa de casos e grupos e na análise da distribuição de perspetivas sobre o tema a estudar, apresentando-se como estratégia de investigação que vai de encontro do pretendido. Apresenta-se posteriormente o quadro 10, síntese do capítulo de metodologia.

<b>Tema</b>	A qualidade de vida das pessoas idosas com recursos às Tecnologia da Informação e da Comunicação
<b>Objeto</b>	Impacto das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) na qualidade de vida das pessoas idosas.
<b>Perguntas de investigação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De que forma as TIC poderão ser um instrumento de promoção da qualidade de vida das pessoas idosas?</li> <li>- Quais são as motivações e expectativas dos idosos face às TIC?</li> <li>- Como é que os idosos podem ser integrados e participativos numa sociedade da informação?</li> <li>- Como é que as TIC podem ser uma oportunidade de manutenção/reforço da rede social e de saúde?</li> <li>- De que forma é que as TIC proporcionam novas formas de relacionamento interpessoal das pessoas idosas?</li> </ul>
<b>Hipóteses</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- As TIC são uma oportunidade real para as pessoas idosas se manterem integradas na sociedade da informação, com mais independência e autonomia, se estas forem devidamente informadas e treinadas apesar das dificuldades relacionadas com a idade e a saúde.</li> <li>- As TIC contribuem para a manutenção de uma maior qualidade de vida e saúde no envelhecimento, a nível físico, psicológico e social, se forem integrados e treinados nas atividades de vida diária e no exercício da cidadania.</li> </ul>
<b>Campo empírico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 20 entrevistas a pessoas idosas integradas nos projetos de aula de informática e Tele-assistência/"PT emergência";</li> <li>- 4 entrevistas a 5 Assistentes Sociais , profissionais que trabalham com pessoas idosas</li> </ul>
<b>Abordagem</b>	Indutiva: a interpretação das vivências dos participantes e a sua compreensão, pretende-se partir da prática para a teoria.
<b>Metodologia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualitativa - estudo de caso</li> <li>- Codificação temática: uma análise da distribuição de perspetivas sobre o tema a estudar.</li> </ul>
<b>Técnicas</b>	- Entrevistas estruturadas e semi-estruturada
<b>Processo de tratamento de dados</b>	Análise de conteúdo: codificação temática
<b>Resultados esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar os fatores facilitadores da inclusão digital e promotores da qualidade de vida das pessoas idosas.</li> <li>- Identificar os fatores bloqueadores e indutores da exclusão digital ou isolamento social das pessoas idosas.</li> </ul>

*Quadro 1 – desenho do projeto de pesquisa*

### 3.2. Caracterização dos participantes

De acordo com as considerações metodológicas anteriormente explicitadas, procede-se à descrição dos projetos analisados, no seu plano empírico onde participaram quatro instituições e foram entrevistados cinco técnicos e 20 pessoas idosas.

#### 3.2.1 Descrição dos projetos

A área de teleassistência ou “PT emergência” consiste num serviço de apoio telefónico dirigido às pessoas idosas, dependentes ou não, que necessitam de apoio onde se privilegia as situações de isolamento ou solidão. Assim, o universo de análise da presente investigação consiste em três projetos de teleassistência ou “PT emergência” de três organizações de solidariedade social, entrevistaram-se quatro técnicos de intervenção social com pessoas idosas, bem como nove pessoas idosas que usufruem destes serviços.

Instituições	Projeto	Nº de Técnicos entrevistados	Nº de Pessoas idosas entrevistadas
Instituição A	Teleassistência	1 Técnico	4 Pessoas idosas
Instituição B	“PT emergência”	1 Técnico	1 Pessoas idosas
Instituição D	“PT emergência”	2 Técnico	4 Pessoas idosas
<b>Total</b>		4 Técnico	9 Pessoas idosas

*Quadro 2- projetos de Teleassistência ou “PT emergência” para pessoas idosas, nas instituições entrevistadas*

Concomitantemente, os projetos de aula de informática possibilitam a aquisição de conhecimentos e novos saberes, permitindo o acesso à formação em TIC, a aprendizagem ao longo da vida, reduzindo a infoexclusão às pessoas idosas. Assim, acrescenta-se ao universo de análise três projetos de aula de informática em instituições de solidariedade social. De referir que, duas destas instituições e os respectivos técnicos entrevistados também integram os projetos de teleassistência ou “PT emergência”. O grupo de pessoas entrevistadas nestes projetos é constituído por três técnicos na área de intervenção social com pessoas idosas e 11 pessoas idosas que integram estes projetos.

<b>Instituições</b>	<b>Nº de Técnicos entrevistados</b>	<b>Nº de Pessoas idosas entrevistadas</b>
Instituição A	1 Técnico	4 Pessoas idosas
Instituição B	1 Técnico	2 Pessoas idosas
Instituição C	1 Técnico	5 Pessoas idosas
<b>Total</b>	<b>3 Técnicos</b>	<b>11 Pessoas idosas</b>

*Quadro 3 – Instituições com projetos de aulas de informática para pessoas idosas*

### **3.2.2 Caracterização dos técnicos**

Neste ponto, trata-se da caracterização dos participantes dos projetos estudados, a realização desta pesquisa implicou um conjunto de operações de recolha e tratamento de dados fundamentais para a caracterização.

Assim, apresenta-se o retrato síntese dos técnicos participantes no estudo, com um total de cinco entrevistas realizadas aos técnicos de intervenção social com pessoas idosas. Verifica-se que a grande maioria dos profissionais entrevistados pertence ao sexo feminino (4 técnicos). Relativamente à área académica, o total tem em comum a área e ciência sociais e humanas, com formação de licenciatura em serviço social (4 técnicos) e licenciatura em gerontologia (1 técnico). Evidencia-se que os técnicos entrevistados têm qualificação académica diferenciada, dois técnicos apenas com grau de licenciatura, um técnico com pós-graduação (na área do envelhecimento) e dois técnicos com mestrado (cursos de mestrado em gerontologia e em empreendedorismo e inovação na área de gestão).

<b>Qualificação académica</b>	<b>Total</b>
Licenciatura	5
Pós-graduação	1
Mestrado	2
Doutoramento	0

*Quadro 4 – Qualificação académica dos técnicos entrevistados*

Neste sentido, na análise da trajetória académica importa mencionar que a maioria tem formação complementar predominantemente na área de intervenção social com pessoas idosas (3 técnicos).

Por último, é de referir que a atividade principal dos entrevistados é no âmbito da intervenção social com pessoas idosas, exercendo funções nesta área de intervenção

entre os quatros anos e os nove anos, em que dois técnicos exercem à quatro anos, dois à sete anos e um à nove anos.

### 3.2.3 Caracterização da população idosa

Como referido, o grupo de pessoas idosas entrevistadas é constituído por conveniência e por homogeneização, foi dividido em dois grupos em referência às áreas analisadas. Este grupo é composto por 20 pessoas idosas, dos quais 11 pessoas correspondem à área de aula de informática e nove pessoas referentes à área de Teleassistência. Apresenta-se, assim, as principais características sociodemográficas da amostra, nomeadamente: género, idade, estado civil, agregado familiar, habitação, escolaridade, remuneração, condição laboral e mobilidade.

Assim, os participantes da área de aula de informática compõem-se por sete pessoas do sexo feminino e quatro pessoas do sexo masculino, correspondendo a uma predominância do sexo feminino. Segundo os dados, os resultados apurados no censo de 2011 realizados pelo INE (2011), revelaram que a tendência de predomínio das mulheres (11%), relativamente aos homens (8%) na população idosa.

No que concerne, à idade, este grupo de participantes foi subdividido em seis grupos etários: menos de 65 (uma pessoa), 65-70 anos (duas pessoas), 71-75 anos (cinco pessoas), 76-80 anos (zero pessoas) 81-85 anos (duas pessoas) e 86 ou mais anos (uma pessoa). O presente grupo de pessoas idosas entrevistadas compreende indivíduos com idade inferior a 65 anos de idade, embora se considera que a idade cronológica de velhice seja nos indivíduos com 65 anos ou mais, de acordo com o INE. Como tal, optou-se por esta classificação por se encontrarem em reforma antecipada e se considerar importante as suas perspetivas como membros dos projetos estudados.

< 65	65-70	71-75	76-80	81-85	86 >
1	2	5	0	2	1

Quadro 5 – Grupos etários das pessoas idosas entrevistadas no projeto de aula de informática

Quanto ao estado civil, a grande maioria é viúvo(a) correspondendo a sete pessoas, divorciado(a) uma pessoa e solteiro(a) duas pessoas. No que respeita à composição do agregado familiar, verificou-se que a grande maioria das pessoas inquiridas vive

sozinho(a) representando 8 pessoas; uma pessoa vive com conjugue; e duas pessoas vivem com os filhos. Na analisando conjuntamente este dados, estado civil e agregado familiar, poderão estar correlacionados conduzindo a períodos de isolamento e solidão.

Seguidamente, quando questionadas acerca de habitação o total das pessoas idosas inquiridas mencionou que habitam em suas casa, como tal, nenhum referiu habitar em casa de filhos, em casa de outros familiares e no lar.

Neste grupo de participantes do estudo, a maioria das pessoas idosas tem a instrução do primeiro ciclo do ensino básico, corresponde a quatro pessoas; uma pessoa sabe ler e/ou escrever; uma pessoa obteve o segundo ciclo do ensino básico; uma pessoa tem o terceiro ciclo do ensino básico; três pessoas obtiveram o ensino secundário; e uma pessoa tem o ensino superior. Nenhuma das pessoas são respondeu: não sabe ler nem escrever e bacharelato. Na generalidade, o grau de escolaridade é baixo, apesar da heterogeneidade do grupo de participantes.

Não sabe ler nem escrever	Sabe ler e/ou escrever	1º ciclo do Ensino Básico	2º ciclo do Ensino Básico	3º ciclo do Ensino Básico	Ensino Secundário	Bacharelato	Ensino Superior
0	1	4	1	1	3	0	1

*Quadro 6 – grau de escolaridade das pessoas idosas entrevistadas no projeto de aula de informática*

Relativamente, à condição laboral actual dos inquiridos, todos encontram-se na reforma. Porém, no que se refere à profissão exercida no decorrer da vida ativa, observa-se grande heterogeneidade com predominância por carreiras profissionais que auferem remunerações inferiores. Assim, este grupo de participantes no estudo desempenhou carreiras laborais como: empregada em fábrica farmacêutica, costureira, enfermeiro(a), supervisor(a) de vendas, delegado de informação médica, comerciante, operadora telefónica, domestica, secretária e engenharia civil. Quanto, à situação económica encontra-se equitativamente uniforme, das pessoas inquiridas nove auferem apenas a reforma, enquanto duas pessoas auferem a reforma e rendimentos relativos a arrendamento. Por último, todas as pessoas idosas inquiridas declararam que são autónomas, prevalência da independência quanto à capacidade locomotora e mobilidade, que contribui substancialmente para a qualidade de vida.

Quanto à caracterização do grupo de pessoas idosas entrevistadas na área de teleassistência, fazem parte deste nove idosos do sexo masculino (duas pessoas) e feminino (sete pessoas), está-se perante um grupo acentuadamente feminino. Seguindo a tendência demografia, também, se verifica a preponderância das mulheres face aos homens, como já mencionado (INE,2011). Relativamente à idade, é constituída por indivíduos entre os escalões etários: menos de 65 (zero pessoa), 65-70 anos (uma pessoa), 71-75 anos (uma pessoas), 76-80 anos (0 pessoas) 81-85 anos (duas pessoas) e 86 ou mais anos (duas pessoas).

> 65	65 -70	71-75	76-80	81-85	86 <
0	1	1	0	2	2

*Quadro 7 – Grupos etários das pessoas idosas entrevistadas no projeto de teleassistência*

No que diz respeito ao estado civil, a grande maioria é viúvo(a) correspondendo a sete pessoas, divorciado(a) uma pessoa e casado(a) uma pessoa. No que concerne, à composição do agregado familiar constatou-se que a grande maioria dos idosos vive sozinho(a) representando 8 pessoas e uma pessoa vive com conjugue. Como abordado anteriormente, os resultados demonstram uma possível relação entre o estado civil e a composição do agregado, poderá conduzir a períodos de isolamento e solidão.

Quanto à habitação, observou-se uma homogeneização das respostas tendo total das pessoas idosas inquiridas referido que habitam em suas casas, assim, nenhuma das pessoas respondeu que habita em casa de filhos, em casa de outros familiares e no lar.

No grupo de entrevistados prevalece a instrução do primeiro ciclo do ensino básico, constata-se a presença de três pessoas; duas pessoa sabe ler e/ou escrever; uma pessoa obteve o segundo ciclo do ensino básico; zero pessoas com o terceiro ciclo do ensino básico; duas pessoas obtiveram o ensino secundário; e uma pessoa tem o ensino superior. Nenhuma das pessoas são respondeu: não sabe ler nem escrever e bacharelato. Logo, observa-se diversidade quando ao grau de escolaridade, embora as baixas qualificações prevaleçam. Sabendo que, na sociedade da época a escolaridade não era obrigatória, inicialmente era de quatro anos, em 1964; de seis anos entre 1964-1973; e actualmente de nove anos desde 1986.

Não sabe ler nem escrever	Sabe ler e/ou escrever	1º ciclo do Ensino Básico	2º ciclo do Ensino Básico	3º ciclo de Ensino Básico	Ensino Secundário	Bacharelato	Ensino Superior
0	2	3	1	0	2	0	1

*Quadro 8 – grau de escolaridade das pessoas idosas entrevistadas no projeto de teleassistência*

No que se refere, à condição laboral actual todos os idosos encontram-se em situação de reforma. Ainda no contexto desta análise, as carreiras profissionais exercidas no decorrer da vida ativa das pessoas que compõem a amostra revelou uma grande heterogeneidade. Assim, os participantes no estudo desempenharam carreiras laborais como: técnico(a) auxiliar hospitalar na área da fisioterapia, vendas no mercado, limpezas, costureira, técnico(a) contabilista, secretário(a), enfermeiro(a) e engenheiro Agrícola.

Relativamente, a situação económica dos inquiridos constitui-se como uniforme, a reforma é o rendimento mensal de sete pessoas; e duas pessoas afirmam que possuem rendimentos relativos à reforma e a arrendamento.

Para concluir, todas as pessoas idosas inquiridas declararam que são autónomas, exceptuando uma pessoa idosa que menciona descolar-se com dificuldades, nesta última situação observou-se efeitos significativos da idade no nível de autonomia e dependência na capacidade locomotora e mobilidade.

## **4. Capítulo**

### **A qualidade de vida das pessoas idosas no âmbito das TIC e a intervenção social**

*“O jovem de hoje será o idoso de amanhã, da mesma maneira que o idoso de hoje leva consigo as experiências do passado”*

*Kalache, 2009 (in: Fórum Gulbenkian de Saúde).*

#### **4.1. Perspetivas sobre o envelhecimento e as TIC**

O envelhecimento na sociedade contemporânea assume o papel de valor supremo e uma conquista da civilização, todavia, as mudanças demográficas, culturais, sociais e económicas da sociedade têm impacto no papel, no estatuto e na valorização do idoso na família e na sociedade. A população idosa é pontencialmente vulnerável à info-exclusão, sendo que face ao mundo contemporâneo assume o estatuto de problema social. Deste modo, a pertinência deste fenómeno no campo disciplinar do Serviço Social corresponde à sua relevância nas sociedades atuais e aos desafios que impõem ao serviço social.

Face ao mencionado, o presente ponto consiste na apresentação de dados na tentativa de compreensão de como se percebe o envelhecimento na sociedade da tecnologia, tendo como pano de fundo projetos desenvolvidos, a intervenção de serviço social, conceções sobre a sociedade atual e as motivações e expectativas para o uso das TIC.

Neste sentido, antes da compreensão dos dados relativos às dimensões de análise centrais deste projeto de investigação, também interessa caracterizar dos projetos estudados, através dos dados relativos aos discursos dos técnicos entrevistados. De igual forma, uma outra dimensão de análise que, pretende-se aferir é conceção de intervenção do serviço social ao nível das pessoas idosas.

Importa, também, mencionar a posição das pessoas idosas entrevistadas sobre as diferenças entre os tempos de hoje e de antigamente e as suas motivações para o uso das TIC, sabendo que a sociedade atual encontra-se cada vez mais globalizada e em constante transformação, marcada pela era da informação e da sociedade em rede, como anteriormente abordado, segundo Castells (2007).

#### ***4.1.1 Contextos de inclusão digital e melhoria da qualidade de vida das pessoas idosas: enquadramento dos projetos***

Neste ponto, procede-se à apresentação da investigação empírica realizada no âmbito do processo de investigação. Optou-se pela realização de quatro entrevistas a assistentes sociais, para além, de se ter realizado vinte entrevistas a pessoas idosas. Assim, apresenta-se seguidamente a informação recolhida que advém da análise dos dados recolhidos nas entrevistas.

Como foi referido anteriormente escolheram-se duas áreas de intervenção com novas tecnologias, uma no âmbito da formação para o uso das TIC e outra que se refere à utilização das TIC através de dispositivos disponíveis no mercado, para analisarmos a relação das pessoas idosas com as TIC – as aulas de informática e a Teleassistência/PT-emergência que se passa a expor neste capítulo.

Deste modo, pretende-se caracterizar os projetos de aulas de informática e teleassistência ou “PT emergência”, antes de analisar concretamente os indicadores relativos à qualidade de vida das pessoas idosas no âmbito das TIC. Assim, torna-se pertinente descrever os projetos de forma a compreender o contexto de análise dos dados.

Tal como referido, optou-se por realizar uma caracterização dos projeto de aulas de informática e teleassistência ou “PT emergência”, tendo selecionado quatro instituições de solidariedade social. Apresenta-se como um estudo exploratório efetuado a um conjunto de instituições e atores.

<b>Instituições</b>	<b>Projeto no âmbito das TIC para pessoas idosas</b>	<b>Nº de Técnicos entrevistados</b>	<b>Nº de Pessoas idosas entrevistadas</b>
Instituição A	Aulas de Informática	1 Técnico	4 Pessoas idosas
	Teleassistência		4 Pessoas idosas
Instituição B	Aulas de Informática	1 Técnico	2 Pessoas idosas
	“PT emergência”		1 Pessoas idosas
Instituição C	Aulas de Informática	1 Técnico	5 Pessoas idosas
Instituição D	“PT emergência”	2 Técnico	4 Pessoas idosas
<b>Total</b>		5 Técnico	20 Pessoas idosas

*Quadro 9 - Instituições estudadas com projetos TIC para as pessoas idosas*

### ***Projeto de aula de informática***

Trata-se de um projeto vocacionado para responder à necessidade de aprendizagem das novas tecnologias que pretende essencialmente treinar competências no uso das TIC e promover um conjunto de atividades adaptadas para as pessoas idosas:

*“aula de informática que serve de suporte, de resposta uma necessidade que os utentes permanentemente identificam, mas eu gostaria de ir um pouco mais longe ou mais fundo nessa formação que os utentes têm: de gostar e em interesse, em achar que é necessário as aulas de informática. Se reparar, juntei intencionalmente interesse, gosto e necessidade.” (E2)*

Nos discursos analisados, podemos identificar que estes projetos foram desenvolvidos para minimizar situações de solidão, de isolamento social, de potenciar dinâmicas de entre-ajuda, de socialidade, de manutenção da rede social e de manutenção da autonomia, orientado para a integração na sociedade atual.

*“isso tenho claro para mim, sentem que o seu exercício de autonomia neste momento, de acordo com os padrões de sociedade, passa necessariamente por estarem alinhados nas novas tecnologias e informática. Por outro lado, a resposta a uma outra necessidade que é o isolamento mascarado, procurar na resposta informática, o computador, um escape para este suposto isolamento ou suposta solidão.” (E2).*

A finalidade destes projetos nas instituições estudadas, baseia-se no impacto positivo que se espera alcançar com a formação em TIC, incidindo principalmente, em promover o acesso às TIC, estimulando a valorização, a promoção da qualidade de vida (E1), a promoção do potencial positivo e a realização das pessoas idosas através do desenvolvimento de atividades adequadas (E3), possibilitando aos participantes serem bem-sucedidas (E1), centrando-se nas suas necessidades, desejos, interesses e gostos (E2).

*“Sabendo que as aulas de informática são dados por um voluntário, tentamos ter uma ação conjunta no sentido de procurarmos que as pessoas sejam bem-sucedidas, o acesso às TIC, à promoção da qualidade de vida e tirar proveito e realização pessoal.” (E1).*

os objetivos consistem no propósito do projeto, tendo de responder à pergunta: «o que se faz?» (Ander-Egg, 1999). Deste modo, de acordo com os discursos dos técnicos entrevistados, verificou-se que a definição de objetivos é divergente entre os projetos estudados. Neste sentido, realçam-se os objetivos de disponibilizar e divulgar os instrumentos de TIC que permitem por vezes ultrapassar as dificuldades sentidas pelas pessoas idosas, proporcionar um primeiro contacto com o computador ou a internet, proporcionar a aquisição de conhecimento das TIC, desenvolver competências de utilização e navegação da internet (E1). Porém, uma outra instituição estudada,

considera que os objetivos estão associados à melhoria da participação social das pessoas idosa, à promoção do exercício da cidadania ativa e à promoção do potencial positivo das pessoas idosas, considerando a realidade social, através de um modelo de funcionamento flexível em que a partilha de saberes e competências assume uma relevância especial. (E3). Por último, destaca-se ainda que uma das instituições estudadas mencionou um dos objetivos inerentes é proporcionais: *“uma forma de eles exercitarem, não apenas em termos de recordação mas também a prática de processamento de texto.”* (E2).

Em suma, os técnicos entrevistados exprimem a importância atribuída à formação e à aprendizagem ao longo da vida contribuindo para o desenvolvimento da pessoa idosa e do seu do potencial positivo, desenvolvendo a atividade cerebral e intelectual e mantendo as pessoas idosas ativas e participativas na sociedade.

Atendendo a que os beneficiários das aulas de informática são as pessoas idosas, observou-se a relevância em desenvolver atividades estruturadas e adaptadas a esta faixa etária, de forma a promover as competências informáticas de uma forma simples.

*“O projeto é destinado à população sénior, (...) uma linguagem adequada para uma determinada população alvo. Embora, tenhamos algumas pessoas que não são seniores, como uma aluna com 48 anos, é uma situação excepcional, porque está desempregada, isolada em sua casa e em questão de saúde mental, que estava inativa e queria reativar, como tínhamos vagas não fazia sentido não a integrar. Mas, estamos vocacionadas para a população sénior, obviamente com algumas exceções.”* (E3).

*“Nós estamos a falar de um grupo com uma faixa etária entre os 60e os 80 anos”.* (E1).

Quanto às atividades, estas correspondem a quatro componentes: social, mental, cognitivo e formação. Nos projetos de aulas de informática, as atividades consistem especificamente no primeiro contacto com o computador, na aprendizagem de programas informáticos (Word, Excel, PowerPoint), na organização de documentos em pastas, nas pesquisas de internet e na criação e utilização do correio-eletrónico (E1, E2, E3).

*“Nas aulas de informática começaram pelo básico, pois foi o primeiro contacto com o computador, começam por ligar e desligar o computador, pode parecer banal mas para (...) foi um primeiro contacto. Depois terem aulas de iniciação ao diferente programas - Word, Excel, PowerPoint -, já passam com maior facilidade para a organização documentos em pastas, pesquisar na internet e conta de e-mail. Tudo foi uma novidade. É claro que há pessoas que conhecem mais alguma coisa de computadores e outras partiram do zero. Tem sido uma excelente aprendizagem.”* (E3).

De evidenciar, ainda, que as atividades desenvolvidas nestes projetos de aulas de informática consistem na aquisição de conhecimentos, de competências de informática e de relacionamento social promovendo a manutenção das redes sociais e nas próprias aulas, constituindo assim uma componente importante da satisfação de vida e de qualidade de vida (E1). Importa referir também a componente de modalidade de participação social e ativa das pessoas idosas na instituição através destas atividades (E2). Para finalizar, desenvolvem-se atividades que podem retardar o declínio das capacidades das pessoas idosas, isto é, a manutenção da atividade cerebral e do exercício da memória criando um referencial de memórias e recordações (E2), como se destaca no discurso dos técnicos:

*“Por outro lado aquilo que sugerimos (...) é a recordação “do que era esta zona há quarenta anos atrás, em termos de vestuário, ruas, edifícios, hábitos, como era o fim-de-semana: iam ao jardim, iam ao cinema, iam comer um gelado. O que era normal e a rotina, levar as pessoas a recordar.” (E2).*

Por último, relativamente às metas pode-se constatar que vão ao encontro do já mencionado em outros pontos. Deste modo, pode-se destacar nos discursos dos técnicos entrevistas que as metas consistem em *“possibilitar a questão relacional, bem-estar e aprendizagem.”*, *“não apenas pela vertente ocupacional e vertente social, mas pelo desenvolvimento dos conhecimentos.” (E3)* e que *“os utentes se sintam bem na aula de informática.”(E2)*, bem como *“procurar que as pessoas sejam bem-sucedidas, o acesso às TIC, à promoção da qualidade de vida.” (E1).*

### ***Projeto de teleassistência ou “PT emergência”***

De acordo com os profissionais entrevistados, estes projetos pretendem apoiar as pessoas no seu domicílio, permitindo uma resposta adequada às necessidades ao nível da saúde e da assistência médica. Nas instituições estudadas, estes consistem num serviço de apoio telefónico, pensado para a melhoria da qualidade de vida, da saúde e da segurança das pessoas idosas, oferecendo uma resposta em qualquer situação de urgência/emergência. Deste modo, o discurso dos assistentes sociais evidencia que a tele-assistência:

*“Abrange um conjunto de serviços de resposta em situações de urgência/emergência, segurança e solidão. Este serviço é suportado por equipamentos disponibilizados ao utente de forma a assegurar o pronto auxílio. Permite a integração de vários sensores/acessórios, assim como a introdução/configuração de novos produtos*

*emergentes no mercado, nomeadamente ao nível da telemedicina, da tecnologia GPS...”*  
(E1)

No entanto, sabendo que a teleassistência e o “PT emergência” têm semelhanças, observa-se diferenças em termos de funcionamento entre estes. No caso concreto do serviço de “PT emergência”, são identificados quatro números de telefones de pessoas a contactar em situação de emergência, escolhidos pelo próprio utilizador, que poderão ser acionados. Por outro lado, na teleassistência, o serviço de apoio em situações de emergência é encaminhado para uma central telefónica onde uma equipa de especializada avalia e dá resposta de acordo com as necessidades das pessoas.

*“O “PT emergência” é um pouco diferente da teleassistência, o que me parece que é o conceito mais clássico (...) o serviço de teleassistência pressupõe que há alguém do outro lado que faça a triagem da chamada de emergência (...) O que acontece no nosso serviço é (...) faz parte da nossa identidade é envolver a comunidade local e o que existe na vida da pessoa. Portanto após a sinalização do técnico é pertinente colocar um aparelho de*

*“PT emergência” na casa da pessoa depois desta aceitar. Este identifica quatro pessoas de referência, muitas vezes nem são familiares (...), são os vizinhos e os amigos, mas, em último caso, a polícia. E, não havendo mais ninguém de referência, é que somos nós, técnicos. Estes números de telefone ficam registados para situações de emergência. Assim, a pessoa carrega no botão de emergência e essa chamada vai passando de número para número até uma pessoa desses números de emergência atender. (...) É um serviço que é gratuito e a pessoa não tem de pagar absolutamente nada, a não ser a chamada que faz.”* (E4)

De referir que este serviço de teleassistência e de “PT emergência” é responsável pela instalação e assistência dos equipamentos, fixo ou móvel, na habitação do cliente.

*“A Teleassistência funciona através de um equipamento fixo ou móvel, que permite ao utente falar com o Call-Center da CVP, o qual avaliará a situação e dará a resposta mais adequada ao alerta. O equipamento móvel permite ainda a localização do utente por GPS/LBS, sempre com prévia autorização do utente. A Teleassistência Fixa - em casa: no domicílio, o utente irá dispor de um terminal fixo e de um pendente, ambos com botão de alarme. O pendente pode ser utilizado como pulseira ou colar. A Teleassistência Móvel - em qualquer parte: recurso a um equipamento semelhante a um telemóvel que comunica o alarme através da rede GSM, com capacidade de localização do utente por GPS/LBS.”* (E1)

Isabel Guerra (2007) menciona que o projeto de intervenção “é a expressão de um desejo, de uma vontade, de uma intenção, mas é também a expressão de uma necessidade, de uma situação a que se pretende responder.”. Como tal, nos discursos analisados, de um modo geral, a fundamentação destes baseia-se na consciência das necessidades das pessoas idosas, orientada para manter um baixo risco de insegurança ao nível de saúde e de assistência médica, em situações de vulnerabilidade, urgência ou

emergência, resultado de parcerias entre instituições. O discurso de um dos técnicos merece ser evidenciado pelo que se refere a esta resposta social como inovadora e promotora da melhoria da qualidade de vida, bem-estar, segurança, auto-estima e autonomia no domicílio das pessoas idosas:

*“Garantir uma resposta promotora de qualidade de vida e bem-estar, segurança e auto-estima (...) em situação de vulnerabilidade e de dependência é a razão da implementação do serviço de teleassistência implementado no concelho em parceria com a Cruz Vermelha Portuguesa. Possibilita a manutenção da autonomia num quadro de normalidade e proporciona uma resposta imediata em situações de urgência/emergência e apoio na solidão, a todos aqueles que se encontram em situação de vulnerabilidade ou dependência.” (E1)*

É, ainda, de sublinhar que os técnicos mencionam a necessidade de responder à solidão e ao isolamento físico das pessoas idosas como causas principais, pois tal como explica um dos técnicos:

*“[foi realizado um] estudo de porta-a-porta para caracterizar estes idosos (...) percebendo que a solidão e isolamento físico eram as causas principais que mais preocupavam os idosos” (E4)*

A finalidade de um projeto é a razão de ser e a contribuição deste que permite a minimização dos problemas e das situações. Neste sentido, nos projetos analisados, a finalidade baseia-se na possibilidade de assegurar a prevenção em situações de risco e de necessidade de auxílio ao nível da saúde, promovendo a autonomia das pessoas, mantendo-as integradas no seu contexto social e local, permitindo, conseqüentemente, uma maior tranquilidade e segurança. Deste modo, é dada importância à manutenção da pessoa idosa no seu domicílio e na sua comunidade local (E1) e à promoção da autonomia (E1), respondendo a uma necessidade da pessoa idosa, sobretudo quando vive sozinha, onde é dada maior importância ao aparelho, minimizando situações de insegurança (E1, E4). Contudo, sobressai uma outra perspectiva que, considera este projeto não apenas no apoio em situações de emergência e de segurança, mas igualmente em situações de solidão:

*“Portanto, criar não apenas a utilização do aparelho (...) quando me estou a sentir mal e pressiono o botão, mas criar aqui uma relação (...) por voluntários que pertencem a essas empresas, nesse caso à fundação PT.” (E2).*

Quando se questionaram os técnicos sobre os objetivos da implementação dos projetos, constatamos na sua generalidade que privilegiam a segurança e a tranquilidade como propósitos fundamentais na teleassistência e no “PT emergência”. Neste sentido, verificamos que objetivo central destes projetos converge no sentido de proporcionar

apoio em situações de emergência, confiança, interação, fiabilidade, segurança, autonomia, qualidade de vida, tranquilidade e apoio a situações de urgência, emergência, solidão e segurança para os utentes, para as suas famílias e para as instituições (E1, E4, E2). Além disso, proporcionam um eficiente apoio no domicílio e uma rentabilização eficaz dos recursos financeiros e humanos das instituições (E1, E4, E2). Tal como pode comprovar-se pela exemplificação de um caso concreto:

*“temos um caso de uma senhora que foi viver com um familiar para um outro ponto do país, pediu-nos para manter o aparelho (...) sentia-se mais segura e protegida. O aparelho para esta senhora foi muito importante (...) pela segurança e tranquilidade” (E4)*

Os beneficiários destes projetos de teleassistência e “PT emergência”, de acordo com os técnicos entrevistados, são essencialmente pessoas idosas que *“desejam sentir-se protegidas, dispõem de uma resposta imediata em qualquer situação de urgência/emergência, segurança ou solidão.” (E1).*

No entanto, uma outra questão que merece ser evidenciada, refere-se aos distintos perfis de pessoas idosas que usufruem desta resposta social, nos diferentes campos de atuação das instituições analisadas. Esta ideia, foi sobretudo esclarecida no discurso de um técnico, ao explicar que identificam utentes que na sua vida profissional desempenharam profissões com remunerações reduzidas:

*“neste território temos uma população que vive aqui há 40/50 anos, uma classe muito trabalhadora que teve trabalhos como doméstico, sapateiros, costureiras, alfaiates, e outros artesãos, com um nível de cultura diferente de outras zonas de Lisboa” (E4).*

No que concerne às atividades desenvolvidas, nos projetos estudados, identifica-se a assistência contínua com o envolvimento das redes sociais formal e informal de apoio, quando se afigura necessário. (E1, E4, E2).

*“a pessoa que recebe a chamada (...) ouve uma voz automática (...) a informar a situação de emergência: por favor carregue a tecla 2 (...) permitindo entrar num sistema de alta voz para conversar com a pessoa. Por exemplo, numa casa de 3m<sup>2</sup>, a pessoa caiu na casa de banho e o aparelho está instalado no corredor, este tem um sistema que se consegue ouvir com uma amplitude suficiente (...), e assim, a pessoa diz “caí na casa de banho venha-me cá buscar”. A pessoa deverá andar com um pêndulo ao pescoço quando está dentro de casa para poder acionar o botão em qualquer zona da casa.” (E4).*

*“Temos alguns casos em que os utentes se distraem e carregam no botão, o sistema dispara, mas isso até é bom para testar se o sistema está a funcionar corretamente.” (E2).*

Por outro lado, é dado destaque às conversas telefónicas que visam combater a solidão, que permitem uma interação entre as pessoas idosas e os voluntários,

promovendo a qualidade de vida do utilizador através deste serviço de comunicação pelo telefone.

*“A telefonar, em dias fixos, em tempo determinado para perguntar como é que está e para falar apenas. Esse objetivo da atividade chama-se “telefone amigo” (E2).*

*“Há voluntários que fazem telefonemas, neste momento é a partir do voluntariado empresarial da fundação PT (...) dispensam uma hora de 15 em 15 dias para falar com a pessoa, sendo em duplas. Por exemplo, o funcionário A telefona numa semana e o funcionário X telefona na semana seguinte. Permite que uma pessoa possa receber um telefonema por semana. Isto porque há pessoas que acham as visitas ao domicílio intrusivas e o telefone vem nesse sentido. Tendo sempre de adequar às necessidades e características das pessoas.” (E4)*

Indo ao encontro das metas traçadas pelos técnicos entrevistados, foi possível constatar que se pretende contribuir para a manutenção da autonomia e apoio em situações de emergência ou urgência (E1). Porém, sublinha-se a importância destes aparelhos como ferramentas enquadradas na sociedade das tecnologias, pelo que se realça a importância da criação de tecnologias inovadoras para as pessoas idosas e a sua integração na sociedade atual. Todavia, importa referir que, de acordo com o discurso de um dos técnicos, se pretende desenvolver uma linha de atuação que oriente recursos e estratégias de intervenção para a criação de um sistema informático visando a estimulação cognitiva da pessoa idosa em situação de dependência, o que representa uma perceção das necessidades desta população (E2).

*“Em termos de sistemas informáticos, é o nosso sonho! Estamos pouco-a-pouco a caminhar para (...) sistemas de informática de estimulação cognitiva. (...) Ou seja, em utentes que observávamos um défice de estimulação cognitivo ligeiro ou moderado, começamos a investir (...) e eram treinos de memória ou qualquer outra intervenção concertada nessa dimensão de memória, concentração, recordação. Acontece que, esses utentes começaram a apresentar uma dependência física, passando a ficar cada vez mais em casa. Esta intervenção justifica-se cada vez mais não apenas no centro de dia, no espaço físico do centro de dia, mas também em casa dos utentes. Ora, é incomportável (...) andar a saltitar de casa-em-casa. Temos de criar uma plataforma, até mesmo para envolver os cuidadores informais. (...) uma plataforma informática na qual fosse possível o utente ou o familiar recorrer para retirar algum instrumento para trabalhar com o utente (...) É aquilo que nos gostaríamos de fazer.” (E2).*

Por último, relativamente aos recursos humanos, nos projetos estudados não foi possível apurar objetivamente os recursos humanos integrados em todas as instituições. Logo, os recursos humanos presentes ao longo do processo de intervenção são os assistentes sociais, que assumem a coordenação dos projetos, a identificação, o diagnóstico de situações-problemas, informam e encaminham como agentes intermediários entre o cliente e a instituição, entre os recursos e as necessidades. No

entanto, no projeto de teleassistência identificam-se outros recursos humanos importantes para o seu funcionamento, como se salienta a partir do discurso de um dos entrevistados, *“O atendimento é garantido por profissionais dedicados, com experiência (..) e com formação na área social, em socorrismo, emergência, gerontologia, informática, tele-marketing e no contacto direto com dependentes.” (E1).*

#### ***4.1.2 A conceção de intervenção social com pessoas idosas com recursos às TIC segundo os técnicos***

Considera-se o envelhecimento populacional como um fenómeno à escala mundial, bem como o fenómeno tecnológico, significa que nestas linhas da sociedade contemporânea, em permanente transformação. Assim, torna-se fundamental perceber a forma como o serviço social se posiciona enquanto disciplina profissional de intervenção social com pessoas idosas. Trata-se, antes de mais, de uma tentativa de aproximação ao tema do que é o serviço social com pessoas idosas.

O posicionamento do serviço social face à intervenção do trabalho social com idosos corresponde primeiramente ao exercício da profissão de assistente social que consiste na promoção de mudança social, na resolução de problemas no contexto das relações humanas, na capacidade e no *empowerment* das pessoas na melhoria do “bem-estar”. As teorias de comportamento humano e dos sistemas sociais aplicam-se no trabalho social, focalizando a sua intervenção no relacionamento das pessoas com o meio que as rodeia. Desta forma, os profissionais do trabalho social são agentes de mudança na sociedade e na vida dos indivíduos, famílias e comunidades, a quem o seu trabalho se dirige (FIAS/IFSW, 2000). Assim sendo, o campo de intervenção do serviço social, neste caso, com pessoas idosas. Neste sentido, a intervenção do assistente social tem como objetivo o bem-estar e a auto-realização dos seus clientes, o desenvolvimento e o uso disciplinar de conhecimentos a respeito do comportamento humano e social, sendo este objetivo basilar de qualquer intervenção.

Posto isto, segundo Isabel Guerra (1991), o êxito da intervenção inovadora deve assentar em quatro pólos: o desenvolvimento, a dinamizar, o desenvolvimento económico e social integrando aos mais vulneráveis; a integração das dimensões económicas, sociais e culturais; a multidisciplinaridade; e a participação de todos os intervenientes, novas formas de expressão e comunicação dos grupos e comunidades.

No que concerne às metas desta intervenção com pessoas idosas, apresenta-se três tipos de metas no trabalho social com grupos de pessoas idosas. A primeira meta está relacionada com a intervenção familiar e pessoal. A segunda meta refere-se ao equilíbrio pessoal da população idosa. E por último, a terceira meta, está relacionada com o desenvolvimento de recursos e resolução de conflitos (Guerra, 2007).

Por conseguinte, os técnicos entrevistados definem a intervenção com pessoas idosas no âmbito das TIC fundamentados na noção de envelhecimento ativo, considerando

uma abordagem que privilegia a valorização e a potencialização das capacidades, do desenvolvimento individual, da manutenção das relações sociais e da motivação para as pessoas idosas permanecerem interessadas na vida através das TIC (E1).

*“promovendo a motivação nas pessoas, adapta-las às TIC tentar que conheçam ou que tenham algum conhecimento sobre as novas TIC. Desta forma, poderem tirar proveito das mesmas, poderem se relacionar com os meios sociais e outros grupos. E promovendo o desenvolvimento das capacidades sociais bem como a nível cognitivas. O meu papel é motiva-los a conhecerem as TIC e leva-los a perceber os benefícios ao nível cognitivo podendo desenvolver as suas capacidades e aprendizagem” (E1).*

A definição de intervenção com pessoas idosas no âmbito das TIC, destaca a identificação das questões éticas e deontológicas que, os profissionais entrevistados, consideram suportar a intervenção em serviço social. Evidenciando a importância das TIC para a gestão de casos sociais e nos processos de interação com as pessoas que requerem o auxílio das TIC na sistematização da informação e dos dados recolhidos, de forma a prestar um serviço com maior eficácia e eficiência (E2).

Numa outra visão, a definição de intervenção com as pessoas idosas no âmbito das TIC fundamenta-se no facilitar o acesso à informação de recursos e serviços, no papel motivacional e de intermediário entre o cliente e as instituições, entre os recursos e as necessidades das pessoas idosas possibilitando o seu “empoderamento” (E3). De mencionar que, no processo de intervenção o serviço social atua ao nível de mudanças e de participação, promovendo ações com vista ao *empowerment*. De acordo com Carla Pinto, *empowerment* é o “processo de reconhecimento, criação e utilização de recursos e de instrumentos pelos indivíduos, grupos e comunidades, em si mesmos no meio envolvente, que se traduz num acréscimo de poder – psicológico, sócio-cultural, político e económico – que permite a estes sujeitos aumentar a eficácia do exercício da sua cidadania”, (1998: 246).

*“Ver as TIC como potenciadoras de um novo tipo de relação, sobretudo de pessoas que podem estar mais distantes dos seus familiares ou grupos de amigos. Isto porque de uma forma direta nós não atuamos, porque não somos professores e não somos os dinamizadores dos conteúdos. O nosso papel é mais motivacional a frequentar depois de identificarmos uma situação e encaminhámos. É criar um motor para, dar acesso aos serviços, dar informação e dar empoderamento.”(E3)*

E ainda, se revela importante não sobrepor as TIC ao relacionamento interpessoal, aos processos de comunicação e ao acompanhamento, visando fornecer serviços e recursos, como atribuir recursos tecnológicos. Desse modo, os profissionais procuram

resolver problemas e prestar serviços que beneficiem as pessoas idosas, democratizando o acesso às TIC. Nos discursos dos profissionais é visível a propensão para motivar e impulsionar as pessoas idosas a participarem nas atividades.

*“não deixar que as TIC substituam o que é trabalho do assistente social, diretamente com a população e com a sua vontade. (...) os idosos falarem por skipe entre si e com o netos, isso é fantástico se pessoa estiver disponível, quiser e se tiver dentro do seu referencial. Para mim, o que é fundamental é adaptar as respostas, sem nunca perder a qualidade de intervenção humana, trabalho de pessoas para pessoas. Uma outra dimensão das TIC, em termos de ajudas técnicas podem ser uma mais-valia para as pessoas e nessas situações fazer com que as pessoas tenham acesso às mesmas, democratizadas, seja por valor económicos ou desconhecimento. O importante é dar a conhecer da sua existência e a sua mais-valia.”(E4).*

A identificação de mudanças nas práticas de intervenção social no âmbito das TIC baseou-se nas tarefas de orientar, de intermediar os clientes e os recursos disponíveis, de informar e encaminhar, de mediar necessidades e recursos. Sendo a relação de ajuda e o relacionamento interpessoal essenciais na intervenção social com recurso às TIC, identificando as novas tecnologias como um instrumento de mudança.

*“As práticas de intervenção com as novas tecnologias, houve uma melhoria dos serviços e da rapidez no apoio à resolução dos problemas e encaminhamento dos casos sociais. Mas, não está relacionada com as aulas de informática, no entanto, podem ter acesso aos recursos sociais que dispomos no concelho, acabando por estar ligado com a teleassistência é através dos técnicos que se solicita este serviço.”(E1).*

Perante esta constatação, parece pertinente analisar os impactes das TIC na prática de intervenção social, de acordo com o discurso dos técnicos, salientou-se que no contexto atual da sociedade em rede e da comunicação as TIC não são um fim em si mesmas mas são um meio (E1, E2, E4). Portanto, para a capacitação das pessoas, o reforço e a manutenção da comunicação com a rede social de cada indivíduo (E2, E3), a facilidade de apoio imediato em situações de emergência (E4), bem como, a facilidade, a rapidez e a partilha de informações (E1).

Quando se questionaram os técnicos entrevistados sobre a integração e participação das pessoas idosas na sociedade atual, é respeitante ao favorecimento de oportunidades de acesso às tecnologias para as pessoas idosas, que possibilita assim um maior acesso à informação, à valorização, à intergeracionalidade, à comunicação com amigos e familiares (E1, E3), à autonomia nas relações, à auto-determinação e ao respeito pela dignidade, colocando como eixo central os recursos colocados ao serviço das pessoas

(E2). Numa outra perspectiva, no projeto de “PT emergência”, considerou-se favorecer a integração e a participação das pessoas idosas na sociedade atual numa concepção de valorização das pessoas, de apoio e de acompanhamento em caso de emergência (E4).

Interessa mencionar que, um dos profissionais entrevistados, chamou à atenção para a necessidade de efetuar uma reflexão sobre o papel do serviço social nos próximos anos, sabendo que a próxima geração de pessoas idosas estará mais integrada e adaptada às TIC, sendo crucial analisar a forma de integração e participação das pessoas idosas na sociedade.

*“Daqui a algum tempo a próxima geração é exatamente o contrário. A população tem um grau de escolaridade e de formação completamente diferente, assim consegue interagir com a sociedade e com a forma como está organizada. O serviço social terá um papel muito menos tutelar” (E2)*

Uma outra questão que merece ser destacada concerne os modelos de intervenção social presentes na prática profissional no âmbito dos projetos TIC analisados, tendo os profissionais distinguindo os seguintes modelos: modelo integrado (E1), modelo sistémico, modelo psicossocial (E2), intervenção em crise e investigação-ação (E4). Apenas um dos técnicos não se pronunciou sobre esta questão, afirmando que não está diretamente na prática dos projetos em estudo.

Ainda de referir que, o significado de trabalhar na lógica de TIC no contexto de intervenção social com pessoas idosas fundamenta-se no desafio de viver na era das novas tecnologias, surgindo o dilema entre o interesse das pessoas idosas pelas TIC e a sociedade atual das tecnologias. Na intervenção social, o assistente social procura perceber o possível interesse das pessoas idosas pela apropriação das TIC, considerando primordial respeitar a vontade, o saudosismo e a identidade das mesmas pessoas idosas. Porém, de acordo com os técnicos, sobressai a vantagem ter uma maior relação de proximidade com as pessoas idosas. Destaca-se, ainda, a relevância da articulação das necessidades das pessoas idosas com as respostas existentes com recurso às novas tecnologias.

*“idosos a aprender uma coisa que não lhes interessa, tem a ver com a forma como trabalhamos, onde um dos nossos valores de trabalho é o respeito pela vontade e identidade da pessoa. Se a pessoa não tem interesse nas TIC não lhe apetece, e é muito comum nestas idades, o saudosismo (...) Por exemplo era tão mais fácil se pudesse enviar uma inquérito de avaliação por email e a pessoa responder, mas ia custar uma coisa que é fundamental a relação, a base da nossa intervenção. Portanto, ainda bem (...), porque é isto que me faz ir ter com as pessoas, o estar, o toque. Olhar para a pessoa e perceber se a pessoa está triste, se precisa de alguma coisa (...) é tornar a linguagem,*

*a comunicação e a informação o mais simples possível. (...) O grande desafio é estar sempre a par das TIC e sabermos adequar às necessidades e saber quais existem.” (E4).*

Numa perspetiva que convergente, um dos técnicos entrevistados, evidencia as TIC como um importante alicerce no processo de intervenção, tanto na fase de diagnóstico como na fase de intervenção. Neste sentido, na fase de diagnóstico salienta-se o papel das TIC na etapa de deteção e compreensão dos problemas e necessidades através de mecanismos informáticos que auxiliam no processo de determinação da intervenção correta e adequada em tempo útil. Quanto à fase de intervenção, o técnico refere que as TIC possibilitam um maior rigor e disponibilidade para os clientes, em termos administrativos das instituições e nos projetos como na aquisição de novas aprendizagens.

*“o uso das novas tecnologias aqui na fase de diagnóstico, ou seja, uma sistematização da informação de forma a ser possível ter uma avaliação do diagnóstico correto e adequado e em tempo útil para a pessoa que está à minha frente. Porque (...) a pessoa já sabe o que quer, o que tem e o que precisa para resolver esse problema, portanto tenho de ter esses mecanismos. Existem programas informáticos que permitem fazer isso. (...) Na fase de intervenção (...) nós temos de ter rigor e disponibilidade, isso tem de ser através das novas tecnologias que o permitem. Por outro lado, para os utentes uma ferramenta. (...) mas alguns são os próprios utentes e respondem aos e-mails, têm facebook e conseguem perfeitamente os utilizar. É, também o que aprenderam nas aulas de informática ponde aprenderam a receber e responder a email”(E2).*

Finalizando, os discursos dos técnicos entrevistados apontam as seguintes políticas sociais para as pessoas idosas: Teleassistência e Complemento Solidário para Idosos. Numa perspetiva, complementar mencionaram respostas sociais dirigidas para as pessoas idosas como a Universidades Sénior, o Banco de Ajudas Técnicas e o desenvolvimento de aparelhos adaptados às pessoas idosas, como o computador Magalhães Sénior.

#### ***4.1.3. A conceção de sociedade de tecnologia e de TIC segundo as pessoas idosas***

O avanço da tecnologia ocorre a um ritmo rápido, com crescente influência no nosso dia-a-dia, a par assiste-se ao envelhecimento da população na sociedade actual. Sabendo da importância e contribuição das TIC para a mudança e o desenvolvimento da sociedade, em esferas como: ambiente profissional, ocupação de tempos livres ou relações sociais. É neste de contexto que, observa-se a presença das TIC no quotidiano, conduzindo a um elo de dependência das pessoas pelos recursos eletrónicos e digitais, que requer o uso cada vez mais veemente de conhecimento e de informação, sempre em constante e rápida mudança. Assim, torna-se relevante perceber a visão das pessoas idosas sobre a sociedade de hoje e a relação das pessoas idosas com as TIC.

Neste subponto, pretende-se averiguar a visão das pessoas idosas sobre as sociedades atuais marcadas pelas constantes mutações, com diversos traços característicos, desde as alterações demografias ao crescente progresso tecnológico.

A sociedade de hoje é caracterizada pela era da informação e pela sociedade em rede, como mencionado no segundo capítulo, assistindo-se a uma revolução tecnológica, de acordo com Castells (2007). Sabendo que as pessoas idosas são afetados pela nova dinâmica da sociedade, é relevante perceber o qual a perspectiva das pessoas idosas entrevistadas sobre as diferenças dos tempos de hoje e de antigamente. Nos depoimentos recolhidos no âmbito das aulas de informática verifica-se que, as pessoas idosas evidenciam que a sociedade se alterou bastante de um modo geral, realçando-se mudanças nos seguintes aspetos: alterações da dinâmica familiar, espírito de ajuda e sociabilidade entre as pessoas (como entre vizinhos), maior acesso a informação, grande evolução tecnológica que oferece mais facilidade (como no trabalho), sociedade do consumo, alteração dos valores e da educação, diferença da forma de divertimento dos mais jovens, melhores vias de acesso através de melhorias das estradas, ao nível laboral identificaram uma base reduzida no saber-fazer, novas formas de brincar e melhoria das condições de vida da sociedade de um modo geral. Castells (2007) refere que, de uma forma mais ampla, a sociedade atual caracteriza-se por um novo padrão de estrutura social, tal significa que a sociedade é constituída por novos processos de produção, experiência, poder, novas formas de comunicação e cultura.

Também foi mencionado que hoje a sociedade é livre e sem censura, após a revolução do 25 de Abril.

*“por exemplo no meu trabalho (...) faziam tudo de cabeça, faziam contas de cabeça, não havia computador, não se usa máquinas tínhamos fazer tudo à mão e de cabeça. Para ver, existe muita diferença, hoje é tudo muito mais facilitado, as pessoas antes era um pouco mais...nunca tive problemas sempre me deu bem com toda a gente.” (Maria do Carmo)*

*“Outras coisas passam a vida a consumir a a gastar, aqui é um vício como o cigarro.” (Francisco)*

*“Totalmente, muitas diferenças... mais de 100% de diferente. Nós quando eramos jovens não tínhamos nada. E agora à mais facilidade até um certo ponto as pessoas que tem possibilidade para obter, agora tenho uma população empobrecida..... ai..... agora nem com publicidade podias ... antes jogava-se com bolas de trapos e não se jogava com hoje..... as estradas praticamente eram carreiros velhos.” (João)*

Similarmente, destaca-se que uma das pessoas idosas mencionou que não percecionam diferenças entre a sociedade de hoje e da antigamente.

*“Não existem diferenças...para mim” (Carla)*

Numa perspetiva complementar, as pessoas idosas entrevistadas âmbito do projeto de teleassistência, referiram que a sociedade se alterou de um modo geral, no entanto, salientaram aspetos diferentes que importa mencionar: alteração na dinâmica familiar, alterações no vestuário, melhores condições de vida, melhor nutrição, grande evolução e progresso tecnológico como uma conquista, sendo úteis para as pessoas, como por exemplo os novos telemóveis. Sendo que uma das pessoas idosas entrevistadas mencionou que a sociedade de hoje é consumista e as pessoas estão insatisfeitas. Também, referiram que as TIC possibilitaram, as pessoas estarem menos isoladas, estarem em contacto com o mundo, mais atualizadas sobre notícias e informações, mesmo a longas distâncias. Numa outra perspetiva, uma das pessoas entrevistadas abordou uma posição mais individualista apontando para a perda de autonomia e independência nas suas tarefas diárias.

*“A pensar nisso a televisão, a maneira como se tramitem as coisas de um lado para por outro, a maneira como se conversa com o outro, que é difícil imaginar como se faz e como é que se consegue, mas é... você está aqui e liga o computador e liga para a China. Deixou-se de estar isolado, andando-se de um lado para o outro até pode viajar se quiser. Acho uma coisa espantosa e até hoje se inventou, até hoje se consegue fazer mais atividades com estes sistemas de transmissão e localização. As pessoas têm procura fazer coisas que são uteis para as pessoas, e não fazer nada é uma chatice.” (Bernado)*

*“Olha diferenças há muitas, quando eu ia para a escola a gente ia em jejum da escola à hora do almoço e não havia nada para comer em casa e iam outras para a escola sem comer nada. A gente queria um tostão para reбуçado, alguma vez se viu, até a minha mãe e a minha irmã que morreu que deu têm já mais tarde, já a 77 anos e a minha irmão morreu à 72, se elas viessem ao mundo morriam logo, alguma vez se viu estas engrenagens todas que agora tudo*

*tem, tudo quer e coisas que... ainda à bocado vi uma garota com um telemóvel, uma garotinha, eu não sou capaz de mexer num telemóvel. Para mim é difícil de trabalhar no telemóvel, nem quero aprender, é difícil para mim. Eu andei na escola e depois fiz a 3º classe. Está tudo muito diferente, olhe ali o retrato da minha família com a minha mãe, veja lá como elas estão vestidas, a senhora agora vê alguém com uma saia ou um vestido comprido. Alguma vez se vivem como as pessoas se vestem agora, nem os padres deixavam entrar assim, parece que andam quase nuas.” (Eunice)*

Neste contexto, depoimentos recolhido foram unânimes quanto às grandes mudanças na sociedade de hoje, expuseram aspetos complementares. Deste modo, a evolução tecnológica transformou a sociedade, denominada por sociedade em rede, com grande impacte nas estruturas sociais Castells (in Dias, 2012), em que hoje é inegável o aumento da esperança de vida, a acentuada melhorias das condições de vida sociais e de saúde, os progressos da medicina e da económica, com efeitos numa melhor alimentação, cuidados de saúde e condições sanitárias (Jorge Gaspar, 2009). E igualmente, o impacte da revolução técnico-científica nos avanços das TIC, como telecomunicações ou eletrónica, com destaque para o uso intenso de conhecimento e informação em rápida alteração (Pinto, 2008).

Importa, desta forma, considerar a perspetiva das pessoas idosas sobre as TIC. Nesta lógica, as pessoas idosas do projeto de aulas de informática, definem as novas tecnologias como: algo positivo, um grande progresso em constante evolução, uma maior facilidade de comunicação e interação, um instrumento que alteram a dinâmica familiar, uma forma de entretenimento, uma evolução das ferramentas que auxiliam o trabalho em contexto laboral, uma mudança na forma como as pessoas ouvem música e os instrumentos que os mais novos utilizam. Identificam como tecnologia os seguintes instrumentos: computador, Internet, telemóvel, televisão por cabo e rádio.

*“Olhe eu sei, mas não sei como lhe hei-de explicar. É tudo o que está relacionado com o progresso. Por exemplo a Internet, é uma coisa formidável. No meu tempo, hoje em dia se quisermos comunicar uns com os outros conseguimos. E nos anos 60 ou 70 tínhamos que escrever uma cartinha ou fazer uma chamada telefónica. É mais rápido, com certeza. Se enviarmos uma coisa agora conseguimos ter resposta mais rápido. É o progresso.” (Camila)*

*“As novas tecnologias para mim são essas coisas que os mais novos utilizam como consola, DVD, computadores, Iphad e iphone, essas coisas. Mas são muitos aparelhos novos.” (Joana)*

*“As novas tecnologias foi um avanço tremendo, sabe que a história faz-se todos os dias e as novas tecnologias foi um avanço na humanidade. (...) como sabe sou um analfabeto de computador e ando a tentar aprender. Agora há os Cd’s, os discos antigos de músicas da minha época e agora são Cd’s. (...) Leu o jornal porque acho que todo o ser humano deve de se inteirar sobre o seu país.” (Manuel)*

Contudo, é interesse revelar que uma das pessoas idosas entrevistadas afirmou que, no atual contexto, a televisão não é mais considerada uma tecnologia. E ainda, um entrevistado identificou como um avanço da sociedade atual em termo de saúde: as vacinas.

*“A Televisão já não é considerada uma nova tecnologia, mas pode ser considerada tecnologia com a televisão por cabo, isso é uma grande evolução” (Joana)*

*“Agora uma tecnologia é o computador, mas também há vacinas que agora se dão e são muito positivas, todas as técnicas que valorizam a vida das pessoas para mim são muito positivas.” (Liliana)*

Interessa mencionar que, nos discursos analisados, as pessoas idosas entrevistadas manifestaram uma enorme diversidade de visões sobre o significado das TIC considerando uma grande evolução, que face às novas competências que a juventude domina, que foi definida como positiva e em simultâneo negativa. As TIC foram ilustradas em termos de saúde como positivo no que se refere a exames médicos, atividades de distração, de entretenimento, de comunicação, de pagamento contas pela internet, da importância de saber usar as TIC para aproveitar os benefícios que estas podem oferecer. Tendo sido mencionado várias vezes o pouco conhecimento dos entrevistados sobre as novas tecnologias. Mas também, definem como ferramenta de possíveis perigos, tendo uma das pessoas idosas entrevistada manifestado uma grande preocupação com a utilização do computador da internet por parte das crianças, desde o tempo de estudo, tempo de distração e situações de grande perigo para a sua integridade física (pedofilia).

*“As tecnologias, não sei se as conheço todas mas sei que existem estas da transmissão, essa conheço e sei, mas também não as domino. Acho que é uma coisa extraordinária fora do vulgar. Como é que uma pessoa que está aqui a falar consigo pode estar a falar com outras pessoas na china do outro lado do mundo. É uma coisa que a mim me espanta extraordinariamente. Mas não sei exatamente como isso se processa, é por satélites. Estas tecnologias que servem para estas coisas, para ver onde eu estou....” (Afonso)*

*“Por um lado, é bom e por outro é mau. Por exemplo a Internet, as crianças tem coisas boas e más. Sabe ao que eu me refiro? A pedofilia. Conheço um caso de uma miúda que marcou um encontro pela internet com uma pessoa que dizia que era da idade dela e a sorte de la é que o irmão ouvi-o a conversa e seguia, porque não se sabia o que podia ter acontecido. Se não fosse o irmão. Para usar a internet é preciso saber usar, tanto os miúdos como os pais e não permitir certas coisas, ter umas horas para estar na internet, não é chegar a casa e ir logo para lá. Acho horrível.” (Camila)*

Posto isto, considera-se pertinente para a compreensão da perspectiva das pessoas idosas no projeto de teleassistência sobre as TIC, expor como definem as novas

tecnologias. De um modo geral, consideram como uma grande evolução tecnológica e equipamentos que facilitam na realização de determinadas tarefas domésticas, apesar de manifestarem que possuem poucos conhecimentos sobre as TIC.

Numa perspectiva contrária a esta, uma das pessoas idosas entrevistadas definiu as TIC como uma grande mudança, sentindo resistência aos avanços tecnológicos e afirmando que não se sente capaz de aprender, apesar de mostrar conhecimento sobre os diferentes equipamentos TIC. Assim, pode refletir uma geração em que as TIC não eram familiares.

*“A televisão, o telemóvel é bom, também, mas telemóvel tenha também quem assim precisa dele, mas estar a juntar 40 e 50 telemóveis em casa para o quê? Para gastar dinheiro nessas coisas. Já são duas vezes que me telefonam da PT a dizer para por a internet e o computador, eu ia gora pôr computador e internet. Ainda agora estive a fazer troça de umas velhas que estão a aprender isso, eu queria cá isso para quem? E disseram-me que seria bom para falar com os meus sobrinhos que moram longe, mas agora eu que estou quase com os pés para a cova. Não era capaz de aprender, porque não fazia esforço para isso, eu nem queria isso cá em casa Deus me livre disso. (...) Olhe eu vejo na telenovela.... Vê-se na televisão tudo tem facebook, mas se há telefone, se há televisão, telemóveis e ainda coisas que eu não conheço, para quê? Agora vejo lá a andar com coisas a passar com o dedo, ora vai para baixo, ora vai para cima e aparece uma coisa e parece outra, para quê tanta coisas? O telefone utilizo para falar para a família, por acaso hoje já falei com a minha sobrinha no Fundão e com o Senhor da mercearia.” (Eunice)*

Por conseguinte, segundo os dados recolhidos das entrevistas realizadas, as pessoas idosas têm a perspectiva de que as novas tecnologias consistem numa evolução tanto positiva como negativa. Estas tronam-se positivas quando usadas para fins corretos, tronando-se ferramentas com maior rapidez, facilidade e praticas, como o envio de mensagens por correio eletrónico. Também mencionaram que é uma forma dar mais tranquilidade às próprias pessoas e aos filhos, quando os seus pais habitam sozinhos, pois possibilita uma maior assistência médica e melhor acompanhamento. Contudo, apesar de se verificar um grande consenso na maior das pessoas idosas sobre este tema, observou-se que uma das pessoas entrevistadas tem uma perspectiva diferente.

*“Agora há uma coisa que nos permite estar mais descansado até mesmo para os nossos filhos quando estamos sozinhos sabem que os médicos da teleassistência nos podem socorrer e para mim sozinha me dá um certo alívio, porque sei que estou mais ou menos acompanhada no caso de acontecer alguma coisa.” (Rosa)*

*“Isto agora está mais evoluído. Já tive a televisão a branco e preto, agora tenho a cores. É uma diferença muito grande. Agora com o telefone falo todos os dias com a minha filha, eu vou para a galderie e volta para casa e falo com a minha filha. As tecnologias há umas boas e outras más, nem tudo é bom na vida, agente gosta disto ou gosta daquilo, e há pessoas que não gostam de nada.” (Lurdes)*

Ainda de mencionar que, ao longo das entrevistas, verificou-se que uma das pessoas idosas entrevistadas apontou para a obsolescência dos equipamentos tecnológicos. Corroborando com a perspectiva Valenduc e Vendramin (2006), abordada no segundo capítulo, a obsolescência consiste no processo de envelhecimento dos equipamentos tecnológicos, em que a constante evolução e progresso ocorre com grande rapidez, tronando-se numa situação de vulnerabilidade pela capacidade de acompanhar o ritmo de mudança.

*“Se me falassem disto há 40 anos atrás eu ia dizer que era impossível. As novas tecnologias só têm um defeito, está sempre tudo a alterar, quando como a perceber uma coisa vem outra nova, como as disquetes e os cd’s.” (Bernardo)*

Efetivamente, embora se verifique posições diferentes sobre o entendimento de novas tecnologias, existe concordância em determinados aspetos: a rápida e constante evolução, facilidade de comunicação, mudança das dinâmicas familiares, entretenimento, avanços ao nível da saúde e acesso a compras e pagamentos online.

Por outro lado, numa outra perspectiva de análise sobre a perceção das TIC pelas pessoas idosas do projeto de aulas de informática, é a identificação dos seguintes equipamentos TIC que utilizam no seu quotidiano. Os discursos evidenciaram que das 11 pessoas entrevistadas todos têm televisão, 9 pessoas têm televisão por cabo, 7 pessoas utilizam o computador, 6 pessoas têm internet em suas casa, 9 pessoas utilizam regularmente o multibanco, 7 pessoas têm telefone, 9 pessoas têm telemóvel, 8 pessoas ouvem rádio, 2 pessoas utilizam vídeo, 1 pessoa ouve disco vinil e 1 pessoa usa DVD.

<b>Equipamentos TIC que as pessoas idosas utilizam no seu quotidiano</b>	<b>Total</b>
Televisão	11
Televisão por cabo	9
Computador	7
Internet em suas casas	6
Multibanco	9
Telefone	7
Telemóvel	9
Rádio	8
Vídeo	2
Disco vinil	1
DVD	1

*Quadro 10 – Equipamentos TIC que as pessoas idosas utilizam no seu quotidiano*

Com relação ao interesse das pessoas idosas entrevistadas sobre as aulas de informática e a utilização do computador e internet, os entrevistados identificaram 5 razões para a sua utilização: ocupação de tempos livres, comunicação, atualizar conhecimentos e informações e razões profissionais. Antes de mais, importa reforçar a perspectiva de Valenduc e Vendramin (2006), as pessoas idosas têm diferentes estilos de vida e de atitudes perante a mesma que fazem prevalecer distintas perceções de utilidade das tecnologias.

Quanto à visão das pessoas idosas no âmbito do projecto de teleassistência, os principais equipamentos TIC mencionados foram a televisão, o rádio, o telemóvel destinados à população idosa, o computador e a internet. É relevante evidenciar a perspectiva de um das pessoas entrevistadas que define as novas tecnologias como um grande progresso que permite a transmissão de conhecimento e comunicação à distância, como o sistema de GPS que permite localizar a pessoa, permite maior tranquilidade aos filhos e maior acompanhamento em situações de solidão.

*“Bom a tecnologia mais estranha que eu conheço é a tecnologia da transmissão dos conhecimentos, da conversa, visualização das pessoas e há como se chama... os GPS. Por exemplo eu tenho um GPS que está ligado á Cruz Vermelha de Lisboa é que é a central, portanto se eu quiser carrego neste botão e elas atendem e perguntam o que é que eu preciso. Mas se eu não precisar de nada ou não conseguir falar, elas localizam e podem mandar lá alguém para me ajudar. Este aparelho é muito bom, foi a pedido dos meus filhos, como eu estava sozinho. (...) E então arranjaram uma outra solução por este aparelho. Na Cruz Vermelha as senhoras telefonam-me todos os dias a perguntar como eu estou, se estou bem ou mal, e se eu não atendo telefonam para as minhas filhas.” (Bernardo)*

<b>Equipamentos TIC que as pessoas idosas utilizam no seu quotidiano</b>	<b>Total</b>
Televisão	9
Televisão por cabo	5
Computador	3
Internet em suas casas	3
Multibanco	4
Telefone	7
Telemóvel	5
Rádio	7
Vídeo	0
Disco vinil	0
DVD	0

*Quadro 11 – Equipamentos TIC que as pessoas idosas utilizam no seu quotidiano*

É interessante verificar que as novas tecnologias são classificadas como um processo incontestável, posicionamento defendido por Lima et al (2008) que, se entendendo

como inevitáveis nas atividades essenciais do dia-a-dia em termos de comunicação, televisão, rádio, computador e internet, cartões de crédito ou caixa multibanco, entre outros.

Em suma, quanto às pessoas idosas entrevistadas, inseridas no projeto de aula de informática, no que concerne à sua percepção sobre as TIC na sociedade atual, entendem as tecnologias como promotoras da melhoria da qualidade de vida dos idosos, sendo que influenciam a sua vida quotidiana a vários níveis, estando presentes nos elementos que contactamos diariamente, como os eletrodomésticos, as caixas multibanco, os telemóveis, televisão, etc. Neste contexto, as TIC foram consideradas uma ferramenta que não encerra um fim em si mesma, mas pelo contrário, é um meio para alcançar um propósito.

A percepções das pessoas idosas sobre o conceito de qualidade de vida, está associada a: bem-estar físico, relações interpessoais, desenvolvimento pessoal, participação e sociabilidade; no âmbito do desenvolvimento humano, consideram as suas dimensões: físico, psíquico, relaciona, social e espiritual.

Para as pessoas idosas entrevistadas, inseridas no projeto de teleassistência, no que concerne à sua percepção sobre as TIC na sociedade atual, esta caracteriza-se pelo aumento das condições de vida sociais, saúde e nutrição, fatores de natureza pessoal e cultural, e progresso tecnológico. Consideram que as TIC são um fenómeno em grande evolução que não se pode dissociar da caracterização da sociedade atual. Consideram que estas são um conjunto de equipamentos presentes no dia-a-dia, e sobretudo entendem a sua importância como factor que alterou a forma de vida através da transmissão de conhecimento e da comunicação à distância. Nesta lógica, identificam que as TIC permitem maior tranquilidade e acompanhamento em situações de solidão, melhoram a assistência médica sobretudo quando as pessoas habitam sozinhas, através da teleassistência ou sistemas de localização à distância (GPS).

#### **4.1.2 A utilização das TIC: motivações e expectativas**

No atual contexto as tecnologias influenciam a sociedade como fenómeno de proporções mundiais que conduz a mudanças no comportamento da mesma sociedade.

Com efeito, a motivação e expectativa para frequentar as aulas de informática e o projeto de teleassistência/ PT“emergência”, assume grande relevância para perceber aquilo que impulsiona a pessoa a agir de determinada forma, podendo este impulsionar determinadas ações, ser fomentado por um estímulo promovido pelo meio ambiente ou por processos mentais do indivíduo. (Chiavenato, 1999).

#### **Perspetiva dos técnicos**

As motivações e as expectativas das pessoas idosas evidenciadas nas aulas de informática são os seguintes: ocupação de tempos livres, entreter, comunicar, manter laços familiares e de amizade, atualizar conhecimentos e informação, combater a solidão, usar novas formas de comunicação, participar, evoluir e manter-se ativo (E1, E3, E2). Estas perspetivas vão ao encontro da posição de alguns autores, como exposto no segundo capítulo. Deste modo, podemos confirmar a visão de David Sánchez et all (2006) nos depoimentos recolhidos, onde sobressai particularmente a noção das TIC como uma ferramenta promotora da participação ativa e facilitadora da interação das pessoas idosas nas suas relações públicas e privadas, no seu lazer e sociabilidade, na sua autonomia e na sua segurança.

<b>A MOTIVAÇÃO E EXPECTATIVA DAS PESSOAS IDOSAS PARA UTILIZAR AS TIC</b>
<b>Aulas de Informática</b>
Ocupar os tempos livres/Para entreter
Comunicar e manter laços familiares e da amizade
Atualizar conhecimentos/informação
Combater a solidão
Usar novas formas de comunicação com os amigos
Participar
Manter-se ativo

*Quadro 12 - Motivação e expectativa das pessoas idosas segundo a perspetivas dos técnicos (Donald,1997 in Jacob,2007 e técnicos entrevistadas)*

Por outro lado, existem diferentes motivações de acordo com a faixa etária e, igualmente, face ao grau de limitações e de mobilidade e aos níveis de interesse culturais, refletindo-se nas pesquisas efetuadas, na maior capacidade de aprendizagem face à idade e na motivação das pessoas idosas mais velhas, orientada exclusivamente para as indicações dos professores (E1). Numa perspetiva complementar, destaca-se outra visão referente a esta questão, designadamente um maior grau de independência das pessoas que estudam informática, uma pró-atividade que as leva a dirigirem-se aos serviços para manifestar o seu interesse efetuando a inscrição nas aulas, uma aquisição de conhecimentos e competências informáticas e, conseqüentemente, posicionar-se na sociedade atual (E2). Ainda nas aulas de informática inscreve-se uma perspetiva contraditória em relação às anteriores, que caracteriza que as pessoas idosas mais velhas possuem um maior grau de exigência e motivação, superando as pessoas de uma faixa está mais baixa (E3). Isto deve-se às características individuais dos participantes das aulas de informática, *“pelas suas características pessoais de cada um e com o grau de exigência que tem consigo e com os outros durante a sua vida.”* (E3).

Nesta sentido, é fundamental averiguar as motivações e expetativas das pessoas idosas em usar e frequentar os projetos de Teleassistência/PT“emergência”. De acordo com o discurso, os aspetos centrais das motivações e das expetativas constituem-se no sentimento de segurança e proteção, no apoio nas questões de saúde em situações de emergência de saúde e no garante de autonomia e independência (E1, E4, E2).

<b>A MOTIVAÇÃO E EXPECTATIVA DAS PESSOAS IDOSAS PARA UTILIZAR AS TIC</b>
<b>Teleassistência/“PT emergência”</b>
Sentimento de segurança
Resolver problemas de saúde
Sentir-se protegida
Maior Autonomia/Independência

*Quadro 13 - Motivação e expectativa das pessoas idosas segundo a perspetivas dos técnicos (Donald, 1997 in Jacob, 2007 e técnicos entrevistadas)*

Recolocando a mesma questão em relação à motivação para usar e frequentar os projetos em análise face à idade das pessoas idosas, observou-se que os profissionais entrevistados têm posições divergentes.

Neste âmbito, observam-se posições diferentes em relação à motivação e à idade das pessoas idosas para usar a teleassistência/ “PT emergência”. Todavia, uma das instituições não se pronunciou sobre esta questão. Posto isto, o posicionamento

recolhido dos discursos analisados expressa o uso deste aparelho em situações de emergência e de urgência pelo elevado grau de dependência, reconhecendo-se dificuldades de mobilidade e de deslocação fora de suas habitações (E2).

Contraditoriamente, um dos profissionais entrevistados mencionou que, não confirma esta questão, embora assinala diferenças mais acentuadas face à escolaridade, ao meio cultural, às experiências de vida, ao percurso e à vontade de aprender (E4). Tal como se comprova no artigo da Valenduc e Vendramin (2006) e COM (2007), já anteriormente citados, parece confirmar-se a posição da identidade das pessoas idosas como um fator fundamental na apropriação das TIC, bem como a idade encarada como um obstáculo. Do mesmo modo, a situação pessoal face aos rendimentos, a educação, a localização geográfica, a saúde e as possíveis deficiências também são assumidos como fatores importantes.

Nesta lógica, importa abordar a adesão das pessoas idosas aos projetos, verificou-se que na totalidade as atividades desenvolvidas nas aulas de informática têm maior aceitação em relação aos serviços de teleassistência/”PT emergência”, segundo o discurso dos profissionais. Porém, são serviços que disponibilizam respostas para diferentes necessidades das pessoas idosas. De salientar o argumento de um dos profissionais entrevistados que congrega todas as posições dos técnicos:

*“Em termos de atelier de informática, tem mais adesão dos utentes. Um dos motivos é a curiosidade, o interesse pelas TIC e a procura por saber mais em que à partida não se tem como dado. Na teleassistência, é diferente pois as pessoas à partida têm alguma relutância em ter um mecanismo em casa. É preciso uma explicação, um reforço de informação, de forma, a que percebam o que é e não tem custo associado, uma mais-valia e nem sempre isso acontece.” (E2).*

Em suma, na opinião dos técnicos sobre as excetivas dos idosos face às TIC, observa-se a resignificação do lazer e do entretenimento, constituindo uma forma de ocupação de tempos livres das pessoas idosas, através da pesquisa de temáticas de interesse, como música, ou comunicação com outras pessoas, sendo estas razões que suportam a motivação e as expectativas dos idosos face às TIC. E igualmente, a possibilidade de comunicar e manter laços familiares e de amizade, atualizar conhecimentos e informação, combater a solidão, usar novas formas de comunicar com amigos, participar na sociedade e manterem-se ativos. Por outro lado, no projeto de teleassistência a motivação e expectativa das pessoas idosas, na utilização das TIC, consiste no sentimento de segurança, resolver problemas de saúde, sentirem-se protegida, com maior autonomia e independência.

## **Perspetiva das pessoas idosas**

Os motivos e expectativas das pessoas idosas entrevistadas participantes dos projetos de aulas de informática consistem em: aprender algo novo, com o soma total de cinco pessoas (1 mulher e 4 homens); atualizar conhecimentos, total de com nove pessoas (6 mulheres e 3 homens); conviver com amigos, com o total de uma resposta, 1 mulher neste ponto; fazer novas amizades, verifica-se a mesma tendência que no ponto anterior, com apenas o total de 1 resposta de uma mulher; combater a solidão com 5 respostas, esta tendência é inversa, principalmente entre os homens (4 e mulheres 1); manter laços familiares e da amizade com 4 resposta, não diferente a posição entre mulheres e homens; usar novas formas de comunicação com os amigos, são novamente mais os homens que afirmam este ponto, na totalidade 3 respostas.

Mas também, 2 pessoas idosas entrevistadas identificaram o uso das TIC por razões profissionais, destaca-se que são na totalidade as mulheres que afirmam este aspeto, mencionando que o fizeram durante o período laboral.

*“Não tive aulas de computador, aprendi no trabalho, utilizava no âmbito profissional pois foi instalada em toda a empresa onde eu trabalhava. Deixou-se de utilizar as máquinas de escrever e passou-se para toda a correspondência. Reparei que havia muitas diferenças, no computador quando se engana apaga com o rato e na máquina escrever tem de se apagar com uma borracha ou fazer tudo de novo. É mais fácil. No meu tempo não havia internet, mas havia jogos.” (Camila)*

Ao considera-se, seguindo a perspetiva de Valenduc e Vendramin (2006), que as TIC tem uma forte preponderância no dia-a-dia quer no ambiente de trabalho como em casa, como persegue os autores as novas tecnologias incidem no local de trabalho, nas capacidade e aptidões, na ocupação do tempo livre e nas relações familiares e sociais, logo, é um grande potencial para a qualidade de vida das pessoas idosas.

Numa outra visão, este estudo revelou que os motivos e expectativas das pessoas idosas entrevistadas são: ir à descoberta e desafio é um ponto com pouca expressão, obtendo 2 respostas entre mulheres e homens; e entreter ou ocupar o tempo em que homens e mulheres, que revelam o mesmo índice de resposta a este ponto, com um total de 6 respostas.

*“Olhe inscrevi-me nas aulas de informática exatamente para ver se não fica sozinha e me ia entreter. (...) Gosto de aprender coisas novas, mas é aqui no convívio. As aulas até são boa para estar a conversar, ao princípio era mais, mas agora somos mais nas aulas e os professores não têm tempo para todos, sei que é normal, mas o que aprendi mais foi na altura em que eramos menos. (...) Eu no princípio escrevi carta para o presidente da Câmara a*

*dizer que agradecia muito os computadores que tinha oferecido para o convívio porque tínhamos a possibilidade de aprender mais alguma coisa e a dizer que estávamos agradecidos. E depois ele respondeu a dizer que a intenção tinha sido essa e a dizer que tudo o que precisássemos estava ao nosso dispor e disse o meu nome D.XX. Gostei muito fiquei tão contente. E é como se envia-se-mos uma carta e tivemos resposta logo. (...) Fico todo contente de ter resposta logo. Já tenho o coisa da minha filha e já mandei para ela um email. (...) É giro” (Maria do Carmo)*

Ainda de ressaltar que, de acordo com o discurso, uma pessoa idosas afirmou que o domínio das ferramentas tecnológicas para a marcação de consultas médicas via correio-eletrónico. E igualmente, uma pessoa idosas abordou para atividades de voluntariado como seus motivo e expectativa.

*“trabalhei como voluntaria na biblioteca nacional para fazer a revisão tradução para braile, porque antes de passar para braile é preciso ler e corrigir para passar para braile, tinha-se um método para passar para braile. Portante é mais uma maneira de utilizar o computador.” (Camila)*

Por último, é de mencionar que na motivação e expectativa das idosas não foram obtidas respostas quanto aos pontos de, partilha de informação e a colaboração em rede, bem como, não se obtiveram respostas por insistência dos filhos. Apresenta-se no quadro 19 as motivações e expectativas das pessoas idosas para o uso das TIC.

<b>Motivações e expectativas</b>	<b>Total</b>	<b>Mulheres</b>	<b>Homens</b>
Para aprender coisas novas	5	1	4
Para atualizar conhecimento	9	6	3
Para conviver com amigos	1	1	-
Para fazer novas amizades	1	1	-
Para combater a solidão/ Por se sentir sozinho(a)	5	1	4
Para manter laços familiares e da amizade	4	2	2
Para usar novas formas de comunicação com os amigos	3	-	3
Por insistência dos filhos/netos	-	-	-
Para ir à descoberta e desafio	2	1	1
Para me entreter (Para ocupar o meu tempo)	6	3	3
A partilha de informação e a colaboração em rede	-	-	-
Consulta médica	1	1	-
Voluntariado	1	1	-
Razões profissionais	2	2	-
Total de pessoas idosas entrevistadas			11

*Quadro 14 – motivações e expectativas das pessoas idosas para o uso das TIC*

Como tal, entende-se que os discursos das pessoas idosas entrevistadas demonstram com as conclusões de Doll, Pasqualotti e Barone (2007), assumindo as TIC um papel integrador na sociedade da tecnologia e da informação, correspondendo à possibilidade de aumentar a rede de suporte, a participação, a cidadania, uma atitude pró-ativa e oportunidade de entretenimento, que enfatiza as motivações e expectativas das pessoas idosas para o uso das TIC.

Em suma, na opinião das pessoas idosas que integram as aulas de informática, a sua motivação e expectativa para a utilização das TIC consiste numa solução de ocupação de tempos livres e reinvenção do lazer, com um grande impacto na aquisição de informação, conhecimento e comunicação social. Contudo, evidencia-se com preponderância o entretenimento digital, não somente na realização de atividades lúdicas e pesquisas, mas também como ocupação de tempo livre, nomeadamente através do uso da internet. As TIC oferecem, ainda, a possibilidade de interação social, tratando-se de uma forma de combater a solidão.

Numa outro sentido, a opinião das pessoas idosas que utilizam o projecto de teleassistência, destaca-se a utilização deste aparelho com vista a actuar em situações de emergência, transmitindo maior segurança por obterem uma resposta imediata.

De igual modo, interessa conhecer as motivações e expectativas das pessoas idosas entrevistadas sobre estes aparelhos, tendo-se notado uma unanimidade entre as pessoas idosas. Deste modo, as 9 pessoas idosas entrevistadas mencionaram que a sua principal motivação e expectativa é no âmbito das questões de saúde e para se sentirem protegidas, podendo pressionar o botão do aparelho em caso de emergência. Eggermot et al (2006, in family platform, 2010:37) interpreta neste mesmo sentido, identificando as necessidades e expectativas das pessoas idosas face às TIC na melhoria da qualidade de vida: melhorar a sua condição física e ajudá-los a viver de forma independente, oferecer possibilidades de permanecer com mobilidade e para relaxar.

*“Por exemplo quando tive a trombose, no início pensei que era cansaço e deitei-me, mas quando acordei vi que não tinha melhorado e de maneira que chamei e mandaram-me uma ambulância e fui para o hospital. E já da outra vez também, e várias vezes digo que preciso de falar com um médico ou uma enfermeira porque eu falando com um técnico resolvem-me o problema muitas vezes. ” (Rosa)*

De salientar que 2 das pessoas entrevistadas afirmaram que têm o aparelho de teleassistência ou “PT emergência” por insistência dos filhos, por ser um serviço que

permite uma resposta adequada ao nível da saúde e da assistência médica, de forma a responder a situações de solidão e isolamento físico das pessoas idosas.

*“Como disse há pouco para quando tiver um problema de saúde... e é só carregar aqui no botão. Foram os filhos que arranjaram este aparelho como solução para quando precisar” (Bernardo)*

Face ao exposto pode-se verificar que uma harmonia na posição das pessoas idosas entrevistadas sobre as suas motivações e expectativas. A perceção do seu interesse na utilização dos aparelhos teleassistência e “PT emergência”, revela uma coerência de perspetivas das pessoas idosas.

Relativamente, à frequência de utilização dos aparelhos teleassistência ou “PT emergência”, 5 pessoas idosas identificaram que nunca precisaram de acionar o aparelho de “PT emergência”; 4 pessoas idosas referiram que usam o aparelho teleassistência, como tal, são realizados acompanhamentos telefónicos para saber como a pessoa se encontra, destas 4 pessoas idosas apenas 1 precisou de acionar o aparelho numa situação de emergência de saúde, tendo necessitado de assistência médica.

*“Nenhuma, foi só naquela vez por engano, mas vou uma experiência, estava bom” (Lurdes)*

*“Só quando preciso, mas telefonam-me a perguntar como eu estou.” (Rosa)*

<b>Motivações e expectativas</b>	<b>Total</b>	<b>Mulheres</b>	<b>Homens</b>
Para questões de saúde	9	7	2
Para sentir-se protegida	9	7	2
Para combater a solidão/ Por se sentir sozinho(a)	-	-	-
Por insistência dos filhos/netos	2	1	1
Total de pessoas idosas entrevistadas	9		

*Quadro 15 – motivações e expectativas das pessoas idosas para o uso das TIC*

Efetivamente, pode considerar-se que, a motivação e as expectativas dos idosos face às TIC, têm finalidades distintas de acordo com as áreas em análise. Na área de aulas de informática, inscrevem-se pela necessidade de aprender a comunicar com familiares e amigos, de estarem integrados nas novas realidades tecnológicas e combater a infoexclusão. Nesta questão, também surgem razões associadas à formação ao longo da vida, como forma de se manterem atualizados e aumentarem os seus conhecimentos e competências informáticas, revelando gosto por aprender. Ainda são indicados como motivos para a frequência nestes curso, o convívio e manterem-se ocupados. Quanto à área de teleassistência ou “PT emergência” observa-se, sobretudo, a procura destes aparelhos TIC pela preocupação com questões de saúde e proteção.

## **4.2. O impacto do acesso às TIC no envelhecimento**

Na sociedade atual, a crescente influência das tecnologias no quotidiano assume especial relevância e o acesso às mesmas é essencial como forma de inclusão social para as pessoas idosas, verificando-se o risco de exclusão. As tecnologias têm potencial para o aumento da qualidade de vida das pessoas idosas, ao nível da saúde e social. Destacando-se que o processo de apropriação das TIC é um desafio tanto na aprendizagem ao longo da vida como ao nível de assistência médica, como se tem vindo a explorar.

No presente ponto, pretende-se apresentar a perspetiva dos participantes sobre o contributo das TIC qualidade de vida, a motivação e expectativa, integração e participação das pessoas idosas na sociedade da informação e novas formas de relacionamento interpessoal na sociedade da informação, âmbito dos projetos estudados. Pretende-se partir dos depoimentos recolhidos para captar os aspetos que permitam a compreensão dos fatores associados a esta temática. Os discursos dos atores analisados são consensuais, acentuando as dimensões centrais da qualidade de vida, tendo base as definições apresentadas no primeiro capítulo.

#### ***4.2.1 O contributo das TIC para a qualidade de vida das pessoas idosas***

Neste ponto pretende-se efetuar uma análise descritiva e comparativa dos discursos dos técnicos e pessoas idosas, a ser analisados conjuntamente, permitindo aferir a conceção de a qualidade de vida no âmbito das TIC, em seguida as perspetivas dos participantes no projeto de investigação sobre os projetos analisados, teleassistência / “PT emergência” e aulas de informática.

Como de indicado anteriormente na revisão da literatura sobre este tema considerou-se, segundo Donald (1997 in Jacob, 2007), as cinco dimensões da qualidade de vida: bem-estar físico, relações interpessoais, desenvolvimento pessoal, atividades recreativas e de socialização e atividades espirituais. Quanto às competências para a linguagem digital consideramos as potencialidades das TIC, tal como descritas pelos autores Wintlev-Jensen (2009), Esteves (2010), David Sánchez et al (2006) e Doll, Pasqualotti e Barone, (2007), bem como as barreiras que estas podem constituir para a integração/exclusão das pessoas idosas.

Deste modo, sabendo que a qualidade de vida se baseia na perceção que cada indivíduo tem sobre a sua posição na vida, no seu contexto cultural e sistema de valores, considerando os seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações. Neste conceito, destacam-se as dimensões de saúde física, o estado psicológico, o nível de independência, relações sociais, crenças pessoais e as características do ambiente de cada pessoa (WHO, 1994).

Assim, coloca-se duas questões de pesquisa:

1. As aulas de informática contribuem para a qualidade de vida das pessoas idosas? Como? E de que maneira?.
2. A teleassistência/”PT emergência” contribuem para a qualidade de vida das pessoas idosas? Como? E de que maneira?.

#### ***Perspetiva dos técnicos***

Sabendo que o termo qualidade de vida representa o ótimo nível de bem-estar físico, mental e social, identificando-se como atores essenciais as relações sociais, de saúde e de condições físicas de cada indivíduo. Pretende-se averiguar a visão dos profissionais no contexto dos projetos de aula de informática e teleassistência sobre a qualidade de vida com recursos às TIC, tendo por base os seguintes domínios centrais: participação e

comunicação, desenvolvimento pessoal, bem-estar físico, relações interpessoais e atividades espirituais, de acordo com a visão de Donald (1997, in Jacob, 2007), que se apresenta posteriormente em resumo nos quadros 16 e 17.

### **Domínio de bem-estar físico**

No domínio de bem-estar físico, o posicionamento recolhido nas entrevistas aos técnicos sobre os impactes para a qualidade de vida das pessoas idosas dos projetos de teleassistência/“PT emergência”, os argumentos corroboram com as dimensões de saúde física, bem-estar psicológico e independência, uma vez que estes projetos têm impacte significativo e positivo na segurança e proteção pela disponibilidade de utilização do aparelho em caso de situações de emergência e urgência. No caso do serviço de teleassistência, o contacto regular com as pessoas idosas, conversando e aferindo como a pessoa se sente, tem influência na dimensão de bem-estar psicológico e relações sociais.

*“No serviço de teleassistência, sentem-se mais seguros em suas casas, apesar de viverem sozinhos, têm acesso áquele serviço que frequentemente os contacta. Aqui há uma ligação mesmo não conhecendo a pessoa com quem falam, há uma preocupação com a pessoa. Este serviço telefona a perguntar como a pessoa se encontra, a pessoa contacta se quiser falar ou se houver algum caso de doença ou acidente aciona o serviço carregando no botão. As pessoas sentem-se mais seguras, porque sabem que se acontecer alguma coisa, vai haver alguém que se vai mobilizar, algum recurso para a ajudar. Por exemplo, se caem em casa ou um caso mais grave de saúde necessitam chamar a ambulância. É um bom serviço que, acima de tudo, transmite segurança e sentem-se mais protegidos.” (E1).*

Interessa igualmente abordar uma outra perspetiva que alude para a dificuldade em reconhecer as TIC como um importante recurso para a qualidade de intervenção e para a qualidade de vida das pessoas idosas. Assim, reconhecesse-se as TIC como ferramentas que possibilitam uma maior eficácia no trabalho das instituições, conferindo importância no domínio da gestão interna e gestão de processos. Tal como defende Wintlev-Jensen (2009) e Esteves (2010), as TIC permitem uma assistência social mais eficiente, aumentam as oportunidades de inovação ao nível dos cuidados prestados pela comunidade, contribuem para a sustentabilidade financeira dos serviços no futuro e poderão representar benefícios para a economia e sociedade em geral, tal como foi abordado anteriormente no referencial teórico.

*“temos dificuldade em reconhecer que essas novas tecnologias dão um contributo senão imediato e direto à qualidade da intervenção e da pessoa, e até mesmo à eficácia - digo fazer mais com menos dinheiro - é uma questão decisiva neste tipo de organizações, direi mesmo decisiva. (...) E portanto eu colocava o uso das novas tecnologias nesses três vetores: consciência de como temos recursos ainda mais escassos do que o mercado, o uso das TIC permite-nos uma eficácia muito maior – eficácia volto a dizer fazer mais com menos – não prejudicando ou nem beliscando qual é a nossa intenção fazer o bem (...) porque a verdadeira tecnologia é um meio não é um fim, o nosso objetivo não é fazer tecnologias é usar a tecnologia para algum fim, é colocá-la ao dispor de, é um meio.” (E2).*

A intervenção com recursos às TIC é dada especial atenção à promoção da autonomia e da qualidade de vida, destacando-se o acesso à assistência médica em caso de emergência.

*“O que pretendemos atingir é uma maior qualidade de vida e facilitar a pessoa aos contactos com o exterior em caso de emergência.” (E4).*

De outro ponto de vista, surge uma visão que converge os dois projetos em análise, teleassistência/“PT emergência” e aulas de informática, associando a intervenção social com as TIC, cujo pressuposto é proporcionar uma maior autonomia, qualidade de vida, participação ativa nas atividades e integração social.

*“Tentamos, quer na teleassistência, quer na informática, não criar uma atividade à parte de todas as outras, tentar integrar ao máximo, de forma, a que as TIC sejam integradas numa dinâmica de intervenção social e colocadas ao serviço da autonomia, da qualidade de vida da pessoa (...) O que nos interessa é o facto de participarem (...) onde se utilizam as novas tecnologias da informação e da comunicação, possam ser um mecanismo onde estejam integradas naquilo que eu acho que são os padrões da sociedade atual. Promovendo a inclusão, a integração, a qualidade de vida e a autonomia da pessoa. E o mesmo acontece com a teleassistência.” (E2).*

Por seu turno, quanto ao posicionamento relativo à importância das TIC na intervenção social, revela-se a importância desta na qualidade de vida das pessoas idosas, permitindo oferecer uma maior segurança, descanso e despreocupação no seu domicílio, possibilitando permanecer em suas casa não sendo institucionalizadas. Dentro desta linha, no plano de ação “envelhecer bem na sociedade da informação” (2010) reconhece que as tecnologias enquanto serviço promovem a saúde e o bem-estar das pessoas idosas, desempenhando um papel importante na melhoria da qualidade de vida.

Todavia, um dos técnicos entrevistados mencionou que, as pessoas idosas conferem maior valorização às relações humanas, mais do que os aparelhos e serviços de apoio

TIC. Porém, para as pessoas com reduzida mobilidade é uma ferramenta que facilita a manutenção destes contactos e relações humanas (E4).

*“A importância para qualidade de vida é relativa. Se a pessoa acha que com o este aparelho pode chamar alguém e ter ajuda quando precisar, é bom porque descansa e não está preocupada quando mora sozinha. (...) Este aparelho permite uma maior qualidade de vida sem que a pessoa saia do seu domicílio, mas depende da importância de cada uma das pessoas dá” (E4)*

*“Para esta população idosa que não viveu no mundo das TIC, valorizam a relação humana, mais do que as TIC. No caso de pessoas com pouca mobilidade, não têm autonomia para procurar essas relações humanas, mas as TIC acabam por ser um meio para encontrar as tais relações de afetividade que são importantes para a pessoa.” (E4)*

Seguindo, as perspetivas recolhidas nas entrevistas, a teleassistência/”PT emergência” representa um acréscimo à vida das pessoas idosas principalmente ao nível da segurança em situações de emergência, sabendo da funcionalidade do aparelho (E1, E2, E4). Todavia, numa das instituições os técnicos afirmaram que a sua população-alvo o aparelho acrescenta pouco à vida das pessoas, apesar, de sublinharem das vantagens quanto à segurança. (E4) É nesta medida que, de acordo com David Sánchez et al (2006), transparece o potencial das TIC para aumentar a qualidade de vida, que inclui serviços como as tecnologias assistidas para uma vida independente ou serviços de saúde eletrónicos com localização de emergência.

*“no nosso caso verificamos que este aparelho acresce pouco às suas vidas, embora, se não tivessem este aparelho, a sua qualidade de vida não ia melhorar. As suas vantagens para a vida são (1ª) se a pessoa nunca o usou mas o facto de o ter sente-se segura e (2ª) a pessoa usou está muito feliz com a funcionalidade do aparelho. O que verificamos é que há pouco necessidade e outras pessoas em que a pessoa carregou no botão por engano.” (E4).*

Importa referir que foram identificados os efeitos positivos para a oportunidade de manutenção e reforço dos contactos sociais (rede social), a assistência de cuidados de saúde, a autonomia e independência e a segurança e proteção (E1, E2, E4). Seguindo o posicionamento recolhido nas entrevistas, os projetos de teleassistência/”PT emergência” possibilitam uma maior segurança e proteção e, simultaneamente, autonomia e independência uma vez que, permitem o apoio quer as pessoas vivam sozinhas quer vivam acompanhadas. Assim, verifica-se a necessidades de acompanhamento e apoio através de uma ferramenta que atua em situações de emergência (E1, E2, E4). Corroborando com a posição Blaschke et al (2009), as tecnologias assistidas dirigidas para as pessoas idosas contribuem para uma maior sensação de segurança e

independência em suas casas durante um maior período de tempo, possibilitando sentir-se mais próximos dos seus cuidadores ou rede de suporte social. Neste âmbito, também presente na posição deste autor e dos técnicos profissionais, reforça a ideia de que estas tecnologias assistidas possibilitam contribuir para a diminuição do sentimento de isolamento e o bem-estar, conseqüentemente, a qualidade de vida das pessoas idosas.

Ainda relativamente à assistência de cuidados de saúde, um dos técnicos entrevistados mencionou que, através das aprendizagens de aulas de informática as pessoas idosas puderam colocar em prática a utilização do correio-eletrónico na marcação de consultas médicas, sem se deslocarem ao local de consulta (E1). Neste sentido, também foi referido que a aquisição de conhecimentos possibilita às pessoas idosas realizar várias tarefas, estando integradas na sociedade atual das tecnologias, conduzindo-as a uma maior autonomia e independência (E1). Ainda importa mencionar que, as aulas de informática têm conseqüências positivas a nível cognitivo, no desenvolvimento pessoal, na valorização das pessoas, na diminuição das perdas de capacidades, na auto-confiança, no auto-conhecimento e na auto-determinação (E2). Como tal, Osório (2007) aponta esta questão em termos da aprendizagem ao longo da vida como forma de proporcionar novas aprendizagens, de expressão como um ser diferente, de promoção da auto-afirmação, de ocupação dos tempos livres, de aquisição de competências e capacidade e de desenvolvimento humano, melhorando a qualidade de vida, visão vigente nos discursos dos entrevistados.

Nesta sequência, na perceção dos benefícios das TIC na qualidade de vida surge relacionada com a visão das novas tecnologias como um elemento representativo de acréscimo de qualidade à vida das pessoas idosas. É neste sentido que o posicionamento dos técnicos entrevistados vai ao encontro de outras questões previamente analisadas. Efetivamente, verifica-se uma coerência e posições sólidas ao longo dos seus discursos.

Pode-se, assim, concluir que no domínio de bem-estar físico verifica-se a melhoria da gestão e prestação de cuidados de saúde, o reforço de autonomia e a possibilidade de se manterem no domicílio, e nos mesmos contextos ambientais. Verifica-se ainda um sentimento de segurança e proteção em relação à saúde, uma maior proximidade dos cuidados e uma assistência mais rápida. Concretamente, no projeto de teleassistência, o entendimento que se apresenta é a promoção de autonomia que consiste na manutenção dos idosos no seu domicílio, na sua comunidade local, mantendo-se socialmente inseridos e independentes por um maior período de tempo. Também, pode assumir

preponderância na melhoria do sentimento de segurança, na prevenção do isolamento e no apoio à manutenção da sua rede de apoio e estilo de vida.

### **Domínio de relações interpessoais**

Tal como mencionado anteriormente, um dos aspetos deste estudo é a analisar de que forma o domínio das relações interpessoais e as novas tecnologias têm correlação. Deste modo, estabelecer e manter contactos sociais com outras pessoas constitui uma característica do ser humano na medida em que é um ser social (Paúl e Fonseca, 2005). Como indicam Paúl e Fonseca (2005), já mencionado, as relações sociais são fundamentais para assegurar uma maior saúde mental e bem-estar psicológico, contribuindo para um envelhecimento saudável.

Sabendo que, a sociedade contemporânea dá primazia às TIC e à comunicação em rede impondo barreiras para quem não tem conhecimentos informáticos. Como já foi mencionado, a aprendizagem de TIC manifesta-se essencial para compreender e acompanhar esta nova realidade que influencia a forma de comunicação entre as pessoas.

Na sociedade atual, observa-se novas formas de relações estabelecidas com o recurso às tecnologias. Quando se questionam os técnicos entrevistados, verificaram-se duas perspetivas diferentes pelas características específicas dos projetos em análise, que se irá abordar seguidamente. Numa primeira perspetiva, nas aulas de informática reforçam-se dois aspetos fulcrais: a comunicação por meio das TIC, que permite a cada indivíduo contactar com a sua rede social apesar da distância geográfica, com maior facilidade, partilha de informações e notícias (E1, E2) e adquirir capacidades para comunicar pela internet (E3); a inclusão digital, um aspeto de destaque pelo sentimento de pertença à sociedade atual das novas tecnologias (E1).

Interessa também referir a perceção sobre a influência das TIC nas mudanças ao nível psicológico e social, na intervenção com pessoas idosas, de acordo com os discursos dos técnicos entrevistados. A intervenção nas aulas de informática tem influência na facilidade de comunicação entre família e amigos e na manutenção da relação com a família, partilhando conhecimentos sobre as TIC. Esta questão conduz à proximidade geracional, a intergeracionalidade, estabelecida pela troca de conhecimento, motivação e interesse numa linguagem comum, as novas tecnologias. Deste modo, as práticas intergeracionais definem-se como pela procura de juntar pessoas com um propósito, através de atividades que as beneficiem mutuamente que promovem um

melhor entendimento e respeito entre gerações (Pinto et al; 2008). As práticas intergeracionais assentam no princípio de que todas as gerações de participantes obtêm benefícios no trabalho em conjunto, na medida em que permite identificar entre ambas as gerações as suas forças, de forma a encontrar um caminho em conjunto baseado na compreensão e o respeito mútuo. (Pinto et al; 2008).

Nesta lógica, nas aulas de informática foi identificada como consequência positiva, que advêm das aprendizagens adquiridas, a oportunidade de manutenção e reforço dos contactos sociais (rede social). A manutenção e o reforço dos contactos sociais e da rede social dos indivíduos é uma mais-valia, de acordo com os técnicos entrevistados, na medida em que possibilita as relações sociais (E2), contactar por e-mail, receber e enviar informações, fotografias e notícias, dialogar com os familiares e amigos (E1, E3). Neste mesmo sentido, Wintlev-Jensen (2009) esclarece que as TIC como facilitadoras da manutenção do contacto com amigos e família como uma forma de combater o isolamento social e a solidão.

Deste modo, verifica-se que é uma mais-valia para as pessoas se manterem ativas, interferindo positivamente na sociabilidade e nas relações sociais com amigos e família, na medida em que as TIC permitem uma maior facilidade de comunicação não apenas através de aplicações informáticas ou das redes sociais de informática (como Facebook, Gmail ou Skipe), mas também entre os participantes das aulas, proporcionando momentos de convívio e boa disposição.

Robert Schalock (2002) interpreta que a qualidade de vida como um conceito multidimensional, destacando-se o bem-estar emocional, as relações interpessoais, o desenvolvimento pessoal, autodeterminação e inclusão. Nesta lógica, este autor aborda a qualidade de vida no envelhecimento consiste no maior respeito pela liberdade, independência e uma oportunidade para participar em termos cívicos, educacionais, de lazer e atividades culturais, presente entre as posições dos profissionais.

Atente-se nas palavras dos técnicos:

*“Relativamente às aulas de informática sentem-se mais ativos, é a qualidade de vida das pessoas, e participativos na sociedade e em relações de amizade ou familiares. Ou seja, impacte no envelhecimento ativo, estar a par, evoluir, aprender e estará a par das mudanças na sociedade. O facto das pessoas estarem interessadas em aprender torna-se um aspeto positivo e melhora a qualidade de vida.” (E1).*

*“Os impactes são a quebra do isolamento, a atualização dos conhecimentos, o aprender novas coisas, o desenvolvimento pessoal, na parte da sociabilização e o regresso ao convívio. A pessoa está reformada, mas retoma as redes de sociabilidade e ao mesmo tempo aprende, voltando a ter um objetivo em comum. As pessoas estão mais ligadas, a comunicar mais e a colocar questões, estando num ambiente académico procurando ter*

*um bom produto final depois das aulas. E quando fazem as exposições dos trabalhos sentem-se orgulhosos dos seus trabalho, o que, no fundo, é uma valoração pessoal e o reconhecimento da parte dos outros pelo que fez.” (E3).*

De uma forma semelhante, o mesmo se observa no projeto de “PT emergência” com o contacto telefónico de voluntários. Este consiste em conversas telefónicas que visam combater a solidão. De sublinhar que, como já mencionado, neste serviço em específico são identificados quatro números de telefones de pessoas da própria rede social das pessoas idosas, sendo escolhidas e acionadas em situações de emergência pelas mesmas.

*“O sentir-se seguro e protegidas e em caso de emergência ter um aparelho que permite ter socorro. Por outro lado, a valorização da pessoa, o estar para elas e o facto dos número de emergência serem a própria rede de contacto de cada pessoa é o que acaba por ter mais impacte.” (E4)*

Por outro lado, também garante uma oportunidade de manutenção e reforço dos contactos sociais por meio dos telefonemas de acompanhamento no projeto teleassistência (E1) e dos telefonemas de voluntários e visitas às pessoas idosas no projeto “PT emergência” (E2, E4), embora essa não seja a finalidade destes projetos. Considera-se, assim, que as TIC têm um papel fundamental como ferramenta que possibilita a interacção das pessoas idosas em várias esferas (David Sáñez et al, 2006), sentindo-se mais proximidade dos seus cuidadores. Como tal, mantêm-se no seu domicílio, contextos sociais e rede social, contribuindo para a diminuição do sentimento de isolamento (Blaschke et al, 2009).

Por seu turno, face a esta posição a cima mencionada, observa-se que, nos projetos de “PT emergência”, os técnicos têm uma posição de análise contraditória face aos aspetos a melhorar. Apesar do potencial de crescimento de telefonemas regulares de conversa, há reservas quanto ao apoio na toma de medicação, pois o aparelho poderá substituir as relações interpessoais já existentes, procurando privilegiar as relações sociais. Um outro ponto de vista apontando é o carácter crucial da reflexão sobre os avanços das tecnologias e os seus fins. Um técnico entrevistado afirma:

*“tenho sérias dúvidas e algumas reservas quanto à eficácia destes aparelhos no tempo, nos contactos interpessoais como um telefonema a avisar para tomar determinada medicação. É esta a reflexão que devemos fazer, o perigo de tornar exclusivo destas TIC, de fazer um gueto de informação à parte da teleassistência.” (E2).*

Ainda, no caso concreto do “PT emergência”, as primeiras pessoas de contacto são a própria rede social de suporte das pessoas idosas, como familiares que estão a par da situação de emergência. Referiram, ainda, como aspeto positivo, a flexibilidade destes aparelhos, que se adaptam a cada pessoa e asseguram uma estrutura de baixo custo para a instituição e para o cliente, na medida em que se trata de um serviço gratuito, que é valorizado pelas pessoas que recomendam a outras pessoas (E2).

Face ao exposto, tal como defendem Wintlev-Jensen (2009) e Esteves (2010), já anteriormente citados, parece confirmar-se uma tendência para os benefícios na melhoria da qualidade de vida das pessoas idosas: ajuda a manterem-se mais saudáveis, reforça a autonomia durante um período de tempo superior, permite serem mais ativos na sociedade, permite que os idosos se mantenham ativos na comunidade a que pertencem, diminui o seu isolamento e solidão, aumentando as possibilidades de se manterem em contacto com familiares e amigos, alargando as suas redes sociais e permitindo uma gestão e prestação de cuidados de saúde.

Em suma, nos projetos de aula de informática, as TIC favorecem a manutenção da rede social, com benefício para minimização da solidão e potencialização de dinâmicas de sociabilidade, de entreajuda e de integração social. Trata-se, indubitavelmente, de otimizar novos ensejos das pessoas idosas para se manterem socialmente ativas, pelo uso do TIC como meio de comunicação e acesso à informação e aos serviços. Percebeu-se, nesta reflexão sobre estes domínios da qualidade de vida que se coloca em evidência a possibilidade de inclusão digital das pessoas idosas, pela aprendizagem das TIC, pondo-as em contacto com o mundo moderno. Ainda, no que se refere às aprendizagens ao longo da vida para a melhoria da qualidade de vida, destaca-se não somente a importância da aquisição de competências como a questão relacional, como tal, a comunicação com maior rapidez mesmo a longas distâncias.

Deste modo, o uso das tecnologias tem benefícios para a redução do sentimento de solidão e facilita a comunicação à distância, não apenas geográfica, para aqueles que têm uma reduzida rede de apoio social ao longo da vida, o suporte social, composto pelos familiares e amigos, exerce uma função muito importante para a qualidade de vida destas pessoas. Efetivamente, a teleassistência promove o relacionamento social, com todas as vantagens que tal acarreta. Então, distingue-se a identificação de números de telefone escolhidos pelos utilizadores na sua rede social de suporte e o serviço de conversas telefónicas disponibilizado nos serviços de teleassistência. Estas conversas telefónicas visam combater o isolamento e a solidão pela promoção do diálogo entre o

usuário e um voluntário, que assume o papel de escuta ativa. Todavia, as TIC nunca substituíram as pessoa pela capacidade de comunicar e pelo valor das relações humanas. Com efeito, apresentam-se como um complemento que serve de facilitador das relações humanas. Assim sendo, os profissionais dão conta que, nos projetos de teleassistência/“PT emergência”, a sua visão face aos aspetos positivos da intervenção social com TIC corresponde ao sentimento de segurança pela oportunidade de resposta imediata em situações de emergência.

Em suma no domínio de relações interpessoais, observa-se a possibilidade de contactar com familiares através da internet e meios de comunicação social, a utilização das redes sociais para comunicar e criar novos contactos, a possibilidade de criarem novos grupos de pertença e participação, melhorando a facilidade de acesso à informação e comunicação e o aumento dos contacto, a possibilidade das pessoas idosas se manterem ativos nas suas comunidade, no reforço da colaboração intergeracional.

## **Domínio do desenvolvimento pessoal**

A qualidade de vida depende de vários fatores primordiais, entre eles o desenvolvimento pessoal que constitui-se como uma oportunidade de desenvolvimento intelectual. Importa referir que, os dados apresentados são referentes somente aos projetos de aula de informática uma vez que se constatou que a aprendizagem das TIC possibilita às pessoas idosas manterem-se pró-ativo através de atividades educacionais.

De um modo geral, sublinha-se a importância do reforço das capacidades, da aquisição de novos conhecimentos e consequentemente da valorização das pessoas idosas. Um outro aspeto que merece ser salientado, é a possibilidade de apropriação das TIC e do acompanhamento da evolução da sociedade, útil para perceber as vantagens e os perigos das TIC, refletindo-se numa oportunidade para o acompanhamento dos netos (E1, E2, E3).

*“Penso que o significado de trabalhar, em relação a este projeto de aulas de informática é proporcionar um conhecimento de TIC e sentirem-se valorizados por adquirir este conhecimento. Porque sentem que estão a fazer parte de um grupo e da vida ativa na sociedade. Digamos que não estão à margem, sentem que estão integrados através de um projeto que as pessoas conhecem. A nível pessoal é gratificante, é importante para eles e valoriza-os.”(E1).*

Perante isto, realçasse-se aspetos centrais no uso das TIC na intervenção social a vários níveis como o processo de intervenção ao serviço dos clientes, a aquisição de competências técnicas ligadas à capacidade de utilização das TIC e nas ferramentas que oferecem proteção e segurança às pessoas idosas. Nesta linha, as semelhanças entre estes projetos de aula de informática, os técnicos refletem para a importância da aquisição de competências técnicas ligadas à capacidade de utilização das TIC, à manutenção de uma vida ativa, à realização de uma atividade útil, à experimentação de novas formas de comunicação e à na realização de trabalhos e reavivar o potencial de aprendizagens e de novos desafios (E1). Deste modo, e com base na visão de Wacker et al (1998, in Osório, 2007), pode dizer-se que as aprendizagens ao longo da vida consistem a continuidade dos processos cognitivos de aprendizagem, favorecendo o desenvolvimento pessoal e as novas aprendizagens como uma nova propostas de ocupação de tempos livres.

*“As TIC têm sem dúvida um peso importante para as pessoas idosas. Pelo que tenho vivenciado aqui, as pessoas através desta aprendizagem, sentem-se úteis, podem fazer*

*algumas coisas que desconheciam e que nunca pensaram fazer. É importante para eles e consideram que conseguem conquistar. Conhecerem e experimentarem novas formas de comunicação, falar numa linguagem comum, neste momento aquilo que para eles não conheciam de todo, já outras pessoas da mesma faixa etária conhecem e podem partilhar e pesquisar os interesses e gostos. A internet é um mundo e para eles é conhecer e explorar esse mundo das novas tecnologias” (E1).*

Não obstante, verifica-se ainda a importância das TIC na intervenção social no âmbito da atualização dos conhecimentos e motivação para as aprendizagens ao longo da vida, independentemente da faixa etária ou grau de conhecimento prévio TIC. A UNESCO (2013) interpreta, neste mesmo sentido, a possibilidade de todas as pessoas beneficiarem das tecnologias adquirindo conhecimentos de TIC, sem qualquer prejuízo pela sua idade.

Esta questão reveste-se de importância pelo que um dos entrevistados sobressai este aspeto:

*“Um dos nossos formadores disse que foi gratificante pois havia alunos que partiam do zero e conseguem chegar muito longe nos computadores, desde a conversar com familiares por internet, fazer trabalhos e escrever cartas, porque no fundo, no fundo, é gratificante ver que não são só as pessoas mais novas que podem mexer nos computadores, mas todas as pessoas. É um projeto importante para dar a conhecer as novas tecnologias, como para os manter mais ativos. Mas também inovador, a maioria das pessoas tinha acima de 80 anos e foi extraordinário porque estas pessoas mostram uma grande vontade de aprender e já trabalham com os computadores e internet, e falam com a filha através do computador. Mostrando que nunca é tarde para aprender e que estas pessoas têm motivação apesar da sua idade.” (E3)*

Indo além destes aspetos, um dos técnico entrevistados, afirmou que nas aulas de informática têm como objetivo a criação de um espaço de acolhimento e recreativo para proporcionar boa disposição e acesso a atividades e programas informáticos que são possíveis neste contexto (E2), tendo acesso a aplicações como o Facebook, o Microsoft Word, pesquisas no motor de busca, mapas ou livros a partir do computador e da Internet (E2).

*“Reforçamos que na informática não se pretende adquirir conhecimentos de processamento de texto, manusear o Microsoft Word. Nada disso. O nosso objetivo é criar um espaço recreativo, bem-disposto em que o voluntário tem o papel decisivo, como moderar e dinamizar. Este é responsável pela atividade, com papel decisivo. Através do uso do computador as pessoas possam ter conhecimento e perceber algumas atividades que sem a qual não teriam acesso, nomeadamente, Facebook, pesquisa de mapas e história da cidade e da freguesia pela internet. Perceber que (...) existem livros publicados na internet e que podem mais facilmente ter acesso.” (E2).*

Perante esta constatação, parece pertinente refletir sobre a capacidade de aprendizagem das TIC pelas pessoas idosas e o reflexo na sua qualidade de vida,

observando-se semelhanças com outras questões. Deste modo, na capacidade de aprendizagens das TIC predominam as dimensões de desenvolvimento pessoal (E1), aprendizagem (E1; E2), intergeracionalidade (E2) e interesse em se atualizar (E1). Um outro aspeto apontando, o contributo das TIC para a manutenção de uma vida ativa, preconizando a conceção de envelhecimento ativo (E1), sendo associado a uma imagem positiva do envelhecimento. Observando a presença dos três vertentes enumerados anteriormente: social, ocupacional e desenvolvimento de conhecimentos (E3). Considera-se, assim, que o conceito de envelhecimento ativo está associado às aprendizagens ao longo da vida pela manutenção do interesse em permanecer ativo e participativo, maximizando oportunidade de vida e capacidades (OMS 2002), pela frequência de programa de educação e de desenvolvimento pessoal, possibilitando a promoção da qualidade de vida (Martín, 2007).

Desta forma, segundo os argumentos recolhidos, as aulas de informática representam um acréscimo à vida às pessoas idosas como uma nova conquista (E1), novas descobertas (E2), novos interesses, novas vivências, novos conhecimentos, mais informação, a possibilidade de comunicação com a sua rede social, criando mais proximidade entre as pessoas indiferentemente das distâncias (E1, E2, E3), o acompanhamento da linguagem atual baseada nas tecnologias (E3). Ainda importa mencionar que, as aulas de informática proporcionam dinâmicas de partilha, entre-ajuda e cumplicidade entre os participantes destas aulas (E1). Numa perspetiva semelhante, Osório (2007) defende que a educação assume um papel essencial na aprendizagem de novos conhecimentos, ocupação de tempos livres e a promoção da auto-afirmação e desenvolvimento humano, através da aquisição de conhecimentos e capacidades.

Em síntese, no domínio do desenvolvimento pessoal a aprendizagem das TIC mostra-se como impulsionador de aquisição de competências informáticas, não impondo restrições. E faculto, igualmente, a manutenção de uma vida ativa e de ter projetos de vida, através das aprendizagens ao longo da vida. Ainda, para além do desenvolvimento de conhecimentos da linguagem digital, também facilita a pesquisa de informação específica sobre inúmeros temas, como na área de saúde. Foi reconhecida a relevância destas aprendizagens na valorização pessoal dos idosos que se consubstanciou no potenciar de emoções positivas e na promoção da auto-estima e do reforço positivo, essencial para a vivência de uma velhice saudável em termos emocionais ou psicológicos. Importa, ainda, abordar que a experiência de valorização pessoal corresponde à forma como os idosos se vêm, positivamente ou negativamente.

No projeto de aula de informática, constatou-se o aumento da qualidade de vida pela participação e pela comunicação em grupo.

### **Domínio da participação e acesso a serviços**

No que se refere ao domínio da participação e comunicação, constatou-se que o significado de trabalhar na lógica de TIC no contexto de intervenção social com pessoas idosas consiste na implementação de estratégias que possibilitem sua integração na sociedade como uma forma de participação no mundo, info-inclusão. De referir que se baseia no pressuposto das TIC como uma ferramenta, não apenas de trabalho, mas traduzindo-se numa mais-valia para as pessoas idosas, possibilitando aumentar a sua qualidade de vida. E ainda, segundo os discursos dos entrevistados, as TIC são uma ferramenta útil, revelando-se um meio para alcançar um fim, não sendo um fim em si mesma. (E1, E2, E3).

Pode-se, então, dizer que, os aspetos positivos consistem na visão de integração das pessoas idosas na sociedade atual por meio da aprendizagem. Trata-se da promoção da info-inclusão pelo acesso às TIC, permitindo às pessoas idosas sentirem-se integradas na socialidade atual e no seio de um grupo de aprendizagem (E3). Igualmente, na dimensão de pesquisa na internet que possibilita obter informações dos de vários temas. De sublinhar, a importância das aprendizagens, da vontade e do interesse em aprender, de manter uma vida ativa e de ter um projeto de vida (E2). Nesta perspetiva, Lima et al (2008) menciona que a inclusão digital das pessoas idosas representa uma forma de inserção, de acesso a recursos digitais, humanos e sociais, conduzindo a pessoa a se constituir como um elemento ativo nas suas tarefas diárias e consiga analisar o meio envolvente.

Também, importa referir como ponto positivo a pró-atividade, a partilha de informações, a participação ativa e a cidadania, o maior contacto com entidades do poder local, a facilidade de acesso à informação e a comunicação com maior rapidez e agilidade, obtendo resposta imediata e a possibilidade de comunicação a longas distâncias através dos variados programas informáticos, redescobrimo novas formas de relação que nestas idades têm pouca densidade e estimulação cognitiva. Para concluir, um dos técnicos na entrevista dá como exemplo positivo das TIC a possibilidade das pessoas idosas terem acesso ao local onde cresceram sem se deslocarem lá, através da de pesquisa na internet (E1). Da perspetiva de Wintelv-Jensen (2009) e Esteves (2010),

na sociedade das tecnologias adquirir conhecimentos fundamenta-se particularmente na manutenção de um mais papel ativo na sociedade e comunidade, no reforço das redes sociais e na gestão e prestação de cuidados de saúde.

Por exemplo:

*“Posso considerar a dimensão da pesquisa na internet, como já referir, nos mais variados temas, como por exemplo o local onde nasceram, pois algumas pessoas não são naturais daqui. O curioso é que retiram fotografias da internet e enviaram para o meu e-mail. Mais tarde perguntaram se tinha visto (...) Portanto, só o facto de poderem ter acesso a um local no norte que é distante e recordar as suas vivências (...) Um outro exemplo, pelo Natal enviaram e-mail ao Presidente da Câmara. Foi uma experiência nova e que nunca pensaram que pudesse acontecer. Enviaram uma carta pela internet e mais tarde obtiveram resposta. (...) a ideia de que já não é necessário ir aos correios e colocar a carta e o selo para comunicarem com outras pessoas é uma nova aprendizagem, que podem desfrutar e ajudar. Aqui sentem-se mais integrados, pensar que os computadores são para todas as pessoas. O facto de ter acesso à internet sem custos (...) para além, da facilidade e da rapidez, ainda há possibilidade de ter uma resposta imediata se a outra pessoa enviar logo a resposta. Para eles facilita melhor a comunicação e a informação, porque pesquisam sobre várias temas (...) Resumindo, para se sentirem integrados na sociedade e no próprio grupo, para adquirirem competências e ao mesmo tempo para perceberem que existem novas formas de comunicar” (E1).*

Nesta linha de raciocínio, os fatores da melhoria da qualidade das pessoas idosas no projeto de aulas de informática apontaram para as aprendizagens ao longo da vida como uma ferramenta que permite atingir vários fins (E2) contribuindo ao nível: da comunicação (E1, E2, E3), da rapidez resposta, da participação ativa (E1), da capacidade de aprender, da motivação e satisfação com as suas aprendizagens (E2), da ocupação do tempo livre, da inclusão digital (E1) e desmistificação das TIC (E2). Em suma, podemos verificar que consistem em três vertentes: social, ocupacional e desenvolvimento de conhecimentos (E3). Deste modo, no domínio da participação e acesso a serviços observa-se a melhoria das acessibilidades de informação e acesso a serviço.

Após abordar estes aspetos relativos à qualidade de vida face à integração e participação das pessoas idosas na sociedade contemporânea com recurso às TIC, torna-se fundamental para a compreensão deste domínio os seguintes: info-inclusão, adaptação das TIC e dificuldades e limitações. Nesta sequência, nos discursos analisados foi possível distinguir dois aspetos fundamentais: a promoção da qualidade de vida e da integração social. A maioria dos entrevistados enfatiza a promoção da participação ativa e a permanência da integração das pessoas idosas na sociedade. Tal como UNESCO (2003) o coloca, surgem novas necessidades educativas face à

sociedade contemporânea, com efeitos na redução da infoexclusão, bem como na rede de relacionamentos, apresentando-se como grandes impulsionadoras do uso das TIC contribuindo para a reorganização destas redes sociais nesta fase da vida (Valenduc e Vendramin, 2006). Assim, evidenciam-se os benefícios das TIC na comunicação, o que possibilita a manutenção das relações interpessoais com familiares e amigos.

*“mas surge como um fator de participação na vida ativa e na sociedade onde as pessoas idosas podem fazer parte deste grupo que conhecem e que podem desfrutar dos benefícios das novas tecnologia, como por exemplo, a situação de uma senhora que tem familiares em Inglaterra envia-lhes e-mail. No entanto, há outras pessoas que, não tendo familiares em Inglaterra, mas aqui mais próximo, comunicam através do e-mail. Isto porque a proximidade não quer dizer também que estão sempre juntos. Podem enviar e-mail. Penso que as TIC têm este benefício, mas também de se sentirem ativos e participativos nisto dos computadores, informática, da informação e do conhecimento, sentem que já conhecem mais qualquer coisa.” (E1).*

Em oposição ao mencionado anteriormente, nos projetos das aulas de informática foram identificados aspetos de mobilidade, de compreensão dos programas informáticos, da necessidade de treino para recordar as aprendizagens, da reduzida segurança na utilização do computador sem supervisão, das questões técnicas como a luminosidade das salas de aula ou dos desadequados aparelhos informáticos para as pessoas idosas. Observa-se, nos discursos dos profissionais, a referência à necessidade de adaptação das dinâmicas das aulas de informática ao público-alvo e ao esforço de criar uma ligação a outras dinâmicas e atividades da própria instituição e a premência de aumentar o número de aulas de informática a pedido das pessoas idosas. Considera-se, então, que no processo de aprendizagem ao longo da vida verifica-se a necessidade de desenvolver estratégias de adaptação das TIC e da sua aprendizagem, manter-se ativo, actualizar conhecimentos (Azeredo, 2012).

Importa, também, mencionar que o preço dos recursos tecnológicos foi apontado por um técnico entrevistado como uma barreira, tornando as tecnologias inacessíveis para as pessoas desta faixa etária e, conseqüentemente, conduzindo à impossibilidade de treino e aplicação das aprendizagens informáticas (E1).

*“Como funcionamos por semestres vamos limando algumas aristas, como por exemplo a luminosidade, questões técnicas dos nossos equipamentos informáticos que estavam desadequados por serem lentos. Temos sempre de melhorar estas questões. Portanto, é o funcionamento das máquinas, o espaço ou a dinâmica do professor em aula que não os cativa. Perceber como as coisas correram, se correm bem vamos repetir e o que não corre menos bem, tentamos melhorar” (E3)*

Além do referido, também é de destacar que nos discursos analisados, as aulas de informática podem ter influências no envelhecimento ativo (E1), na partilha de um objetivo em comum, na criação de redes e na procura por apresentar bons trabalhos nas aulas de informática, na valoração pessoal e no reconhecimento do seu esforço (E3). De acordo com, a OMS (2002), o envelhecimento de ativo fundamenta-se na promoção de maximização de oportunidade de uma vida saudável, participação e segurança, baseada na conceção dos indivíduos permanecerem envolvendo em determinantes como participação ativa, relações interpessoais, desenvolvimento pessoal, cultura, atividades recreativas, entre outras (OMS, 2002). Como tal, ultrapassa-se a visão do envelhecimento somente como uma etapa cronológica e biológica, permitindo observar a compreensão do envelhecimento ativo.

Por sua vez, as condições de acesso gerais aos projetos exigem um conjunto de procedimentos. Distingue-se que o início é o processo de inscrição no projeto pretendido (E1, E3), tendo de manifestar interesse em participar nos mesmos (E2). Neste projeto, não se colocam restrições à inexistência de conhecimentos prévios sobre as TIC (E1). Em termos administrativos, é necessário ser sócio (E1, E2), pagar a mensalidade e o seguro (E3). Assim sendo, privilegia-se a auto-determinação da pessoa, respeitando a sua vontade em participar nos projetos das instituições (E2).

Relativamente ao conhecimento, às habilidades e às competências necessárias das pessoas para frequentarem os projetos de aula de informática, verifica-se duas ideias: a aquisição de conhecimentos (E2) e não é essencial a existência de um grau prévio de conhecimento sobre as TIC (E3). As aulas são dirigidas para cada grau de conhecimento, começando pelas aulas de iniciação (E3). Por outro lado, são desenvolvidas atividades específicas para esta população-alvo (E1, E2). Nesta medida, consideram-se as características desta faixa etária e o seu grau de habilitações literárias (E1, E3). É neste ponto que, surgem contradições de perspetivas. Por um lado, as pessoas idosas sem um grau mínimo de instrução podem participar nas aulas de informática, procedendo-se a um ajuste no método de ensino (E1). Em contra ponto, uma outra perspetiva, que revela a necessidade de existir um grau mínimo de habilitações literárias para frequentar as aulas de informática, o saber ler e escrever (E3). Neste âmbito, estas perspetivas divergente colocam em evidência a visão da UNESCO (2003) relativamente às aulas de informática como fomentadoras de aprendizagens ao longo da vida na aquisição de competências básicas em TIC que garantem a integração das pessoas idosas na

sociedade atual, sem colocar restrições no acesso às TIC pela idade, gênero, nível de instrução e cultural.

Perante isto, importa analisar os dados relativos à adaptação das TIC para as pessoas idosas e identificar as principais dificuldades. De um modo geral, para ambos os projetos em análise foram identificadas as seguintes dificuldades: situações de défice visual e mobilidade reduzida.

Assim, nas aulas de informática este é um aspeto basilar. A totalidade dos profissionais entrevistados afirmaram claramente que as TIC, nomeadamente o computador e internet, não estão adaptadas às pessoas idosas. De facto, as dificuldades sentidas pelas pessoas idosas enumeradas pelos profissionais baseiam-se em dificuldades motoras, dificuldades de mobilidade, dificuldades visuais e dificuldades de motricidade fina, presentes em situações como o manusear o teclado e o rato ou a necessidades de um ecrã maior e letras garrafais (E1, E2, E3). Nesta conjuntura, foi igualmente identificado um impedimento ao nível de um preconceito que se estabelece pelo estereótipo e pela mentalidade das próprias pessoas idosas, que partem da ideia de que não podem continuar a aprender pela curta perspectiva de vida e limitações inerentes à idade, configurando um fator primordial para não experimentarem as TIC (E1). Contudo, observa-se uma perspectiva diferente junto das pessoas idosas que já integram estas aulas (E1). Nesta questão a perspectiva dos técnicos coloca em destaque, o envelhecimento social e o envelhecimento psicológico, como mencionado no primeiro capítulo. Assim, a perspectiva dos profissionais corrobora com as conclusões de Schroots e Birren (1980, in Fonseca, 2005) relativamente ao envelhecimento social que se traduz nos papéis sociais esperados como apropriados às expectativas da sociedade para as pessoas idosas. Por outro lado, reforça a posição de Osório (2007) que reflete para um aspeto basilar no envelhecimento psicológico, o estereótipo ou as imagens erradas da velhice como negativa e sem perspectiva de futuro e capacidade e transformação.

Apesar destas dificuldades, os técnicos identificam aspetos positivos, pela insistência e incentivo de amigos e familiares sobre as vantagens das TIC (E1), pela necessidade de adaptar as aulas ao público-alvo (E3), pela competição saudável entre os alunos (E3) e por transformar as dificuldades em desafios positivos (E3).

No que se refere, especificamente ao aparelho de “PT emergência”, poderiam ser introduzidas melhorias no seu design, de modo a melhorar aspetos de acessibilidade e praticabilidade: nas luzes, que poderão atrair as pessoas a acionarem o botão de emergência sem necessidade de socorro; o visor apresenta letras muito pequenas, o que

dificulta a leitura das indicações. Ainda neste âmbito, os técnicos observam a pouca utilização deste aparelho por motivos diversos: seja porque ocorrem poucas situações de emergência, seja por os clientes não quererem incomodar as pessoas de referência nestas situações ou pela pouca valorização dado ao aparelho. Identificam-se as características sociais, culturais ou económicas como um fator de influência no modo como as pessoas se apropriam e interagem na utilização destes aparelhos. Apenas com a exceção do projeto de teleassistência em que o técnico entrevista não se pronunciou sobre o tema.

*“A melhorar é principalmente o aspeto da máquina, as luzes, por exemplo: adequando os aparelhos ao público-alvo em geral, mas também aos que estão a desenvolver alguma demência ou outro tipo de problemas. As luzes brilham, atraindo as pessoas a tocar acionando sem querer os sistemas. Num outro ponto de vista, o visor do aparelho devia ser maior, pois este tem as letras pequenas e as pessoas têm dificuldade em conseguir perceber as indicações ou falhas de bateria. (...) De outro ponto de vista, podemos verificar que as pessoas têm o nosso número e não nos ligam. Acabam por nos dizer só quando vamos a casa delas, porque não querem maçar. Seria interessante ver qual o número de chamadas que as pessoas fazem e a quem é que ligam. (...) tendo em conta a nossa população e as suas características socio-económicas, profissão e recursos. Esta população são pessoas que vieram do campo para a cidade, são pouco reivindicativas, não gostam de maçar, entre outros fatores que tem impactes. (...) quando referimos a cultura estamos também a falar da sua referência de vida que são valorosíssimas, mas diferentes. E as TIC acabam por ir de encontro a isto.” (E4)*

Os dados obtidos quanto à adaptação das TIC para as pessoas idosas e às principais dificuldades sentidas encontram-se constituídos por duas posições: no caso da teleassistência, os aparelhos encontram-se adaptados, patenteados e certificados, de fácil utilização para as pessoas idosas, (E1, E2); no serviço de “PT emergência”, uma das instituições entrevistadas mencionou, a dificuldade das pessoas idosas na compreensão das TIC e do aparelho não pela sua funcionalidade, mas pela sua utilização concreta, dando os seguintes exemplos: perceptores luminosos sinalizadores de pouca bateria, teclas grandes acionadas a quando da limpeza do aparelho, visor com letras pequenas dificultando a leitura de instruções e pêndulo que é frequentemente acionado despropositadamente por engano.

*“o aparelho tem botões grandes, é fácil ativa-lo mesmo a limpar o pé, carrega-se sem quer. E quando as pessoas andam com o pendulo ao pescoço a movimentarem-se acabam por carregar. Na nossa experiência identificamos que as pessoas tem pavor às novas tecnologias e este aparelho reproduz muito isso, parece um “mostro”, quando uma chamada de emergência é a acionado faz muito barulho e tem luzes que piscam, porque o objetivo é precisamente uma situação de emergência. Nós, só tivemos uma situação em que o aparelho foi bem usado, no sentido de uma real emergência.” (E4).*

Face ao exposto, em ambos os projetos em análise, está subjacente a posição da Fondation Travail-Universit (2006), no seguimento do abordado nos capítulos anteriores, quanto à inadequação dos equipamentos e ferramentas tecnológicas, que não se encontram projetados para todas as idades, situações e condições de saúde das pessoas idosas, e adequados às limitações inerentes à idade (visuais, auditivas ou sensório-motoras), bem como o pouco visionamento de tornar as TIC acessíveis a todas as idades.

Relativamente, às condições de acesso gerais aos projetos das instituições são idênticas aos projeto de aula de informática: inscrição, interesse e pagamentos de mensalidade. Embora se identifique como critério de acesso a realização de um diagnóstico e de uma avaliação de necessidades, tendo como carácter de obrigatoriedade a afiliação aos serviços da PT – Portugal Telecom (E4).

Em suma, as aulas de informática assumem um papel preponderante na inclusão digital pois facilitam o acesso à aprendizagem, por meio da adaptação das metodologias de ensino às limitações e dificuldades dos idosos. Como tal, torna-se fundamental respeitar os ritmos de cada pessoa idosa, valorizando o seu esforço. Existe, no entanto, a preocupação transversal de adaptar as metodologias de ensino às necessidades das pessoas idosas, nomeadamente: uma boa iluminação da sala, adequar a aprendizagem ao público-alvo, ir ao encontro dos interesses e gostos das pessoas e respeitar o ritmo dos alunos, realizando repetições possibilitando a familiarização com as tarefas. Desta forma, tornam-se um mecanismo essencial que permite o fomento da inclusão digital. No que concerne, aos projetos de teleassistência os consensos dissipam-se quando se aborda a integração e participação das pessoas idosas na sociedade da tecnologia, na medida em se questiona a adaptação do aparelho de teleassistência às limitações e dificuldades de utilização das pessoas idosas. Por um lado, assiste-se à criação deste aparelho direcionado para as limitações dos idosos e ajustado às suas necessidades. Numa perspetiva contraditória, evidenciam-se as limitações deste aparelho pelas suas características: visor com letras pequenas, dificultando a leitura. Outra face desta questão prende-se com o acionar do sistema de emergência não somente pela ocorrência de urgências, mas por poder ser acionado por engano, como na limpeza do aparelho ou no manuseamento do mesmo.

<b>DIMENSÕES DE QUALIDADE DE VIDA</b>	<b>IMPACTE POSITIVOS DAS TIC NA QUALIDADE DE VIDA DAS PESSOAS IDOSAS</b>
BEM-ESTAR FÍSICO E MENTAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pessoas mais saudáveis, melhoria da gestão e prestação de cuidados de saúde</li> <li>- Reforço de autonomia e possibilidade estarem em seus contextos ambientais</li> <li>- Sentimento de segurança e protecção em relação à saúde</li> <li>- Maior proximidade dos cuidados</li> <li>- Assistência rápida</li> </ul>
RELAÇÕES INTERPESSOAIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilidade de contactos familiares através da internet e meios sociais</li> <li>- Utilização das redes sociais – novos contactos</li> <li>- Novos grupos de pertença e participação</li> <li>- Facilidade de acesso à informação e comunicação</li> <li>- Aumento dos contactos, motivações e interesses</li> </ul>
DESENVOLVIMENTO PESSOAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- As aprendizagens ao longo da vida</li> <li>- Aprendizagem e desenvolvimento de novas capacidades e competências</li> <li>- Manutenção de uma vida ativa e ter projetos de vida.</li> </ul>
PARTICIPAÇÃO E SOCIABILIDADE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maior informação</li> <li>- Novos grupos de pertença</li> <li>- Ativos no mercado de trabalho e na comunidade</li> <li>- Apresentação de produtos</li> <li>- Reforço da colaboração intergeracional</li> <li>- Melhoria das acessibilidades: compra, acesso à conta bancária ou marcação de consultas, acesso a informação dos serviços públicos</li> </ul>

*Quadro 16 – Síntese do impacte positivo das TIC na qualidade de vida das pessoas idosas (de acordo com os técnicos entrevistados)*

<b>DIMENSÕES DE QUALIDADE DE VIDA</b>	<b>BARREIAS DE ACESSO ÀS TIC NA QUALIDADE DE VIDA DAS PESSOAS IDOSAS</b>
BEM-ESTAR FÍSICO E MENTAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dificuldade de uso das TIC por limitações de visão e audição</li> <li>- Limitações cognitivas, audiovisuais e motoras</li> </ul>
RELAÇÕES INTERPESSOAIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de acesso às TIC aumenta o isolamento, infoexclusão</li> </ul>
DESENVOLVIMENTO PESSOAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maior dificuldade de apropriação das novas TIC</li> <li>- Muitas pessoas não têm competências para a utilização regular das TIC</li> </ul>
PARTICIPAÇÃO E SOCIABILIDADE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dificuldades económicas não possibilitam adquirir equipamentos TIC</li> <li>- as pessoas que não têm possibilidades de adquirir computador ou internet não têm acesso às redes sociais.</li> </ul>

*Quadro 17 – Barreiras de acesso às TIC na qualidade de vida das pessoas idosas (de acordo com os técnicos entrevistados)*

## **Perspetiva das pessoas idosas**

No presente ponto, pretende-se aferir a perspetiva das pessoas idosas sobre a qualidade de vida com recursos às TIC.

Neste sentido, procura-se evidenciar as dimensões centrais da qualidade de vida, tendo por base a recolha de dados e as definições apresentadas no primeiro capítulo. Assim sendo, optou por analisar os discursos das pessoas idosas entrevistadas, procurando perceber as suas opiniões acerca de uma nova realidade que inseriu profundas transformações no seu dia-a-dia. E optou-se por constatar o impacto TIC para a qualidade de vida das pessoas idosas através de dimensões identificadas por Donald (1997 in Jacob, 2007), designadamente: bem-estar físico, relações interpessoais, desenvolvimento pessoal, atividades recreativas e de socialização e atividades espirituais. Deste modo, a conceção de qualidade de vida reflete para uma perceção individual, baseada no bem-estar físico, funcionamento cognitivo, participação, o estado psicológico, o nível de independência, relações sociais, crenças pessoais e as características do ambiente de cada pessoa (WHO, 1994). Como tal, importa identificar os participantes entrevistados, composta por 20 pessoas idosas, dos quais 11 pessoas idosas correspondem ao projeto de aulas de informática e nove pessoas idosas referentes ao projeto de Teleassistência.

A perceções das pessoas idosas sobre o conceito de qualidade de vida, está associada a: bem-estar físico, relações interpessoais, desenvolvimento pessoal, participação e sociabilidade, que apresenta-se posteriormente em síntese no quadro 18.

### ***Domínio de bem-estar físico e emocional***

Neste contexto, torna-se essencial mencionar que neste domínio destacaram-se somente as perspetivas das pessoas idosas dos projetos de teleassistência e “PT emergência”.

A análise das entrevistas permite observar que todas as pessoas idosas mencionaram que reconhecem a utilização na medida em que se sentem inseguros e para resolver problemas de saúde. Salienta-se que, de acordo com o discurso dos entrevistados, justifica-se a utilização do aparelho para o apoio em situações de emergência e urgência, principalmente em situações de solidão, garantindo o apoio nestas situações. Nesta linha verifica-se a conceção do envelhecimento biológico, que é colocado em termos das

questões de saúde, considerando a sua falta como indicador de sofrimento físico e psicológico, interferindo na qualidade de vida, de acordo com Fonseca (2006).

*“Eu preferia a pulseira ao colar, porque o colar a pessoa tira ou bate em qualquer lado e acaba por tocar, e a pulseira é diferente e é só carregar e pronto. Este aparelho é ótimo e já tem-me valido várias vezes, em situações em que eu não sei dar conta.” (Rosa)*

De mencionar que, 2 pessoas idosas entrevistadas mencionam que nunca precisaram de utilizar o aparelho em situações de emergência, mas recordam-se que por acidente pressionaram o botão tendo uma resposta imediata, apresentando-se como um teste ao funcionamento do aparelho, sendo este um fator de satisfação das pessoas.

*“Como estou sozinha e podia-me acontecer alguma coisa, recomendaram-me este aparelho. Um dia destes passei e toquei sem querer no botão e telefonaram-me, mas não se passava nada. Foi bom para perceber que funcionavam bem, telefonaram logo. Fiquei contente, quando toca ainda não percebo bem, mexi-lhe e ele funcionou.” (Júlia)*

Quando questionadas sobre quem as ensinou a utilizar estes aparelhos, as pessoas idosas entrevistadas afirmaram todas que foram os Técnicos da Teleassistência ou do “PT emergência”. Contudo um das pessoas entrevistadas referiu que para além dos Técnicos da Teleassistência ou do “PT emergência”, também os vizinhos e os técnicos do Centro de dia ou Centro de Convívio a ensinaram a utilizar no aparelho.

Nesta análise procurou-se aprofundar a perceção da relação das pessoas idosas com as TIC relativamente aos obstáculos. Portanto, considera-se que na sua maioria as TIC estão adaptadas. Assim, 7 pessoas idosas, e 3 pessoas idosas consideraram que não estão adaptadas. Deste modo, 8 pessoas entrevistadas consideraram que os aparelhos estão adaptadas, de sublinhar que 3 destas pessoas consideraram que ainda não precisaram de compreender como funcionam e 1 pessoa afirmou que *“Adaptei-me, mas ainda não sei mexer,” (Lurdes)*. Porém, apenas 1 pessoa entrevistada considerou que não está adaptada por não compreender como usar o aparelho.

*“Para é complicado, não consigo perceber. Uma amiga no outro dia mexeu naquilo e já estava a tocar para os meus sobrinhos, aquilo vai a vários números. Da outra vez, mexeu-se no fio do telefone e aquilo começou a tocar e não se calava, e vem cá um vizinho para vir ajudar. Não compreendo bem como funciona.” (Eunice)*

*“Adaptei-me muito bem à teleassistência, foi o técnico a casa explicar e é simples, não é complicado, temos que descomplicar.” (Rosa)*

Em relação à perceção do serviço de teleassistência ou “PT emergência”, as pessoas idosas entrevistadas mencionaram que, inicialmente foi por aconselhamento dos

técnicos das instituições, vendo a utilização do aparelho como uma mais-valias (4 pessoas idosas); para a utilização em caso de emergência como quedas ou emergência de saúde (4 pessoas idosas); por aconselhamento de amigos (1 pessoas idosas); em caso de emergência primeiramente ia pedir auxílio aos vizinhos (1 pessoas idosas) e por insistência dos filhos (1 pessoas idosas). Lima et al (2008) menciona que é necessário adaptar os equipamentos tecnológicos às necessidades das pessoas idosas, revelando-se basilar motivar as pessoas idosas a aceitar e a usar regularmente as TIC como concluir o mesmo autor.

Os dados recolhidos da análise às entrevistas revelam uma fraca tendência para pensar que o aparelho representa um acréscimo à vida das pessoas idosas, principalmente entre as pessoas clientes dos serviços do aparelho “PT emergência”. De acordo com os discursos, 5 pessoas idosas entrevistadas consideram que o aparelho não acrescenta nenhum elemento às suas vidas, no entanto, uma destas pessoas mencionou que considera um bom aparelho mas que felizmente não necessitou de o acionar. Quanto aos clientes do serviço de teleassistência, estes mencionaram que este facilitou a sua vida e que possibilita uma maior tranquilidade, sabendo que este serviço tem outras atividades, como mencionado anteriormente. Interessa considerar a perspetiva de Pinto (1998) que evidencia a necessidade das novas tecnologias serem aplicadas no campo da saúde e prestação de cuidados de saúde com a criação de aparelhos de utilização em casa das pessoas idosas, como facilitadores da independência e autonomia das mesmas.

*“Bom, se eu precisar dele acho que é bom, mas graças a Deus ainda não precisei, porque cá me vou arranjando e não quero incomodar as pessoas.” (Eunice)*  
*“Com a teleassistência fiquei mais tranquila por saber que estou acompanhada” (Ilda)*

Quanto à funcionalidade das TIC para as pessoas idosas entrevistadas, a maioria referiu que não alterou as suas vidas (6 pessoas idosas). Porém, 3 pessoas idosas entrevistadas mencionaram que é um aparelho importante na medida em que fomenta uma maior tranquilidade e descanso.

Na dimensão económica verifica-se uma grande tendência que revela que os entrevistados consideram o aparelho acessível, uma vez que é um serviço gratuito. Esta tendência é denuncia o apoio prestado pelas instituições às pessoas idosas na aquisição do aparelho.

A perceção da relação das pessoas idosas com as TIC relativamente aos possíveis benefícios para a sua qualidade de vida é analisada segundo dois aspetos: as condições de segurança e proteção e nível de assistência a cuidados de saúde. A maioria das

peças entrevistadas, referiram que o aparelho oferece sentimento de segurança e proteção sabendo que em situações de emergência é só pressionar o botão ou acionar o sistema de GPS. Todavia apenas, 1 pessoa idosa entrevistada indicou que considera que o aparelho importante para a condições de segurança e proteção. Marint, et al (2007) menciona que, o aparelho de teleassistência/”PT emergência”, é um mecanismo de apoio ao nível da saúde e social, que possibilita o contacto com as TIC.

Por seu turno, a maioria das pessoas idosas considera que os aparelhos de teleassistência e “PT emergência” são uma importante ferramenta de apoio ao nível de assistência a cuidados de saúde é referente à gestão e prestação de cuidados (7 pessoas idosas). Também de mencionar que, as pessoas idosas entrevistadas não privilegiam o aparelho de teleassistência ou “PT emergência”, tendo preferência pela realização de uma chamada telefónica. Apenas uma pessoa entrevistada não se pronunciou sobre esta questão.

Para finalizar, sobressai-se que as TIC são uma ferramenta promotora da qualidade de vida, fomentando o bem-estar físico, em termos de saúde, segurança, bem como bem-estar emocional e relações interpessoais, tendo em conta o pronto acesso aos serviços sociais eficazes, adequados cuidados institucionais, quando necessário e uma vida com dignidade, de acordo com a perspectiva de Robert Schalock (2002) e Donald (1997 in Jacob, 2007).

Conclui-se, assim, que nos depoimentos recolhidos, permitiram conhecer os benefícios identificados pelas pessoas idosas sobre a teleassistência e “PT emergência”, afirmando que estes asseguram a prevenção de situações de risco e de necessidade de auxílio ao nível da saúde, permitindo maior tranquilidade e autonomia das pessoas, sabendo que em caso de emergência basta acionar o botão.

### ***Domínio relação interpessoal***

No que concerne ao domínio da relação interpessoal, evidenciou-se principalmente a visão das pessoas idosas entrevistadas no âmbito dos projetos de aula de informática. Como tal, das 11 pessoas idosas entrevistadas 6 referiram que utilizam as TIC para a comunicação com amigos e família, salienta-se dos discursos que o conhecimento e o contacto com os programas tecnológicos de comunicação à distância são realizados através do incentivo dos familiares, sendo que a primeira comunicação efetuada utilizando as TIC é para estabelecer contacto com os familiares.

*“Utilizo principalmente para pagar contas, enviar e-mail e estabelecer contactos. Olhe já falei com um dois meus filhos que está em angola, sei o número, eu tenho um programa que falo com ele...” (Afonso)*

Todavia, o uso das TIC pelas pessoas idosas é marcada também como uma forma de combate à solidão, no total 5 pessoas idosas afirmaram este aspeto, sendo números pouco expressivo, no entanto, nesta categoria sobressaem os homens (4e 1 mulher).

*“As vezes quando fico à espero dos meus filhos estou a fazer pesquisas na Internet. E também agora nas férias é uma distração para não me sentir tão sozinha.” (Carla)*

Quanto à identificação dos agentes que ensinam a utilizar as TIC, que envolve a socialização, observa-se que todas as pessoas reponderem que aprenderam na instituição que frequentam, nas respostas de centro de dia e centro de convívio. Contudo de realçar que 3 pessoas idosas entrevistadas afirmaram que também aprendem a utilizar as TIC com os familiares, mais especificamente com os netos. Deste modo, observa-se a intergeracionalidade na medida em que, segundo as Nação Unidas (2007), a solidariedade intergeracional define-se como “coesão social ou integração entre gerações e acentuou a ideia de que ela permite transportar o conhecimento e a cultura através da interdependência geracional e das interações através da idade: nomeadamente entre jovens, adultos ou idosos.”. Desta forma, pode-se verificar que o fomento de relações entre diferentes gerações apesar de interesses e experiências diferenciados entre as gerações, existe um objetivo em comum, as TIC. É um dado pertinente não apenas devido às tendências demográficas, mas também pela valorização dos saberes e das competências pessoais e sociais das gerações e pela troca de saber, de conhecimento ou de experiências.

Num outro sentido, na análise das entrevistas efetuadas pode-se, de igual forma, identificar as ferramentas e meios eletrónicos que as pessoas idosas utilizam no computador e na internet sendo o seguinte: 6 pessoas idosas identificaram o uso do correio-eletrónico, as mulheres revelam uma utilização maior (4 e homens 2); 4 pessoas idosas, tanto homens como mulheres, identificaram de igual modo a utilização das TIC para redes sociais, como o facebook e skipe; 7 pessoas idosas mencionaram que usam a folha de texto, neste ponto, maioritariamente as mulheres (5 e homens 2); a folha de cálculo é utilizada de igual modo entre homens e mulheres, no total 2 pessoas; 2 pessoas idosas abordaram as pesquisas na internet, de modo similar entre homens e mulheres; e 1 pessoa utiliza o PowerPoint. Tal está relacionado com a motivação e interesses das pessoas idosas, bem como com as matérias dadas durante as aulas de informática.

*“Sabe já tenho 90 anos, apanhei estas coisas todas. Não foi no trabalho, foi só depois de estar sozinho que o computador me deu mais jeito estava mais isolado e sozinho em casa e assim o computador dá-me jeito, escuso de sair com bengala já não vou para muito longe ou tenho as coisa à minha volta ou então...Agora á o facebook, mas nunca mais me entendo com isso, tenho lá 85 pedidos de amizade, mas eu confesso que não foi lá ver... não estou para chatices. Conhecer mais de 95 pessoas está a ver o que é? Essencialmente para pagar as minhas contas, agora compras não faço através do computador, tenho que ir aos sítios aqui e ali e tal. E à casos que me levam a casa as compras a partir de um certo valor e eles mandam-me a casa, se eu quiser. Foram os filho que arranjaram este aparelho como solução para quando precisar. Às vezes vou ao computador para pesquisar, se um tenho um assunto coloca lá e vejo o que me informam sobre esse assunto. Mas não tenho tido assim grandes soluções porque não tenho tido grandes coisas para pesquisar.” (Afonso)*

Estes dados revelam que, as pessoas idosas utilizam as TIC como uma ferramenta de comunicação na medida em que se somar-se os fatores de utilização do correio-electrónico (6 pessoas) e das redes sociais (4 pessoas), como o facebook e skype, perfazendo um total de 10 pessoas idosas.

Na socialização, relações sociais, alargamento das redes sociais e manter contacto, de acordo com os discursos das pessoas idosas entrevistadas, pode-se verificar que todas as pessoas idosas entrevistadas referem que é positivo a possibilidade de comunicação com recursos às TIC, por meio de programas como facebook, correio-eletrónico e skipe. De sublinhar que, ao longo da entrevista 5 pessoas idosas, afirmam a utilização das TIC para comunicação com filhos e netos que estão longe geograficamente ou são os filhos e os netos que promovem o primeiro contato com estes meios informáticos, possibilitando o diálogo entre gerações, contribuindo para minimizar o sentimento de solidão e reaproximação de gerações por via da interação e comunicação com meio informáticos. Durante os seus discursos surge a perspetiva de orgulho em relação à utilização do

computador e da internet. Neste sentido, sobressai o apoio, ajuda-mútua, valorização das pessoas idosas e das relações sociais entre diferentes gerações. Por seu turno, verifica-se que 5 das pessoas entrevistadas apensar de não dominarem os meios informáticos, pensam que estes possibilitam a comunicação, têm conhecimento da sua existência e manifestam vontade em experimentar e conhecer, atribuindo uma grande importância na comunicação, via correio-eletrónico, com familiares.

Nesta linha, corrobora com a perspectiva de Valenduc e Vendramin (2006), que defendem que as TIC representam um primordial contributo para a manutenção ou a criação de laços sociais consistindo uma nova forma de socialidade. Através da internet, a constituição de grupos de interesse e a novas formas de relacionamento intergeracional, pela utilização de equipamento digitais como câmaras ou correio eletrónico. Deste ponto de vista, as redes de sociabilidade e de relacionamento correspondem a um forte determinante para as pessoas idosas aprenderem a interessarem-se pelas TIC.

Atente-se nas palavras das pessoas idosas:

*“Ajuda a manter o contacto com o meu filho que está longe e podem enviar um e-mail a dizer isso assim a assim. Às vezes é preciso manter o contacto para essas coisas normais, como as finanças. Tenho um skipe, é uma coisa que olha para mim e ele vê-me lá e ele lá também e eu vejo-o. No computador vejo a cara dele.” (Afonso)*

*“Não costumo utilizar o computador para comunicar com as minhas filhas e sobrinhas, até seria uma boa forma de comunicar mas de uma forma positiva, era capaz de utilizar o computador. Portanto tudo o quanto seja para a evolução do mente do homem é importante.” (Manuel)*

Importa, ainda, mencionar a perceção das pessoas idosas relativamente aos benefícios para a qualidade vida consistem em três vetores de análise: socialização, relações sociais, alargamento das redes sociais e manter contacto; contribuir para a capacidade de aprender a utilizar TIC; e oportunidades que têm para aprender as novas tecnologias. Nesta sequência, as TIC são uma ferramenta facilitadora da comunicação entre pessoas em quatro aspetos: manutenção da rede de suporte; constituição de grupo de pertença entre os participantes dos projetos, a participação em atividades coletivas pode contribuir para o fortalecer da rede de suporte social; valorização pessoal através de ambientes que proporcionam a partilha de experiências e conhecimentos; aproximação de gerações, por meio da utilização de uma linguagem comum – linguagem digital; possibilidade de estabelecer contactos e comunicar, através de sistemas telefónicos que têm impacte na diminuição da solidão.

Numa outra perspectiva, na opinião das pessoas idosas, integradas no projeto de teleassistência, destaca-se o uso das TIC, pelo apoio telefónico prestado pelos voluntários, pondo em evidência que a comunidade e as instituições do terceiro sector constituem um apoio no processo de capacitação e integração das pessoas idosas, através do acompanhamento social, contribuindo para superar o isolamento e solidão. Deste modo, o apoio telefónico revela-se fundamental pela contribuição para a manutenção da rede social, sabendo que, conduz à manutenção do suporte social, relações sociais, bem-estar psicológico, maior saúde mental e satisfação de vida (Pinqart e Sorensen, 2000, in Fonseca, 2006 e Paúl e Foncesa, 2005).

Considera-se as palavras das pessoas idosas:

*“Na teleassistência, estou completamente adaptada e elas são de uma gentilha, de 5 em 5 dias telefonam a perguntar como estou e telefonam-me só para perguntar “Como está? Sente-se bem? Se precisar? beijinhos”, não sei se é por simpatia. Eu não me sinto velha e sozinha, acabo por me sentir mais acompanhada e menos sozinha com estes telefonemas.”*  
(Rosa)

Como já foi referido anteriormente, a pessoas idosa confronta-se com modificações singulares no seu papel social, como a interrupção da vida produtiva, influenciando na diminuição a sua rede social, integração social e perda de papéis sociais (Dubar, 2006 e Osório, 2007). Desta forma, a rede social é um processo que se inicia desde a infância (rede social primária) (Guadalupe, 2001) e que sofrem alterações durante o nosso percurso de vida (Paúl e Fonseca, 2005 e Fonseca, 2006). No envelhecimento, a rede social preencher uma função importante, podendo, considerar-se como uma fase de maior vulnerabilidade (Fonseca, 2006). Logo, torna-se essencial refletir sobre a contribuição das TIC para o reforço e manutenção das relações interpessoais possibilitando a que a pessoas idosas não se sintam sozinhas e sem suporte social, com benefícios positivos e de proteção para a promoção de bem-estar (Wintlev-Jensen, 2009 e Blaschke et al, 2009).

Em suma, na opinião das pessoas idosas, integradas no projeto de aulas de informática, destaca-se o uso das TIC por oferecerem diferentes possibilidades de interação social. As novas tecnologias possibilitam uma maior interação das famílias e amigos, facilitando a comunicação entre eles, sobretudo quando se encontram distantes geograficamente. Através destas ferramentas TIC também podem estabelecer contacto com as gerações mais novas (os netos), rompendo barreiras de gerações. Em consequência dos atuais ganhos da longevidade individual este meio faculta o contacto crescente entre gerações. Não obstante, privilegiar o uso das TIC, em detrimento do

contacto diretos com rede social, poderá prejudicar o tempo dedicado a familiares e a amigos e a prestação de cuidados personalizados

### ***Domínio do desenvolvimento pessoal***

De acordo com Donald (1997, in Jacob 2007), o desenvolvimento pessoal corresponde às oportunidades de desenvolvimento intelectual e autoexpressão, apesar do declínio das capacidades cognitivas consequente do processo de envelhecimento as TIC podem representar uma ferramenta que estimula a manutenção da cognição. Neste âmbito, das 11 pessoas idosas entrevistadas 8, mencionaram que utilizam o computador e internet para atualizar conhecimentos e informação, sendo novamente mais as mulheres a afirmar este interesse de uso das TIC (6 mulheres contra 2 homens).

Na análise das entrevistas realizadas pode-se observar como principal motivo e expectativa é atualizar conhecimentos, uma tendência bastante marcada com um total de 9 respostas dos entrevistados, sobretudo entre as mulheres (6 e homens 3). Contraditoriamente a esta tendência, identifica-se a vontade de aprender coisas novas, 5 pessoas idosas no total de 11, salientando neste ponto os homens (4 e mulheres 1).

No que concerne, à utilização das TIC para a capacidade de aprender, a maioria das pessoas idosas aponta que se considera satisfeita com a aprendizagem adquirida e manifesta o gosto por aprender, pretendendo continuar a aprender. Observa-se que as pessoas idosas entrevistadas, consideram positiva a sua capacidade de aprender e adquirir competências informáticas, desfazendo o estereótipo do envelhecimento como inapto para adquirir novos conhecimentos.

*“Fico contente, como se diz, nunca é tarde para aprender. Não me surge mais nada. (...)portanto nós pesquisávamos e depois colocávamos as palavras e ..... íamos portanto às ferramentas e colocávamos.” (João)*

*“Estou a aprender coisas e sinto-me bem com isso, claro que sinto, estou a aprender mais. Estou a aprender muitas coisas, ainda não aprendi a mandar mensagem e a escrever textos e sair na impressora, já aprendemos o que são as letras, o tamanho, as cores.... Já aprendemos tudo.” (Liliana)*

Por último, os dados recolhidos das entrevistas, sobre as oportunidades para aprender as novas tecnologias, manifestam a importância das aprendizagens na utilização de programas informáticos como o domínio das técnicas de navegação e pesquisa de temas de interesse. Também significa a possibilidade de distração, de convívio e entre-ajuda entre o grupo na sala de aulas.

*“Sim por diversos motivos estou ocupado, a aprender e em convivência com outras pessoas Normalmente é para escrever textos e para pesquisar, a última pesquisa foi sobre a minha terra, até pensava que não existia na internet, mas está lá” (João)*

Em suma, as pessoas entrevistadas apontam que os benefícios das novas tecnologias para a sua qualidade de vida, nomeadamente o computador e a internet, consistem nos seguintes dados: distração, acesso a mais informação, pesquisas sobre temas do seu interesse, maior facilidade de comunicação, maior rapidez na informação, convívio, interação, ocupação dos tempos livres, gosto por aprender e gestão da conta bancária.

As TIC contribuem para a qualidade de vida das pessoa idosas, na medida em que possibilitam não somente as relações interpessoais e a participação na comunidade, mas também o desenvolvimento pessoal como oportunidade de desenvolvimento intelectual e auto-expressão, atividades recreativas, socialização, entretenimento passivo e ativo e autoconhecimentos, corroborando com a perspectiva Donald (1997 in Jacob, 2007).

Portanto, pode-se concluir que, no domínio do desenvolvimento pessoal, os contributos para a qualidade de vida são ao nível da aprendizagem e da aquisição de novos conhecimentos sobre as novas tecnologias. Como tal, trata-se de acompanhar as mudanças da sociedade permitindo manterem-se ativos.

### ***Domínio da participação e comunicação***

O domínio da participação e comunicação é referente às atividades recreativas que envolvem a socialização e entretenimento passivo e ativo. Deste modo, com maior preponderância, das 11 pessoas idosas entrevistadas 10, salientando nesta categoria sobretudo as mulheres (6 contra 4 dos homens), mencionaram que a razão pela qual frequentam as aulas de informática e uso do computador e da internet é com a finalidade de ocupação dos tempos livres como uma forma de entretenimento e lazer. Salientando que participam mais mulheres nas aulas de informática do que homens. No entanto, estes afirmaram que na sua totalidade o uso das TIC para o fim de ocupação de tempos livre. Neste âmbito, destacando-se dos discursos estudados que as pessoas idosas mencionam gostam de jogar no computador, fazer pesquisas sobre temas do seu gosto pessoal como: receitas, viagens, flores, animais ou consultas no youtube.

*“Gosto de jogar no computador e também de pesquisar as terras como Cascais, a minha terra, a terra da minha nora, mas também Sintra e Mafra. É como se estive-se a viajar em sair de casa. Também já vi a igreja em que me casei que é linda e por dentro está na mesma. Eu agora comecei a pesquisar e a ver coisas na e internet.” (Carla)*

*“Também faço um joguinhos, faço consultas no youtube, quando quero uma receita já não vou ao livro vou à internet” (Joana)*

Também, acrescentar que uma das pessoas idosas entrevistadas mencionou que o computador é um instrumento importante para o exercício de voluntariado, sendo um dos motivos identificados para a utilização de computador e Internet.

*“Primeiro, utilizava no trabalho e depois trabalhei como voluntaria na biblioteca nacional para fazer a revisão tradução para braile, porque antes de passar para braile é preciso ler e corrigir para passar para braile, tinha-se um método para passar para braile. Portanto é mais uma maneira de utilizar o computador.” (Camila)*

Relativamente à frequência de utilização do computador e da internet, verifica-se que as respostas oscilam entre, a utilizam todos os dias, pouca utilização e nenhuma utilização; sendo que maioritariamente as pessoas idosas responderam que utiliza pouco, não havendo discrepância entre mulheres e homens. Portanto, das 11 pessoas idosas entrevistadas 3 responderam que usam todos os dias, 2 pessoas idosas identificavam que usa todas as semanas, 3 pessoas idosas utilizam com pouca frequência, 3 pessoas idosas afirmaram que usam durante as aulas e 1 pessoa idosa refere que nunca usa.

Estes dados recolhidos podem ser comparados com os equipamentos TIC que utilizados pelas pessoas idosas no seu quotidiano, como mencionado anteriormente, em que 7 pessoas utilizam o computador em sua casa e 6 pessoas têm internet em suas casas. O que revela que algumas pessoas idosas entrevistadas possuem computador e acesso à Internet interferindo-o na frequência de utilização, embora não seja um fator preponderante.

Diante destas perspectivas, importa mencionar que as pessoas idosas entrevistadas quando questionadas sobre as TIC, consideram que estas são um elemento de acréscimo à sua vida, contudo, 9 entrevistados afirmam que cresce pouco nas suas vidas. Embora, não consideram a existência de acréscimo às suas vidas, algumas pessoas idosas entrevistadas mencionam a preocupação dos perigos para as crianças e jovens, a necessidade de utilizar a internet para não se sentir tão sozinhos, as pesquisas sobre diversos temas, a manutenção do contacto com amigos e familiares, a consulta e movimentos na conta bancária a partir da internet, a compra de produtos, a comunicação com familiares em especial com netos onde abordam a troca de saberes, o interesse em aprender e uma maior utilização durante a vida laboral. Contudo, nos dados recolhidos das entrevistas, 2 pessoas idosas afirmaram que as TIC representam um acréscimo às suas vidas, na medida em que é uma companhia, um mecanismo que facilita a vida, aludindo à necessidade de utilizar a internet para não se sentirem tão sozinhos. Associação as TIC ao lazer e entretenimento, a atualização de informações e as pesquisas sobre diversos temas. Como evidenciado por Wintlev-Jensen (2009) e Esteves (2010) que apontam como benefícios de melhoria da qualidade de vida que as TIC podem proporcionar aos idosos.

*“Não alterou muito, mas acabei por ver menos televisão e faço mais pesquisa sobre o que me apetecer, até mesmo receitas. No facebook, vejo os meus amigos e familiares o que andam a fazer, onde andaram e o que se passa com elas. Acaba por ser uma forma de manter o contacto com as pessoas, mesmo as do trabalho mas não é muito, é mais para ver as novidades e dar os parabéns, é dar aquela palavrinha,. Não é a gente fale com as pessoas sempre. Com o meu neto, envia fotografias e até me ensina como utilizar o facebook. No email, peço o café nespresso e o meu marido vai ao banco pela internet.” (Joana)*

*“A minha por enquanto ainda não tem alterado, como estou sozinha. Tal vez se tive internet utilizava mais é por isso que eu estou a pensar em por internet.” (Maria do Carmo)*

*“Alterou um pouco, como lhe acabei de dizer. Eu estou interessado em aprender a mexer no rato e a ligar e desligar, quero ver se aprendo. Nunca é tarde para aprender.” (Manuel)*

Um outro aspecto importante para a análise deste domínio é a dimensão económica, um fator essencial para a aquisição de equipamento TIC, como o computador e a

internet uma vez que irá influenciar a participação e a inclusão na sociedade digital. Lima et al (2008) designa a questão da dimensão económica como reveladora da exclusão digital, pelo que se verifica um acesso restrito às TIC, dado o seu custo, face aos rendimentos das pessoas idosas, a obtenção das TIC implica um encargo acrescido. Desta forma, os dados recolhidos das entrevistas apontam que, na sua grande maioria, as pessoas idosas confirmaram que estes equipamentos são caros (6 pessoas idosas), dando destaque a outras despesas e às baixas reformas. Um dado a sublinhar é que 4 das pessoas idosas entrevistadas têm computador pois foi uma oferta de familiares e amigos; um dado importante uma vez que todas consideram estes equipamentos caros. Contudo, 2 pessoas idosas entrevistadas não souberam responder sobre o preço das TIC.

*“Eu cá acho que é caro, a internet que eu tenho é muito lenta e se não fosse tão caro queria uma internet mais rápida. E o meu computador foi dado pelo meu neto. O meu filho disse que podia pedir para a Internet ser mais rápida, mas só que fosse ao mesmo preço, assim não quero. Sabe que me aumentaram a renda, e ainda tenho as contas para pagar e os medicamentos. Sabe não tenho uma árvore das patacas.” (Carla)*

Em suma, no domínio da participação e acesso a serviços, evidencia-se assim, os aspectos de maior acesso a informação, de reforço das relações sociais, de melhoria no acesso a serviços, de atividades recreativas como entretenimento passivo e ativo, sociabilidade e lazer e de possibilidade económicas que permitam ter acesso às TIC.

Abordando a visão das pessoas idosas integradas nas aulas de informática quanto a este domínio é pertinente analisar os aspetos de adaptação, inadequação e obsolescência, bem como, dificuldades e limitações. Assim sendo, as pessoas idosas entrevistadas considerarem que as TIC estão adaptadas; no entanto, mencionam dificuldades associadas a limitações visuais, auditivas ou sensório-motoras. No campo de aquisição de conhecimentos, destacam-se dificuldades de capacidade de memorização, de compreensão, de repetição de tarefas, de compreensão de programas informáticos, de procedimentos de cada programa e das suas funcionalidades. Porém, pode-se realçar-se que apesar da idade avançada, as pessoas idosas são capazes de aprender e de se adaptar às novas exigências, não se identificando incapacidade.

A adaptação das novas tecnologias é um fator essencial para a aprendizagens das novas tecnologias. Assim, no que concerne à perceção sobre a adaptação das novas tecnologias às pessoas idosas, consideram que na sua maioria que estão adaptadas (7 pessoas) embora 3 pessoas referem que não estão adaptadas. Com efeito, os dados recolhidos apontam para respostas variadas, tecendo diferentes considerações. Deste

modo, foi considerado que as novas tecnologias estão adaptadas, todavia identificam a necessidade de mais tempo de aulas por forma a aprofundar aprendizagens. Salientando que os fatores importantes são a força de vontade, a capacidade e o interesse em aprender, apensar das dificuldades de memória e de assimilação das aprendizagens. Ainda alguns entrevistados afirmaram que são as pessoas que terão de se adaptar às TIC. Por outro lado, também foi mencionado pelos entrevistados que as novas tecnologias não estão adaptadas, apontando a necessidade de treino e de apoio durante as aulas de informática, colocando em evidências as seguintes dificuldades: falhas de memória e assimilação das aprendizagens. De referir que o número de formandos nas aulas de informática pode ser um fator influenciador da aprendizagem, assim como, a dificuldade no manuseamento do rato e a reduzida visão.

No que se refere à adaptação, inadequação e obsolescência foi possível aferir que as pessoas idosas entrevistadas apontam diferentes perspetivas, onde predomina a situação de não compreensão dos programas informáticos e os diferentes procedimentos para cada programa e funcionalidade do computador. Por outro lado, foram ilustradas outras situações nas entrevistas com as pessoas idosas, como o pedido de auxílio ao professor na compreensão; é neste sentido que, o professor tem uma melhor compreensão das características desta população e é um facilitador das aprendizagens de informática.

Apesar, de se verificar que, as novas tecnologias não se encontram adaptadas às limitações inerentes à velhice, entre elas as limitações visuais, auditivas ou sensorio-motoras, como menciona Valenduc e Vendramin (2006). As pessoas idosas entrevistadas têm uma posição discordante deste autor, onde a maioria as pessoas idosas considerou que as TIC estão adaptadas aos mais velhos.

*“Adaptados às pessoas mais velhos não estão. Há coisas que ainda não sei, tenho muito para aprender. Mas adaptei com facilidade ao básico, sabe? Até porque no meu trabalho só fazia o básico, o trivial, agora sei que o que estou a fazer agora não se compara ao que fazia no meu trabalho (...). A minha maior dificuldade no computador é que tudo parece igual mas vai-se a ver e não é igual, os programas são diferentes. Por exemplo no Google vai se pesquisar e aí tudo bem, mas o que eu mais gostava de fazer e ainda não sei era de tirar de um lado e por do outro, os programas. Eu faço mas ainda tenho dificuldade, copio e coló e por vezes o trabalho desaparece. Ainda tenho dificuldade em fazer um álbum e uma pasta de documentos. Mas é isso que eu a fazer aqui.” (Joana)*

Ainda na integração e participação das pessoas idosas na sociedade contemporânea, como já mencionado, assenta nas atividades recreativas que envolvem a socialização e entretenimento passivo e ativo, das 11 pessoas idosas entrevistadas 10. Por outro lado, verifica-se a inclusão digital pelo ensino de uso das ferramentas de computador e

internet que proporciona a aprendizagem ao longo da vida, fundamentado na necessidade das pessoas idosas em aprender algo novo, (5 pessoas idosas) e actualizar conhecimentos (9 pessoas idosas). E igualmente, as TIC como um instrumento de pesquisa e de utilização de seus recursos informáticos, como se observa pelo acesso a contas bancárias, compras, marcação de consultas médicas, e pesquisas de temas de interesse.

*“Mas foi principalmente para aprender, eu andei antes num outro curso de computadores (...)Eu aqui abro o computador com muito facilidade até o email, o professor no outro dia disse-me “hoje está muito adietada, muito bem está tudo bem feito”. Nas pesquisas vejo muitas coisas que gosto, as terras, a minha e dos meus familiares, os caminhos que fazemos para lá chegar e até vejo a casa da minha filha. E assim me entretenho. Também gosto de jogar às cartas e do jogo das bolas que foi o meu bisneto de 9 anos que me ensinou.” (Carla)*

*“Mas principalmente para aprender coisas novas e para estar atualizada. Posso dar um exemplo, vou de férias e já foi ver o hotel em que vou ficar hospedada, foi ver o quatro e os caminhos e sítios que vou ver nas férias.” (Joana)*

*“Agora há o facebook, (...), tenho lá 85 pedidos de amizade, (...) Conhecer mais de 95 pessoas está a ver o que é? Essencialmente para pagar as minhas contas, agora compras não faço através do computador, tenho que ir aos sítios aqui e ali e tal. E há casos que me levam a casa as compras a partir de um certo valor e eles mandam-me a casa, se eu quiser. (...) às vezes vou ao computador para pesquisar, se um tenho um assunto coloca lá e vejo o que me informam sobre esse assunto.” (Afonso)*

Ainda interessa referir, a contribuição das ferramentas TIC para a possibilidade de construção de participação na comunidade local, assim, a aprendizagem das tecnologias não somente para o uso de determinados programas informáticos, mas também para a capacitar as pessoas idosas para participação ativa e exercício da cidadania, revelando os seus interesses, perspectivas e necessidades. Do ponto de vista de Lima et al (2008), a inclusão digital trata-se, para além de aprendizagem da utilização das TIC acresce importância no intuito de compreender de forma crítica as TIC, as suas finalidades e construção de cidadania. Tal como menciona uma das pessoas idosas entrevistadas:

*“escrevi carta para o presidente da Câmara a dizer que agradecia muito os computadores que tinha oferecido para o convívio porque tínhamos a possibilidade de aprender mais alguma coisa e a dizer que estávamos agradecidos. E depois ele respondeu a dizer que a intenção tinha sido essa e a dizer que tudo o que precisa-se-mos estava ao nosso dispor e disse o meu nome. Gostei muito fiquei tão contente. E é como se envia-se-mos uma carta e tivemos resposta logo. (...) Fico toda contente de ter resposta logo.” (Maria do Carmo)*

Numa outra perspectiva, foi abordado a evolução e o progresso informático que remete para a obsolescência das TIC, afirmando a evolução entre a máquina de escrever e o computador e a própria evolução dos computadores.

*“Eu até gosto imenso, gosto pelo progresso, a limpeza, por exemplo uma carta. No princípio tive ajuda de um colega que me ensinou a utilizar o computador, antigamente não tinha aulas. Mas, estes computadores de agora estão diferentes, trabalhava no Word e no Excel. Não tinha email, naquela época não o tinha.. ” (Camila)*

Importa mencionar, a identificação das dificuldades na utilização das TIC, que vai ao encontro das perspetivas anteriores. Deste modo, as pessoas idosas identificaram como principais dificuldades, o manuseamento do rato (3 pessoas idosas), falha de memória (2 pessoas idosas), pouca compreensão dos programas (1 pessoas idosas) e falha de visão (1 pessoas idosas). No entanto, alguns entrevistados não identificaram dificuldades e uma pessoa idosa entrevistada mencionou que domina as TIC, de acordo, com as suas necessidades mostrando-se satisfeita.

*“No computador, isso evidentemente tive com ajuda com alguém que conheça porque sozinho dessas coisas é difícil uma pessoa entrar nisso... na internet não tive.... Não sei é utilizar muito mais, por exemplo pessoas que pegam da li e poem daqui e trabalham e fazer lá tudo o que querem. Mas eu utilizo à minha maneira, de pagar as contas e depois está ligado a uma impressora e imprimo tudo tenho que colocar um papel e criei umas pastas no computador para arrumar onde guardo os documentos. Se precisar é só ver nas pastas o que se passou ou não passou. Mas dificuldade propriamente ditas não senti, não.” (Afonso)*

Neste excerto, tal como nos discursos das pessoas idosas entrevistadas, verifica-se em parte a visão de Kachar (2003) sobre as dificuldades de apropriação das TIC pelas alterações resultantes do processo de envelhecimento que se entendem como limitações cognitivas associadas à memória e limitações audiovisuais e motoras.

Quanto à funcionalidade das TIC para as pessoas idosas entrevistadas, estas apontam que esta não alterou as suas vidas (9 pessoas idosas). Ainda, 7 pessoas idosas entrevistadas no decorrer da entrevista identificaram que o computador e a internet têm a funcionalidade de ocupar o tempo, entreter, distrair, pesquisar sobre temas de seu gosto, manter as capacidades cognitivas, manter atualizada na informação sobre temas variados como saúde e manter atenção aos movimentos da conta bancária. Desta forma, somente 2 pessoas idosas identificam a funcionalidade das TIC, designadamente do computador e internet, para ocupar o tempo, distrair e manter contato com família e amigos.

*“Sem dúvida, é uma ocupação e distrai-me, convivo com as pessoas que conheço até com os meus primos através do computador” (Francisco)*

*“O computador ajudar a entrever porque vê-se coisas giras, tenho é pena de não ver bem e não saber muito, as vezes vou a voltar parar trás no computador e engano-me, vai para outro sítio. Gosto de pesquisar é uma forma de ocupar o tempo.” (Célia)*

Num outro sentido, as pessoas idosas integradas no programa da teleassistência, quanto à integração e participação numa sociedade tecnológica, elas afirmam que esta é uma aposta na criação de um serviço inovador que coloca o desenvolvimento científico e tecnológico ao serviço das pessoas idosas, configurando-se como uma oportunidade de proporcionar o aumento da qualidade de vida. As pessoas idosas entrevistadas referiram não sentirem dificuldade na utilização do aparelho, no entanto, afirmaram ter receio na sua utilização pela reduzida familiarização.

Quanto à análise dos dados recolhidos das entrevistas sobre as dificuldades de utilização do aparelho de Teleassistência ou do “PT emergência”, 6 pessoas não identificam dificuldades, referindo que é um aparelho fácil e simples de manusear, 1 pessoa diz que ainda não domina as funções do aparelho e não sabe utilizar e 2 pessoas mencionam que não encontram dificuldade mas que têm receio de tocar no aparelho e acionar o pedido de apoio.

*“A dificuldade que encontro, não encontro por ai além, nós é que temos e saber mexer nele, nas teclas. Para quem não sabe é confuso, mas é mais fácil do que a gente pensa. Mas também nunca lhe mexi, nem limpo o pó, mas está tapadinho com um paninho” (Lurdes)*

Nesta mesma linha, tal como nos discursos das pessoas idosas entrevistadas, Kachar (2003) refere as dificuldades de apropriação das TIC pelas alterações resultantes do processo de envelhecimento que se entendem como limitações cognitivas associadas à memória e limitações audiovisuais e motoras, tal como se verificou com o projeto analisado anteriormente.

No que concerne à perceção sobre adaptação das novas tecnologias para as pessoas idosas, as respostas das pessoas idosas entrevistadas são diversas: 1 pessoa não sabe responder porque não utilizou o aparelho, 1 pessoa admitiu que não está adaptada tendo receio de tocar no aparelho e 7 pessoas mencionaram que os aparelhos estão adaptados às pessoas mais velhas.

*“Eu até tenho medo de mexer naquilo, medo de mexer naquilo que dá luz e depois da outra vez aquilo teve a apitar.” (Eunice)*

*“Acho que sim, não sei. Mas depende de como as pessoas estão, há algumas pessoas mais velhas que já estão um pouco totós, não é.” (Bernardo)*

Para concluir, seguindo a perspectiva de APDSI (2011) que salienta a importância da inclusão digital no âmbito de proporcionar a toda a sociedade as vantagens que advêm da TIC, possibilitando a igualdade de acesso e oportunidades, como tal os projetos analisados promovem a info-inclusão através do estímulo a aprendizagem, obtenção do conhecimento e informação, participação e cidadania, e acesso a serviços de eficiência de resposta a situações de emergência.

Dimensões da qualidade de vida	Categorias	Evidências das experiências das pessoas idosas entrevistadas
BEM-ESTAR FÍSICO E MENTAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saúde</li> <li>- Higiene</li> <li>- Segurança</li> </ul>	<p><i>“Como estou sozinha e podia-me acontecer alguma coisa, recomendaram-me este aparelho. Um dia destes passei e toquei sem querer no botão e telefonaram-me, mas não se passava nada. Foi bom para perceber que funcionavam bem, telefonaram logo. Fiquei contente, quando toca ainda não percebo bem, mexi-lhe e ele funcionou.” (Júlia)</i></p> <p><i>“Por exemplo quando tive a trombose, no início pensei que era cansaço e deitei-me, mas quando acordei vi que não tinha melhorado e de maneira que chamei e mandaram-me uma ambulância e fui para o hospital. E já da outra vez também, e várias vezes digo que preciso de falar com um médico ou uma enfermeira porque eu falando com um técnico resolvem-me o problema muitas vezes.” (Rosa)</i></p>
RELAÇÕES INTERPESSOAIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inserção social</li> <li>- Competências relacionais e comunicativas</li> </ul>	<p><i>“Ajuda a manter o contacto com o meu filho que está longe e podem enviar um e-mail a dizer isso assim a assim. Às vezes é preciso manter o contacto para essas coisas normais, como as finanças. Tenho um skype, é uma coisa que olha para mim e ele vê-me lá e ele lá também e eu vejo-o. No computador vejo a cara dele.” (Afonso)</i></p>
DESENVOLVIMENTO PESSOAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desenvolvimento cognitivo</li> <li>- Aprendizagem ao longo da vida</li> </ul>	<p><i>“Fico contente, como se diz, nunca é tarde para aprender. Não me surge mais nada. (...) portanto nós pesquisávamos e depois colocávamos as palavras e ..... íamos portanto às ferramentas e colocávamos.” (João)</i></p> <p><i>“Estou a aprender coisas e sinto-me bem com isso, claro que sinto, estou a aprender mais. Estou a aprender muitas coisas, ainda não aprendi a mandar mensagem e a escrever textos e sair na impressora, já aprendemos o que são as letras, o tamanho, as cores.... Já aprendemos tudo.” (Liliana)</i></p>
PARTICIPAÇÃO E SOCIABILIDADE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participação em atividades, como culturais ou artísticas</li> <li>- Entretenimento</li> </ul>	<p><i>“Também faço uns joguinhos, faço consultas no youtube, quando quero uma receita já não vou ao livro vou à internet” (Joana)</i></p> <p><i>“Olhe inscrevi-me nas aulas de informática exatamente para ver se não fica sozinha e me ia entreter. (...) Gosto de aprender coisas novas, mas é aqui no convívio. As aulas até são boa para estar a conversar (...) Eu no princípio escrevi carta para o presidente da Câmara a dizer que agradecia muito os computadores que tinha oferecido para o convívio porque tínhamos a possibilidade de aprender mais alguma coisa e a dizer que estávamos agradecidos. E depois ele respondeu a dizer que a intenção tinha sido essa (...) disse o meu nome D.XX. Gostei muito fiquei tão contente. E é como se enviassemos uma carta e tivemos resposta logo” (Maria do Carmo)</i></p>

Quadro 18 – Síntese do impacto das TIC na qualidade de vida das pessoas idosas

(De acordo com pessoas idosas entrevistadas)

## Conclusão

Com este trabalho pretende-se contribuir para o estudo do impacto das novas tecnologias para a qualidade de vida das pessoas idosas, tendo por base a análise de duas áreas de intervenção social com pessoas idosas, aulas de informática e teleassistência. O itinerário prosseguido envolveu a construção de um quadro conceptual sobre o envelhecimento e as novas tecnologias, realizado a partir de uma revisão de literatura e uma investigação das práticas sociais. O estudo realizado seguiu uma abordagem qualitativa e compreensiva.

Do percurso investigativo desenvolvido apresentam-se as principais conclusões.

A sociedade atual caracteriza-se pelas profundas mudanças como a aceleração do envelhecimento demográfico e é nesta sociedade que se inscreve a atuação do Serviço Social. O envelhecimento é uma etapa da vida humana que representa a longevidade, uma das conquistas da sociedade atual relacionada com as alterações da sociedade e os avanços da medicina. Deste modo, é considerado um processo que ocorre a par do crescimento global. Neste sentido, é de realçar a relevância da questão de integração das pessoas idosas na sociedade da tecnologia e da informação.

O envelhecimento é uma experiência individual, sendo que cada pessoa constrói a sua trajetória de vida considerando as suas crenças, princípios, valores, meio social e familiar. Face à heterogeneidade das vivências na velhice torna-se complexo identificar o impacto das TIC na qualidade de vida das pessoas idosas.

Assim sendo, o envelhecimento apresenta-se como um campo relevante de atuação do serviço social, pelo que as tendências demográficas apontam para um aumento da população idosa, sendo necessário ter em consideração a mesma.

A tecnologia é um elemento característico da atualidade que influencia a sociedade, estando em constante e rápida evolução. Castells (2007), define a sociedade como informacional, ligada em rede por pontos em interação - por exemplo: internet - que transmitem informação e conhecimento, ao mesmo tempo para diferentes lugares do mundo. Com efeito, e como já mencionado, as pessoas idosas, potencialmente info-excluídas, têm reduzido acesso às tecnologias e à informação, aumentando o risco social de ficarem excluídas da sociedade.

É com base na nova questão social que se questiona a integração das pessoas idosas numa sociedade mais coesa e inclusiva, onde as TIC podem vir a representar uma grande vantagem na qualidade de vida dos idosos. Para além da sua função integradora

na sociedade da tecnologia e da informação, possibilitam um fortalecimento da rede de suporte, da participação, da cidadania, podendo propiciar uma melhor qualidade de vida, o bem-estar e uma atitude pró-ativa das pessoas idosas.

A qualidade de vida trata-se de conceito multidimensional, onde cada indivíduo avalia a sua situação diferentes aspetos: saúde, contexto de vida, social, desenvolvimento pessoal, interação social, participação, socialização e atividades espirituais (WHO, 1994 E Donald, 1997 in Jacob,2007). No entanto, destacam-se os seguintes fatores, subjacentes à perspectiva da qualidade de vida associada às TIC: bem-estar físico (saúde), relações sociais, participação social e desenvolvimento pessoal, pois têm um papel preponderante na perspectiva dos atores entrevistados. Assim sendo, o conceito de qualidade de vida tem um cariz subjetivo, relacionado com as diversas perceções das pessoas idosas e dos técnicos envolvendo as diferentes dimensões constituintes deste conceito, mas tem igualmente um cariz objetivo resultante das condições existenciais e da rede de suporte que determinam o capital social que cada pessoa idosa pode mobilizar.

Para este efeito, no âmbito da estratégia de pesquisa adotada, utilizou-se a técnica de entrevista semi-estruturada, revelando-se a mais adequada para este estudo exploratório. Foi possível obter um conjunto de perspectivas face aos projetos estudados, permitindo distinguir as visões dos técnicos e as visões dos idosos.

Considerando as duas áreas de intervenção social com recurso às novas tecnologias: uma de formação para o uso das TIC e a outra com dispositivo de teleassistência, pode dizer-se que, de modo geral, confirma-se o contributo das TIC para a qualidade de vida das pessoas idosas, de acordo com a opinião dos profissionais e das pessoas idosas entrevistadas. Acresce ainda, duas outras causas de influência designadamente, fatores de cariz individual, estímulo e insistência de familiares e amigos para o uso das TIC.

Assim, retomamos as perguntas de investigação para compreender como as TIC podem interferir na qualidade de vida das pessoas idosas. De acordo com os eixos de análise questionamos esta relação a partir de cinco dimensões: (1) a promoção da qualidade de vida das pessoas idosas; (2) as motivações e expectativas dos idosos face às novas tecnologias; (3) a integração e participação das pessoas idosas numa sociedade da informação; (4) as novas formas de relacionamento interpessoal das pessoas idosas; e (5) as oportunidades de manutenção/reforço da rede social e de saúde. Em forma de reflexão consideramos duas dimensões que são o impacto da sociedade tecnológica para

a vida das pessoas idosas e o impacto das novas tecnologias para a intervenção social com pessoas idosas.

### *As TIC e a promoção da qualidade de vida das pessoas idosas*

O recurso às TIC é uma oportunidade de contribuir para a qualidade de vida na velhice. Inicialmente, analisa-se a compreensão das TIC a partir da visão dos profissionais no contexto dos projetos de aula de informática e teleassistência.

Deste modo, para os profissionais entrevistados e de acordo com as dimensões de qualidade de vida, destaca-se o domínio de bem-estar físico. Na visão dos técnicos, a presença deste revela-se no âmbito, da prestação de cuidados de saúde e reforço da autonomia, pelo uso de um dispositivo tecnológico acionado em situações de emergência que permite às pessoas idosas permanecerem em seus contextos sociais, contribuindo para um maior sentimento de segurança e de proteção na saúde.

Numa perspetiva similar, sobre o mesmo domínio fundamenta-se, de acordo com as pessoas idosas entrevistadas, na possibilidade de acesso a informação sobre saúde, disponível na internet, obtendo uma grande variedade de conteúdos acessíveis ao público, bem como a possibilidade de acesso a serviços como a marcação de consultas médicas através das ferramentas informáticas. Neste mesmo domínio, pode-se afirmar que a utilização específica dos aparelhos de teleassistência visa atuar em situações de emergência, transmitindo maior segurança pela resposta imediata. Sabendo que, no envelhecimento a deterioração da saúde é um indicador de sofrimento físico e psicológico. Consideram também, que na velhice é essencial a manutenção das capacidades funcionais e a realização das atividades de vida diária, como fazer compras ou telefonar, daí que valorizem as TIC como importantes para a conservação da autonomia e independência. Logo, a teleassistência é vista como uma ferramenta que melhora as condições de vida e ajuda-os a viver de forma independente, permanecendo em suas residências e no seu meio comunitário. Apesar dos idosos terem mencionado que a teleassistência não é significativa nas suas vidas, referem diversos exemplos sobre os seus benefícios. Neste contexto, este aparelho fundamenta-se na promoção de maior autonomia bem como, transmissão da sensação de empatia e segurança ao idoso, sentindo-se que poderá recorrer a terceiros quando for necessário ajuda. A teleassistência encontra-se inter-relacionada com a autonomia, capacidade de planear a própria vida e capacidade de escolha.

Relativamente ao domínio de desenvolvimento pessoal, destaca-se a aprendizagem das novas tecnológicas que proporciona a aquisição de novos conhecimentos. Na perspetiva de técnicos e pessoas idosas, este domínio favorece: a valorização pessoal, a manutenção de uma vida ativa e projetos de vida, o estímulo cognitivo, para além de se manterem atualizadas.

Nesta sequência, pode-se afirmar, com fundamento nos testemunhos dos entrevistados que, nos projetos de aula de informática denota-se que a utilização das TIC consistem num recurso para a estimulação cognitiva e melhoria de competências. Esta vertente ilustra as TIC como uma ferramenta que facilita a manutenção da atividade cerebral e exercício da memória de médio-prazo ou curto-prazo. Assim, a qualidade de vida pode definir-se em termos de manutenção do bem-estar físico e do desenvolvimento pessoal, quer pela utilização de meios informáticos, quer pela manutenção da atividade cerebral.

### ***Motivações e expectativas dos idosos face às TIC***

No atual contexto as tecnologias influenciam a sociedade como fenómeno de proporções mundiais que conduz a mudanças no comportamento dos indivíduos e da mesma sociedade.

Neste sentido, com base nas entrevistas realizadas aos técnicos e pessoas idosas, parece possível dizer que as motivações e expectativas dos idosos face às TIC consistem numa nova forma de lazer e de entretenimento. Esta constitui uma forma de ocupação de tempos livres das pessoas idosas, através da pesquisa de temáticas de interesse, como música, ou comunicação com outras pessoas, sendo estas razões que suportam a motivação e as expectativas dos idosos face às TIC. E igualmente, a possibilidade de comunicar e manter laços familiares e de amizade, atualizar conhecimentos e informação, combater a solidão, usar novas formas de comunicar com amigos, fazer novos grupos de pertença, participar na sociedade e manter-se ativo.

Por outro lado, o projeto de teleassistência corresponde às expectativa das pessoas idosas, de acordo com os entrevistados, destaca-se a utilização deste aparelho com vista a atuar em situações de emergência, transmitindo maior segurança e sentimento de proteção por obter uma resposta de imediato, possibilitando maior autonomia e independência.

## *A integração e participação das pessoas idosas numa sociedade da informação*

Considerando o presente domínio de qualidade de vida, parece que se pode concluir que o acesso às TIC e a aquisição de conhecimento e aprendizagem apresenta-se como uma possibilidade de inclusão digital. Embora se denote a necessidade de adaptação das metodologias de ensino às limitações e dificuldades dos idosos, sendo crucial respeitar os ritmos de cada pessoa idosa, valorizando o seu esforço. Destacando-se a importância de adequar a aprendizagem ao público-alvo, ir ao encontro dos interesses e gostos das pessoas e respeitar o ritmo dos alunos, realizando repetições possibilitando a familiarização com as tarefas.

Numa visão complementar, as pessoas idosas integradas nas aulas de informática mencionaram que quanto à integração e participação numa sociedade tecnológica, refere as TIC estão adaptadas, muito embora, no entanto, identifiquem dificuldades associadas a limitações visuais, auditivas ou sensório-motoras, tais como: capacidade de memorização, de compreensão, de repetição de tarefas, de compreensão de programas informáticos, de procedimentos de cada programa e das suas funcionalidades. Importa evidenciar que, apesar das dificuldades e limitações as pessoas idosas acompanham a evolução das ferramentas TIC, revelando que os conhecimentos e utilização de TIC não são exclusivos de uma faixa etária, mas para quem procura manter-se atualizado e ativo. Contudo, é essencial respeitar o ritmo individual de cada pessoa que é mais lento do que na juventude, mantem-se a vontade e a capacidade de aprender, derrubando o mito de que na velhice não é possível aprender. Logo, verifica-se a integração e participação das pessoas idosas através do uso do computador e da internet.

De acordo com os profissionais entrevistados, na base da intervenção destes projetos de aulas de informática, constata-se que o conceito de qualidade de vida encontra-se associado ao envelhecimento ativo. Considera-se, então, que o intercâmbio entre estes conceitos reflete-se no contributo para a integração e participação ativa das pessoas idosas na sociedade atual, por meio do desenvolvimento de ações locais que aproximam os idosos da mesma.

Considerando, as afirmações dos entrevistados, parece que é possível dizer que as TIC possibilitam a qualidade de vida na velhice, sendo fundamental na sociedade das tecnologias como na promoção do envelhecimento ativo e produtivo. Este conceito tem carácter subjetivo (influenciado sobre a visão das pessoas) e multidimensional (composto por diferentes dimensões de análise). Considera-se que a qualidade de vida

no envelhecimento associado às TIC consiste na manutenção da autonomia/independência, no acesso a serviços e cuidados de saúde adequados e eficazes às necessidades dos idosos, no acesso a informação e serviços, a novas oportunidades, de participação na esfera social, de lazer e de entretenimento, de aprendizagem e de atualização de conhecimento.

Relativamente aos projetos de teleassistência, a integração e participação das pessoas idosas na sociedade da tecnologia é questionada pela adaptação do aparelho, muito embora, este seja uma ferramenta direcionada para a população idosa, identificam-se dificuldades e limitações, tornando-se essencial considerar as pessoas idosas, as suas necessidades e as suas reais limitações, segundo os técnicos. Abordando as pessoas idosas integradas no programa da teleassistência, verifica-se que a sua visão corrobora com o mencionado anteriormente, apenas referirem não sentirem dificuldade na utilização do aparelho, mencionam receio na sua utilização pela reduzida familiarização, o que se torna contraditório. Ainda de acrescentar que as pessoas idosas consideram este aparelho como um instrumento que apresenta soluções de apoio com base no desenvolvimento tecnológico, proporcionando um valor de acréscimo de qualidade de vida nas suas casas.

Neste contexto, o progresso tecnológico é inegável e está presente em diferentes esferas da vida, assim, as pessoas que não têm acesso às TIC ou conhecimento sobre ela não se encontram integrados na sociedade atual, designa-se por exclusão digital (APDSI,2011 e Pinto, 2008).

### ***As TIC proporcionam novas formas de relacionamento interpessoal das pessoas idosas***

A sociedade contemporânea dá primazia às TIC e à comunicação em rede impondo barreiras para quem não tem conhecimentos informáticos. Como já foi mencionado, a aprendizagem de TIC manifesta-se essencial para compreender e acompanhar esta nova realidade.

Nas relações interpessoais, na ótica de técnicos e pessoas idosas entrevistadas, verifica-se que as TIC facilitam os contactos com familiares à distância, aproximam gerações, facilitam o acesso à informação e à comunicação. Assim, o conhecimento e a aprendizagem de TIC contribui para o suporte social nas relações sociais, relacionado

com a comunicação entre familiares e amigos, e o contacto com outros indivíduos aumentando ou mantendo a rede de suporte social das pessoas idosas.

Como tal, analisa-se que a qualidade de vida das pessoas idosas é influenciada por sistemas de suporte como o apoio familiar ou as amizades e o acesso a serviços de saúde. Salienta-se que, é importante ponderar que quando a família não vive com as pessoas idosas, a ausência de um contacto direto com estas não permitirá socorrer no imediato em situações de emergência. Em simultâneo, muito embora, os vizinhos possam constituir uma rede de suporte pela proximidade, também se verifica dificuldade em responder a situações de emergência no imediato. É neste sentido que, a teleassistência desenvolvida para assistência emergencial, pelo contacto direto com a rede de apoio. A teleassistência constitui uma nova oferta de cuidados que põe as pessoas idosas face à situação presente de crescente longevidade dos indivíduos, admitindo que na velhice sucede uma deterioração da saúde física, correspondente ao envelhecimento biológico.

#### ***As TIC como oportunidade de manutenção/reforço da rede social e de saúde***

Neste contexto, com base nas entrevistas, pode-se concluir que as novas tecnologias possibilitam uma maior interação social das famílias e amigos, facilitando a comunicação entre estes, sobretudo quando se encontram distantes geograficamente. A utilização das TIC como meio de comunicação constitui-se como uma forma de estabelecer ligações com familiares mesmo à distância com maior frequência e ter acesso a notícias e informação em tempo real. Também, através destas ferramentas TIC, podem estabelecer contacto com gerações mais novas, rompendo barreiras de gerações. Em consequência dos atuais ganhos da longevidade individual é o contacto crescente entre gerações. Não obstante, privilegiar o uso das TIC em detrimento do contacto direto com a rede social, poderá prejudicar o tempo dedicado a familiares e a amigos.

As TIC constituem-se como uma oportunidade de manutenção e reforço das redes sociais, de acordo com a perspetiva dos técnicos dos projetos de aula de informática, pela possibilidade de estabelecer relações, comunicar com familiares e amigos através de mecanismos informáticos que permitem a partilha de notícias, fotografias e informações. Mas também, na aproximação aos serviços de assistência e prestação de cuidados de saúde pela utilização das TIC, como marcação de consultas médicas e serviços de emergência.

As pessoas idosas, integradas nas aulas de informática, quando questionadas quanto à oportunidade de reforço das redes sociais e de saúde, referiram que as TIC se traduzem na melhoria da comunicação nas rede sociais. No que concerne, aos idosos integrados no programa de teleassistência estes destacaram a utilização deste aparelho com vista a atuar em situações de emergência, transmitindo maior segurança pela resposta imediata.

### *As pessoas idosas e a sociedade tecnológica*

Como síntese global, a importância atual das novas tecnologias e o impacto que pode ter na vida dos mais velhos, nomeadamente pela presença alargada de tecnologias como computadores na maioria das casas, da existência de programas de comunicação à distância e da possibilidade de aquisição de bens e serviços à distância.

Pode-se verificar que nos projetos analisados, observa-se uma preocupação com a qualidade de vida, estimulando o envelhecimento com qualidade de vida por meio de um conjunto de atividades adequadas e relacionadas com as necessidades e interesses desta população. Neste sentido, as tecnologias abordadas possibilitam a uma maior qualidade de vida, colocando em evidência a promoção da autonomia das pessoas, liberdade, amplificar o campo de ação pessoal, conhecimento, favorece a relação social, fomenta a participação. Sendo utilizada de acordo com os fins que as pessoas idosas determinam, definindo-se como ferramenta tecnológica que permite melhorar a qualidade de vida, mantendo um projeto de vida e compromisso ativo com a vida. Porém, o uso destas tecnologias está subordinada às ambições individuais, à faixa etária e ao nível sociocultural das pessoas idosas.

No entanto, as tecnologias abordadas não estão, muitas vezes, ao alcance de todas as pessoas idosas por motivos económicos, culturais, físicos, de desconhecimento ou falta de informação. As pessoas com rendimentos inferiores geralmente, tendo como referência o salário mínimo nacional, não têm acesso a grande parte da informação dada, nem a condições económicas que possibilitem usufruir desses instrumentos. E, igualmente, o mercado das TIC orientado para as pessoas idosas ainda está em desenvolvimento, numa fase nascente, bem como, a nem sempre os avanços tecnológicos e científicos estão totalmente adequados às necessidades das pessoas idosas sendo essencial averiguar as suas opiniões, preocupações reais e limitações físicas inerentes no processo de envelhecimento biológico.

Acrescenta-se também um outro aspeto, os idosos com reduzida ou inexistente escolaridade têm dificuldade no acesso à informação, bem como tem maior dificuldade de compreensão e abstração face às TIC, reforçando a solidão e o isolamento. Assim, a qualificação e escolaridade das pessoas idosas poderá afetar a utilização das TIC.

Ainda, pode-se afirmar a importância da discussão sobre info-inclusão, a interação dos idosos com as TIC, pela rápida transformação da sociedade e os avanços. A sociedade em rede influencia os contextos sociais, onde o envelhecimento não deve ser marginalizado pelo reduzido acesso e conhecimento das TIC. Como tal, as aulas de informática e teleassistência conduzem a uma perspetiva de inclusão social. É neste sentido que, favorece a aprendizagem e o conhecimento em TIC estimula a inclusão social na atualidade. Para além disso, o recurso às TIC e a aprendizagem da linguagem digital contribui para manter as pessoas ativas na sociedade, promover a autonomia e o envelhecimento ativo, manter as pessoas em suas casas através de aparelhos de assistência, e manter laços sociais e novas formas de relacionamento entre gerações.

### ***A intervenção social com pessoas idosas e novas tecnologias***

Embora a complexidade dos problemas na atualidade e as alterações dos processos de trabalho social no campo profissional, considera-se, a intervenção de serviço social com pessoas idosas para a melhoria da qualidade de vida com o recurso às TIC são uma oportunidade de atuar na inclusão, na capacidade de agir, de participação, autonomia e qualidade de vida. Adotando uma perspetiva reflexiva e crítica sobre a sociedade e os problemas, dando primazia a uma visão aprofundado dos problemas, nos diferentes níveis micro, meso e macro. Neste sentido, o Serviço Social tem como objetivo o bem-estar e a auto-realização dos seus clientes, o desenvolvimento e o uso disciplinar de conhecimentos a respeito do comportamento humano e social. O papel do Assistente Social na intervenção com pessoas idosas no âmbito das TIC baseia-se em proporcionar maior qualidade de vida, promoção do bem-estar físico e mental, promover a mudança social, na resolução de problemas no contexto das relações humanas e na capacidade e no empenhamento das pessoas na melhoria do “bem-estar”, ter em consideração as forças e fraquezas das política sociais de info-inclusão e criar alternativas para alcançar a qualidade de vida, nas suas diferentes dimensões. Onde se observa a primazia dos valores do Serviço Social como: a dignidade, direitos, integração, respeito, autonomia ou participação.

Relativamente, aos principais desafios identificados durante o processo de investigação consistiram no exercício de escuta ativa para com as pessoas idosas entrevistadas que manifestavam necessidade de desabafar, ouvindo os seus desejos e expectativas, também, observou-se que os entrevistados tiveram dificuldade em responder a algumas questões colocadas. Ainda neste âmbito, verificou-se a existência de reduzidos estudos sobre a presente temática, face às transformações da sociedade contemporânea marcadas pela tecnologia no qual é essencial a inclusão das pessoas idosas. No que concerne aos constrangimentos que, surgiram nesta investigação, identificou-se o desconforto com o gravador, apesar das pessoas entrevistadas terem dado autorização, em responder às questões formulados tornando-se breves, vagos e não desenvolvendo as respostas. Simultaneamente, apesar de se considerar que as metodologias de investigação foram adequadas ao estudo que se pretendeu realizar, o facto de se centrar num número reduzido de projetos resulta num reduzido campo de amostra, não possibilitando efetuar generalizações, impedindo o aprofundamento do tema.

Em relação a estudos futuros, constitui-se como uma mais-valia o aprofundamento do tema, explorando de forma cuidadosa as variáveis de género, idade e habilitações académicas, de forma, a obter dados mais detalhados sobre o impacte das TIC para a qualidade de vida das pessoas idosas. Por outro lado, sugere-se que se englobe um maior número de projetos de aulas de informática e teleassistência, uma vez que, é imperativo refletir sobre a relação das pessoas idosas com as tecnologias no contexto da sociedade atual e as consequências para a qualidade de vida das mesmas.

Para concluir, verifica-se a necessidade de produção de mais estudos e conhecimentos nesta área, sugerindo-se que as políticas de info-inclusão insiram as pessoas idosas em relação às suas características, expectativas e efeitos benéficos para a melhoria da qualidade de vida, sem prejuízo de afetar as relações sociais e afetivas. Sendo pertinente refletir, de forma, aprofundada o papel do serviço social, a natureza das práticas profissionais e sobre as conceções que lhes estão subjacentes.

## Bibliografia

- ADÃO E SILVA, Pedro (2002). "O modelo de welfare da Europa do Sul – Reflexões sobre a utilidade do conceito", *Sociologia, Problemas e Práticas*, 38: 25-59.
- AMARO, Maria Inês, (2005) “Do Estado-Providência ao Estado regulador – desafios para a cidadania” CESS, FCH-UCP
- ANDER-EGG, Ezequiel (1995), *Introdução ao Trabalho Social*, Petrópolis, Editora Vozes.
- ANDER-EGG, Ezequiel e Aguilar, Maria José, (1999), *Como Elaborar um Projecto*, Lisboa, Projecto Atlântida – C.P.I.H.T.S.
- ANDER-EGG, Ezequiel, (1994), *História del Trabalho Social*, Buenos Aires, Editorial Lumen
- ANDRADE, Maria Lurdes, (1999) “A solidão do Idoso”, *Revista Saúde e Lazer - revista internacional de prevenção na saúde e vida familiar*, nº 616, Lisboa: Fevereiro
- AZEREDO, Zaida (2012), “A interação geracional como uma estratégia de envelhecimento ativo”, in Moura, Claudia (2012, *Processos e estratégias de envelhecimento*, Euedito, 1ª edição
- BALL, Marcel Bolle de (2000), A Realiança, in Soulet, Marc-Herry (2000), *Da Não Integração*, Coimbra, Quarteto
- BANDEIRA, Ana (2009), Estudo de avaliação das necessidades dos seniores em Portugal, in Fundação Calouste Gulbenkian (2009), *Tempo da Vida*, Cascais, Principia
- BARDIN, Laurance (1988), *Análise de conteúdo*, Lisboa, Edições 70, 1988 (1ª edição francesa 1977)
- BELL, J. (1997), *Como realizar um Projecto de Investigação*, Lisboa, 1ª edição, Gradiva
- BERGER, Louise (1995) “Evitar os perigos”, in BERGER, Louise; MAILLOUX-POIRIER, Danielle (1995), *Pessoas idosas: uma abordagem global*, Lisboa Lusodidacta, pp.379-438. ISBN 972-95399-8-7.
- BLAIKIE, Norman (2001), *Designing Social Research*, Cambridge, Polity Press, pp. 85 – 127

- BLAIKIE, Norman (2007), *Approaches to social enquiry*, Cambridge, 2ª edição, Advancing Knowledge, Polity Press
- BOND, J. et al (1990) *Ageing in Society – an Introduction to Social Gerontology*, London, Sage Publications.
- BORSCH-SUPAN, Axel (2009) “Envelhecimento e trabalho: a velha Europa pode ainda ser próspera” in Fundação Calouste Gulbenkian (2009), *Tempo da Vida*, Cascais, Principia
- BOUQUET, Brigitte et Garcette, Chistine (2005), *Professions de Santé*, Paris, Maloine-Collection
- BRAGA, Carlos (2009), Idosos vozes (cada vez mais) anoitecidas, *Revista Pretextos*, revista do Instituto da Segurança Social, IP., nº36, Lisboa, Dezembro de 2009.
- BRANCO, Francisco, (1999), A acção social Hoje e as perspectivas Futuras no Contexto nacional e Europeu, in *Acção Social em Debate*, Lisboa
- CARDÃO, Sandra (2007), *O idoso institucionalizado*, Lisboa, 1ª edição, Coisas de saber
- CAREY-BÉLANGER, Elaine (2001), “Políticas sociais e os trabalhadores no contexto da globalização e da transformação do papel do estado: apelo a uma cidadania activa e a uma vitória à altura”, in Helena Mouro e Dulce Simões, *1000 anos de Serviço Social*, Coimbra, Quarteto (pp.297-311)
- Carta dos Direitos da União Europeia
- Carta Social (2007)
- CARVALHO, Maria Irene (2012), Os cuidados domiciliários em Instituições de Solidariedade Social, Lisboa, Coisas de Ler
- CARVALHO, Pedro Silva (2012), “Etapas do proceso de envelhecimento”, in Moura, Claudia (2012, *Processos e estratégias de envelhecimento*, Euedito, 1ª edição
- CASTEL, Robert (2005), *A Insegurança Social: o que é ser protegido?*, Petrópolis, Editora Vozes.
- CASTELLS, Manuel (2007), *A Sociedade em Rede. A Era da Informação*, vol. I, *Economia, Sociedade e Cultura*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.
- CLAVEL, Gilbert (2004), *A Sociedades da Exclusão – Compreendela para dela sair*, Porto, Editora Porto

- COM - COMISSÃO EUROPEIA (2012), *Concretizar o Plano de Execução Estratégica da Parceria Europeia de Inovação para um Envelhecimento Ativo e Saudável*, 83 final, Brussels, European Commission, 2012.
- COMISSÃO EUROPEIA (2007), *Envelhecer bem na sociedade da informação - Uma Iniciativa 2010 - Plano de Acção no domínio Tecnologias da Informação e das Comunicações e Envelhecimento*, Brussels, European Commission,.
- COMPLEMENTO SOLIDÁRIO DE IDOSOS - Decreto-Lei nº 232/2005 de 29 de Janeiro, cuja regulamentação foi publicada em Decreto Regulamentar 3/2006 de 6 de Fevereiro
- CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA PORTUGUESA – Atualizada de acordo com a Lei Constitucional n.º1/2005 de 12 de Agosto (2008), Coimbra, edições Almeida,
- COSTA, Alfredo Bruto da (2005), *Exclusões Sociais*, 5ª Edição, Lisboa, Ed. Gradiva
- COSTA, António Firmino da Costa (2003), “A Pesquisa de Terreno em Sociologia” in Silva, Augusto Santos e Pinto, José M. (2003), *Metodologia das Ciências Sociais*, Porto, 12ª edição, Edições Afrontamento,
- DIAS, Isabel (2012), O uso das tecnologias entre os seniores, *Sociologia – problemas e praticas*, n.º 68, pp. 51-77
- DOLL, Johannes, Adriano PASQUALOTTI, e Dante A. C. Barone (2007), “As tecnologias de informação e comunicação na vida de idosos com sintomas de depressão: significado experiências e relacionamentos”, *Novas Tecnologias na Educação*, 5 (2), pp. 1-8
- DUBAR, Claude (2006), Cap. 5 – Construção e crises da identidade pessoal, in DUBAR, Claude (2006), *A crise das identidades: a interpretação de uma mutação*, Lisboa, Afrontamento.
- ESTEVES, Samuel (2010), *Envelhecer bem com as tecnologias da informação e comunicação*, Lisboa, Cidade Solidária.
- Estratégia de Lisboa e Programas Nacionais de Reforma (2008)
- FALEIROS, Vicente de Paula (1999), “Desafios do Serviço Social na era da globalização”, in Serviço Social e Sociedade, São Paulo, Cortez (pp 153-187)
- FALEIROS, Vicente de Paula (2001), Desafios do Serviço Social na Era da Globalização, in Helena Mouro, e Dulce Simões (org.s), *100 anos de Serviço Social*, Quarteto, Coimbra, pp. 313-349

- FAMILY PLATFORM (2010), *Research Agenda on Families and Family Wellbeing for Europe - Final Report*, Bruxelas, Comunidade Europeia
- FERNANDES, Ana A. (1997), *Velhice e Sociedade*, Oeiras, Celta Editora
- FERNANDES, Purificação (2002), *A Depressão no Idoso: Estudo da Relação entre Factores pessoais e situacionais e manifestações de Depressão*, Coimbra, 2ª edição, Quarteto Editora
- FERREIRA, Aida (2005), A acção do Serviço Social em contexto de globalização: limites e (ou) desafios, *Revista Lusófona de Ciências Sociais*, Lisboa
- FIGEL, Ján (2007), “Competências essenciais para a aprendizagem ao longo da vida”, in COM (2007), *Competências-chave para a Aprendizagem ao Longo da Vida – Quadro de Referência Europeu*, Luxemburgo, Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias
- FILHO, J e SARMIENTO, S. (2004), *Envelhecer bem é possível – cuidado de nossos idosos na família e na comunidade*, São Paulo, Edições Loyola
- FLICK, Uwe (2005). *Métodos Qualitativos na Investigação Científica*, Lisboa, Monitor
- FONSECA, António Manuel (2006), *O envelhecimento – uma abordagem psicológica*, Lisboa, 2ª edição, Universidade Católica Editora,
- FÓRUM GULBENKIAN DE SAÚDE SOBRE O ENVELHECIMENTO (2009) “Tempo da Vida”, Cascais, Principia, 1º Edição
- GARCÍA, T. & PELAÉZ, A. (2006), *Trabajo Social con Grupos*, Madrid, Alianza Editorial
- GARRO, Juan Jesus Viscarret (2000), *El Modelo Sistémico - Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*, Alianza Editorial
- Gaspar, Jorge (2009), “o envelhecimento e a dinâmica demografia na Europa - Posicionamento de Portugal” in Fundação Calouste Gulbenkian (2009), *Tempo da Vida*, Cascais, Principia
- GHIGLIONE, R., E MATALON, B. (1993), *O Inquérito - Teoria e Prática*, Oeiras, 2ª edição, Celta,
- GIDDENS, Anthony (2001), *Sociologia*, Edição Calouste Gulbenkian, Lisboa, 5º Edição
- GIDDENS, Anthony (2002), *O mundo na era da globalização*, 4º Edição, Lisboa, Presença, pp15-29

- GRÉGOIRE, Danielie (1997), *Une perspective d'empowerment insérée au sein d'un programme d'intégration des nouveaux étudiants: Le Projet Pairs*, Rapport de stage de maîtrise, Université de Montréal, 119 p.
- GUADALUPE, Sónia (2001), *Intervenção em Rede e Doença Mental - Comunicação apresentada no II Encontro de Serviço Social em Saúde Mental: Novas Perspectivas*, organizado pelo Serviço Social do Hospital Sobral Cid1., Hospital Sobral Cid, Coimbra,
- GUERRA, Isabel (1991), *Estratégias e Metodologias de Inovação em Acção Social: contributos para uma reflexão*, in *1.as jornadas de Acção Social*, DGAS-CRSSB, Braga
- GUERRA, Isabel (1999), “A nova acção social hoje e as perspectiva futuras no contexto nacional e europeu”, in GUERRA, Isabel (1999), *A Acção em Debate*, Lisboa, DGAS-CRSSL
- GUERRA, Isabel (2005), *A nova acção social hoje e as perspectiva futuras no contexto nacional e europeu*, in GUERRA, Isabel (2005), *A Acção em Debate*, Lisboa DGAS-CRSSL
- GUERRA, Isabel (2006), *Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo – sentidos e formas de uso*, Estoril, Principia
- GUERRA, Isabel, (1994), *Metodologia de Projecto*, Lisboa, CESS, ISCTE
- HAGUETTE, T. M. F. (2001), *Metodologias qualitativas na sociologia*. 8. ed. Petrópolis, Vozes
- HARPER, Sarah (2009) “Uma abordagem às implicações do envelhecimento global in Fundação Calouste Gulbenkian (2009), *Tempo da Vida*, Cascais, Principia
- ILLICH, Ivan (1973 [1976]), *A Convivencialidade*, Publicações Europa-América, in *Journal of Social Work*, 4(3), Sage, Londres
- INE (2002), *O Envelhecimento em Portugal, Situação Demográfica e socioeconómica recente das pessoas idosas*, Ed. INE, Lisboa
- INE (2012), *Censos 2011*, Ed. INE, Lisboa
- INE, (2002), *Censos 2001*, Ed. INE, Lisboa
- JACOB, Luís (2007) *Animação de Idosos*, 4ª ed., Âmbar,
- KACHAR, V. (2000), *A terceira idade e o computador: interação e transformações significativas*, *A Terceira Idade*, São Paulo, v. 11, n. 19, p. 5-21

- KACHAR, Vitória (2003), *Terceira Idade & Informática: Aprender revelando potencialidades*, São Paulo, Cortez
- LESSON, George W. (2009) “Educação e aprendizagem ao longo da vida”, in Fundação Calouste Gulbenkian (2009), *Tempo da Vida*, Cascais, Principia
- LEUSCHNER, Karl (2009) “A doença da solidão”, in Fundação Calouste Gulbenkian (2009), *Tempo da Vida*, Cascais, Principia
- LIMA, Izaira T. S., Samara S. Q. Nogueira, e Taciana L. Burgos (2008), “Inclusão do idoso no mundo digital: realidade mossoroense e cenário brasileiro”, *XXXI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação*, Natal, 2 a 6 de Setembro.
- MACHADO PAIS, José (1993) “Nas rotas do quotidiano”, *Revista Critica de Ciências Sociais*, nº37, Coimbra: CES, pp. 105-115
- MACHADO, Maria do Céu (2009) “Envelhecimento e políticas de saúde” in Fundação Calouste Gulbenkian (2009), *Tempo da Vida*, Cascais, Principia
- MAGALHÃES, António M., Stoer, Stephen, (2005), “A diferença somos nós, a gestão da mudança social e as políticas educativas e sociais”, Porto, Afrontamentos (página 15-30)
- MARTIN, Inácio, e outros (2007), “O desenvolvimento do paradigma do envelhecimento produtivo: os novos papéis dos seniores na sociedade”, em Agustín Requejo Osóri e Fernando Cabral Pinto (coords.), *As Pessoas Idosas. Contexto Social e Intervenção Educativa*, Lisboa, Instituto Piaget, cap. VII, pp. 203-223
- MARTIN, Inácio, e outros (2007), “Políticas sociais para a terceira idade”, em Agustín Requejo Osório e Fernando Cabral Pinto (coords.), *As Pessoas Idosas. Contexto Social e Intervenção Educativa*, Lisboa, Instituto Piaget, cap. V, pp. 131-179.
- MENDES, Fernando Ribeiro (2009) “Que segurança na velhice em Portugal in Fundação Calouste Gulbenkian (2009), *Tempo da Vida*, Cascais, Principia
- MINISTÉRIO DA SEGURANÇA SOCIAL E DO TRABALHO - Projecto criativo: Luís Santos (2002), *Prevenção da Violência Institucional - Perante as pessoas idosas e as pessoas em dependência*, edição do Instituto para o Desenvolvimento Social
- MINISTÉRIO DO TRABALHO E DA SOLIDARIEDADE SOCIAL - *PNAI - Plano Nacional de Acção Para a Inclusão, 2006-2008*, Lisboa: Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social

- NOWAR, Jurgen, (2001), trabalho social em rede – a aplicação das redes sociais no trabalho social, in Helena Mouro, e Dulce Simões (org.s), *100 anos de Serviço Social*, Coimbra, Quarteto
- NÚCLEO DA REDE SOCIAL DO INSTITUTO PARA O DESENVOLVIMENTO SOCIAL, (1999), Plano de Desenvolvimento Social - índice de anexos, Lisboa
- OMS - Organisation mondiale de la Santé (1994), “Déclaration faite par le Groupe de travail sur la qualité de la vie”, Publiée dans WHO health promotion glossary, Genève, 1998. Document WHO/HPR/HEP/98.1
- OMS - Organisation mondiale de la Santé (2002) - *Active Ageing, A Policy Framework*, Genève, OMS
- OMS - Organisation mondiale de la Santé (2002), Organisation mondiale de la Santé - *Vieillir en Restant Actif, Cadre d’Orientation*, Genève, OMS
- OMS Organisation mondiale de la Santé (1986), Carta Otawa para a promoção da saúde, *1ª Conferencia Internacional sobre a promoção da saúde*, World Health Organization
- OMS Organisation mondiale de la Santé (1994), *Declaração desenvolvida pelo grupo de trabalho de qualidade de vida da OMS*, publicado no glossário de promoção da saúde de 1998, Genebra, Organização Mundial de Saúde.
- OMS Organisation mondiale de la Santé (2002), Envelhecimento activo, um projecto de Política de Saúde. [http://www.crde-unati.uerj.br/doc\\_gov/destaque/Madri.doc](http://www.crde-unati.uerj.br/doc_gov/destaque/Madri.doc) [consulta: 20/04/2009]
- OSÓRIO (2007), Os idosos na sociedade actual, in Osório, Agustin, Pinto; Fernando Cabral (2007), *As Pessoas Idosas - Contexto Social e Intervenção Educativa*, Lisboa, Instituto Piaget, (pp. 11- 46)
- OSÓRIO, Agustin, Pinto Fernando Cabra, (2007), *As Pessoas Idosas - Contexto Social e Intervenção Educativa*, Instituto Piaget, Lisboa
- PAIS, José Machado & Vítor Sérgio FERREIRA, org. (2010). *Tempos e transições de vida: Portugal ao espelho da Europa. Atitudes Sociais dos Portugueses 10*, ICS, Lisboa,
- PAIS, José Machado (2002), *Sociologia da Vida Quotidiana. Teorias, Métodos e Estudos de Caso*, Lisboa, Imprensa de Ciências Sociais - ICS
- PAIS, José Machado (2005), *Nos rastos da solidão: deambulações sociológicas*, Porto, Âmbar

- PAÚL, Constança (s/data), *Envelhecimento activo e redes de suporte social, departamento de ciências do comportamento*, Porto, ICBAS-UP
- PAÚL, Constança e Fonseca, António (2005), *Envelhecer em Portugal – psicologia, saúde e prestação de cuidados*, 1ª edição, Lisboa, Climepsi editores
- PINTO, Carla (1998), *Empowerment, uma Prática de Serviço Social*, Política Social, Lisboa, ISCSP.
- PINTO, Teresa, (2008), “Novas tecnologias e idosos – exclusões e soluções”, *Rediteia*. - Porto. - N.º 41, p. 29-31
- PNAI 2008-2010 – Plano Nacional de Acção para a Inclusão 2008-2010, Lisboa
- POLIT, D et All (2004), *Fundamentos de Pesquisa em enfermagem – Métodos, avaliação e utilização*, Brasil, Artmend Editora
- QUIVY, R. e Campenhoudt, L. V. (2008), *Manual de Investigação em Ciências Sociais*, 1ª edição, Gradiva, Lisboa
- REIS, Elizabeth e Teresa Calapez (1999), *Estatística Aplicada, vol. 2*, 3ª edição, Edições Sílabo
- SÁNCHEZ, David et al (2006), Envejecimiento y nuevas tecnologías, Fundación Fatronik. San Sebastián. Guipúzcoa, España, *Rev Esp Geriatr Gerontol. 2006;41(Supl 2):57-65*
- SCHALOCK, Robert et al (2002), *Handbook on Quality of Life for Human Service Practitioners*, Washington, AAMR-American Association on Mental Retardation
- SCHIERFER, Ulrich et all (2000), *Manual de Planeamento de Projectos*, Lisboa, ME
- SERVÓS, Chaime Marcuello, RESA, Antonio Gutiérrez, (2008), *Servicios Sociales, Modelos y Perspectivas – Una aproximación internacional*, Ediciones Académicas
- TAMER, Norma Liliana, e Graciela PETRIZ (2007), “A qualidade de vida dos idosos”, in Agustín Requejo Osório e Fernando Cabral Pinto (coords.), *As Pessoas Idosas. Contexto Social e Intervenção Educativa*, Lisboa, Instituto Piaget, cap. VI, pp. 181-223.
- UNICEF, *Declaração Universal dos Direitos do Homem*, aprovada em 1948
- VALENDUC, Gérard e Vendramin, Patricia (2006), *Technologie et vieillissement, les facteurs explicatifs des attitudes différenciées des seniors*, Association pour une Fondation Travail-Université, Bruxelles, éditeur responsable: Pierre Georis

- VALLESPER, Jordi, e Mercè MOREY (2007), “A participação dos idosos na sociedade: integração vs. segregação”, in Agustín Requejo Osório e Fernando Cabral Pinto (coords.), *As Pessoas Idosas. Contexto Social e Intervenção Educativa*, Lisboa, Instituto Piaget, cap. VIII, pp. 225-251.
- WHO (2002), “Vieillir en restant actif - Cadre d’orientation”, Santé Prévention des maladies non transmissibles et promotion de la santé, Vieillessement et qualité de la vie, Genève, WHO
- WILSON, Chris (2009) “O envelhecimento no século XXI - perspectivas demográficas” in Fundação Calouste Gulbenkian (2009), *Tempo da Vida*, Cascais, Principia
- WINTLEV-JENSEN (2009), Panorâmica da estratégia da comissão europeia de novas tecnologias e serviços para envelhecer bem, in Fundação Calouste Gulbenkian (2009), *Tempo da Vida*, Cascais, Principia
- YIN, Robert (1993), *Case Study Research – design and methods*, London, Sage
- ZASTROW, C. (2008), “Capitulo 2: trabalho social de grupo y prática del trabalho social” in: *Trabajo Social con Grupos*. Madrid, Paraninfo

#### **Webgrafia:**

- Segurança Social (2008), mediadas politicas para responder á temática do envelhecimento  
<http://www2.seg-social.pt/>.
- Estratégia de Lisboa e Programas Nacionais de Reforma (2008)  
[www.estrategiadelisboa.pt/InnerPage.aspx?idCat=340&idMasterCat=334&idLang=1&site=lisbon-strategy](http://www.estrategiadelisboa.pt/InnerPage.aspx?idCat=340&idMasterCat=334&idLang=1&site=lisbon-strategy)
- Carta dos Direitos da União Europeia  
[http://www.acidi.gov.pt/docs/Legislacao/LEuropeia/Carta\\_direitos\\_UE.pdf](http://www.acidi.gov.pt/docs/Legislacao/LEuropeia/Carta_direitos_UE.pdf)
- AEIP sobre Inter-geracionalidade: “Intergenerational Solidarity for cohesive and Sustainable Societies”, 28 a 29 de Abril de 2008  
[http://www.aeip.net/index.cfm?fuseaction=Content.DisplayContent&Content\\_ID=DFED3597-C5BD-3C8C-5614EB4AF1A040C7&Category\\_ID=E9EBB40B-0844-332D-2F4B487940F2C0D9&lang=fr&URI=|fr|dfed3597-c5bd-3c8c-5614eb4af1a040c7|](http://www.aeip.net/index.cfm?fuseaction=Content.DisplayContent&Content_ID=DFED3597-C5BD-3C8C-5614EB4AF1A040C7&Category_ID=E9EBB40B-0844-332D-2F4B487940F2C0D9&lang=fr&URI=|fr|dfed3597-c5bd-3c8c-5614eb4af1a040c7|)
- UNAF sobre inter-geracionalidade: DEMOGRAPHIE ET SOLIDARITE INTERGENERATIONNELLE  
[http://www.unaf.fr/pf/article.php3?id\\_article=1707](http://www.unaf.fr/pf/article.php3?id_article=1707)
- Site do Instituto Nacional de Estatísticas, sobre as estatísticas do desemprego em Portugal  
[www.ine.pt](http://www.ine.pt)

- Site da IFWS sobre a definição de Assistente Social e objectivos da profissão  
<http://www.ifsw.org/>
- Comunidade Europeia (2010) Envelhecer bem na sociedade da informação: Plano de Ação no domínio "Tecnologias da Informação e das Comunicações e Envelhecimento", Comunidade Europeia:  
[http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/124292\\_pt.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/124292_pt.htm)
- UNESCO Institute for Lifelong Learning (2003)  
<http://www.unesco.org/education/aladin/>
- WHOQOL - *Instrumento de avaliação da qualidade de vida da Organização Mundial de Saúde*. Genève: OMS, 1988. Disponível em  
<http://www.ufrgs.br/psiq/whoqol1.html#1>.
- Eurostat (2008). Demographic change: challenge or opportunity?  
[http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY\\_OFFPUB/KS-CD-07-001-SPOT/EN/KS-CD-07-001-SPOT-EN.PDF](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-CD-07-001-SPOT/EN/KS-CD-07-001-SPOT-EN.PDF)
- OMS (2002). Envelhecimento activo, um projecto de Política de Saúde  
[http://www.crde-unati.uerj.br/doc\\_gov/destaque/Madri.doc](http://www.crde-unati.uerj.br/doc_gov/destaque/Madri.doc)
- OMS (s.d.). Manual WHOQOL-OLD.  
<http://www.ufrgs.br/psiq/WHOQOL-OLD%20Manual%20Portugues.pdf>
- APDSI (2011). Glossário da Sociedade da Informação. Lisboa: Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação. <http://purl.pt/426/1/>
- Ministério da Saúde (2009). Conheça as regras dos benefícios adicionais de saúde no âmbito do complemento solidário para idosos.  
<http://www.min-saude.pt/portal/conteudos/informacoes+uteis/comparticipacoes/beneficios+adicionais+saude+idosos.htm#A2>
- PROGRAMA DE AÇÃO DO AEEASG –Ano Europeu do Envelhecimento Ativo e da Solidariedade entre Gerações Portugal (2012)  
<http://www.igfse.pt/upload/docs/2012/Programa%20A%C3%A7aoAnoEuropeu2012.pdf>
- RUTIS Associação Rede de Universidades da Terceira Idade – texto publicado em 2005 (consultado em 2014)  
<http://www.rutis.org/cgi-bin/reservado/scripts/command.cgi/?naction=7&usr=078>
- Despacho n.º 25606/2008 - Programa de Apoio Integrado a Idosos (PAII) (2008) - Ministérios da Saúde e do Emprego e da Segurança Social  
[http://www4.seg-social.pt/documents/10152/21558/DESP\\_25606\\_2008](http://www4.seg-social.pt/documents/10152/21558/DESP_25606_2008)
- Programa de Apoio Integrado a Idosos (PAII) – relatório de actividades (2006), Instituto da Segurança Social,  
[http://www4.seg-social.pt/documents/10152/13339/paii\\_2006](http://www4.seg-social.pt/documents/10152/13339/paii_2006)
- Decreto-Lei n.º 309-A/2000, de 30 de Novembro - Prestação pecuniária denominada «complemento por dependência»  
<https://dre.pt/application/dir/pdf1sdip/2000/11/277A01/00020003.pdf>