



Instituto Superior
de Ciências Sociais e Políticas
UNIVERSIDADE DE LISBOA

U LISBOA

UNIVERSIDADE
DE LISBOA

Os cidadãos mais idosos (65+ anos) do concelho de Castelo Branco na utilização das TIC, e-Saúde e e-Governo Local

Henrique Teixeira Gil

Orientador: Professor Catedrático Fausto Amaro

Relatório de Investigação de Pós-Doutoramento em Ciências Sociais
na especialidade de Políticas Sociais

Lisboa
2014

VALORIZAMOS PESSOAS

AGRADECIMENTOS

Um agradecimento muito especial ao senhor Professor Doutor Fausto Amaro pelos diferentes momentos de partilha e de discussão que me fizeram projetar, aprofundar e enriquecer esta investigação. O seu espírito crítico e reflexivo com uma argúcia e perspicácia sempre presentes fizeram com que a investigação pudesse ter uma postura proativa no sentido de poder ser um instrumento que incrementa, de forma efetiva, um mais adequado envelhecimento dos cidadãos. Não pretendo com este sincero agradecimento público «encerrar» esta colaboração, antes pelo contrário, porque se houve algo que aprendi e interiorizei ao longo desta convivência científica é que cada investigação é sempre um ponto de partida para uma investigação subsequente e eu gostaria muito de contar com a sua ajuda para o passo seguinte. O meu sincero bem-haja, à boa maneira beirão!

Quero também agradecer à «Equipa» da Pós-Graduação em Gerontologia, protocolada entre o Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade Técnica de Lisboa e a Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco, que muito me ajudaram nas entrevistas, por questionário, ao me terem acompanhado pelas 25 freguesias do concelho de Castelo Branco. A sua colaboração foi muito importante dado que facilitaram a recolha de dados em todas as freguesias de uma forma muito mais célere. O meu bem-haja à «Equipa»: Ana Catarina Lopes, Ana Lúcia Ramos, Carla Nunes, Gina Páscoa, Luís Costa, Maria Alice Luís, Maria Paiva Morão, Marta Xavier, Sofia Afonso.

É importante realçar também a colaboração dos médicos responsáveis pelos Centros de Saúde e pelos Presidentes de Junta de Freguesia que acederam a ser entrevistados a fim de poderem contribuir com as suas opiniões e experiência para melhor se poder compreender a realidade onde a investigação foi realizada nas vertentes da e-Saúde e do e-Governo Local.

Neste contexto, um agradecimento coletivo muito especial aos 400 cidadãos mais idosos que se dispuseram a ser entrevistados, porque é a eles que se deve esta investigação no sentido de

se poderem interpretar as suas necessidades e prioridades a fim de se poderem projetar medidas mais ajustadas às suas necessidades para o incremento da sua qualidade de vida.

Uma palavra de agradecimento ao Doutor Paulo Silveira da Escola Superior de Educação de Castelo Branco pela colaboração que me deu ao nível do tratamento estatístico (SPSS) e ao Doutor António Pedro Costa da Universidade de Aveiro ao nível da utilização do software WebQDA na análise de conteúdo das entrevistas.

À minha família pelos longos momentos em que estive «ausente» nas atividades inerentes à investigação. A sua compreensão e, principalmente, o seu estímulo e apoio constante constituíram a base para que pudesse concluir a presente investigação.

A esta investigação foi conferida uma Bolsa de Investigação pela FCT (Fundação para a Ciência e Tecnologia), com a referência SFRH / BPD /68814/2010, que teve a duração de doze meses e que teve o seu início a 1 de outubro de 2010.

Por último, um agradecimento institucional ao CAPP (Centro de Administração e Políticas Públicas da Universidade de Lisboa), na qualidade de instituição de acolhimento, que colaborou e me apoiou em diferentes iniciativas relacionadas com a investigação as quais foram determinantes para a sua implementação.

RESUMO

Tendo em consideração o facto do concelho de Castelo Branco apresentar um dos índices de envelhecimento mais elevados de Portugal e sendo as Tecnologias da Informação e da Comunicação cada vez mais presentes em todas as rotinas diárias, pretendeu-se promover uma investigação que tivesse como prioridade uma revisão de literatura e a recolha de opiniões de cidadãos mais idosos (65 e mais anos) na combinação de duas variáveis: envelhecimento ativo e as tecnologias da informação e da comunicação (telemóvel, computador e internet). Sabendo-se que os cidadãos mais idosos recorrem com mais frequência aos cuidados de saúde e ao apoio da administração local, foram envolvidos médicos responsáveis por Centros e Saúde e Presidentes de Junta de Freguesia no sentido de poderem contribuir com as suas opiniões e com a sua experiência baseadas num contexto sociocultural próximo dos cidadãos mais idosos sob investigação, nas dimensões da e-Saúde e do e-Governo Local, respetivamente.

Foram recolhidos dados em todas as 25 freguesias do concelho de Castelo Branco através de um questionário que envolveu 400 cidadãos mais idosos (65 e mais anos) e foram realizadas entrevistas semiestruturadas a 6 médicos responsáveis por Centros de Saúde e a 15 Presidentes de Juntas de Freguesia. A análise e tratamento dos dados recolhidos pelo questionário e a análise de conteúdo das entrevistas permitiram a obtenção de informações claras e precisas relativamente à presente realidade e que, em consequência, vieram permitir um maior aprofundamento e reflexão crítica relativamente às medidas a tomar no futuro, através de uma utilização e inclusão das Tecnologias da Informação e da Comunicação no seio das rotinas diárias dos cidadãos que lhes venham a permitir uma mais adequado envelhecimento ativo e uma melhor qualidade de vida.

PALAVRAS-CHAVE: Envelhecimento ativo; TIC (Tecnologias da Informação e da Comunicação); e-Saúde; e-Governo Local

ABSTRACT

Bearing in mind that Castelo Branco has one of the highest rates of aging in Portugal, and the fact that Information and Communication Technology has a presence in everybody's daily routines, this research undertook a review of studies about the current state of this technology and the collected opinions of senior citizens (aged 65 and over) in terms of two variables: active aging and the use of information and communication technology (cellular phone, computer and the internet). Knowing that elderly people need greater access to health care and the support of local administrations, physicians who are responsible for Local Health Centers were involved in this study, as well as the heads of the district councils, in order to contribute their opinions and their experience, within a sociocultural context, about those senior citizens under investigation, by incorporating the dimensions of e-health and e-local government.

Data was collected from all of the 25 districts of Castelo Branco through a questionnaire involving 400 senior citizens (aged 65 and over), and semi-structured interviews were conducted at 6 local health centers and with 15 heads of district councils. The analysis and the processing of data collected through questionnaires, together with content analysis of the interviews, allowed us to obtain clear and precise information on the present reality which, consequently, enabled greater analysis and critical reflection on the measures to be taken in the future, by means of the inclusion and use of Information and Communication Technologies within the daily routines of citizens to enable them to have a better experience of active aging and an enhanced quality of life.

KEYWORDS: Active ageing; ICT (Information and Communication Technologies); e-Health; e-Local Government.

ÍNDICE

Índice de Gráficos	x
Índice de Tabelas	xii
Índice de Figuras	xiii

CAPÍTULO I

Introdução e contextualização da investigação	1
---	---

CAPÍTULO II

1. O envelhecimento global	8
2. Envelhecimento ativo	12
2.1. Sua definição e âmbito de atuação	12
2.2. Principais iniciativas mundiais e da União Europeia	14
2.3. Iniciativas de Portugal para a promoção do envelhecimento ativo	20
3. As TIC e a sua relação com os cidadãos idosos e o processo de envelhecimento ativo	23
3.1. Enquadramento das TIC e potenciais vantagens para os cidadãos idosos	26
3.2. Barreiras e desvantagens das TIC relacionadas com os cidadãos idosos	30
3.3. Propostas e estratégias para uma utilização sistemática e adequada das TIC pelos cidadãos idosos	35
3.3.1. Formação em TIC: Sugestões e cuidados	36
3.3.2. Relação intergeracional	40
3.4. Difusão de experiências e incentivo à investigação	41
3.5. Por uma aposta nas TIC com os cidadãos mais idosos	44

CAPÍTULO III

1. A contextualização do conceito de e-Saúde (<i>e-Health</i>)	47
2. Iniciativas da União Europeias: e-Saúde	51
3. Portugal: políticas nacionais e as principais iniciativas no âmbito da e-Saúde	56

4. Obstáculos e barreiras para a implementação da <i>e-Saúde</i>	61
4.1. O caso da Telemedicina	61
4.2. Obstáculos de carácter mais geral	63
5. Propostas, reflexões e considerações finais acerca da <i>e-Saúde</i>	65

CAPÍTULO IV

1. Definições e conceito de <i>e-Governo (e-Government)</i>	71
2. Objetivos e potencialidades na implementação do <i>e-Governo</i>	74
3. Limitações, obstáculos e propostas para a implementação do <i>e-Governo</i>	78
4. Os cidadãos mais idosos e o <i>e-Governo</i>	83
5. Iniciativas da União Europeia para a implementação do <i>e-Governo</i>	87
6. Portugal: Principais iniciativas nacionais no âmbito do <i>e-Governo</i>	90

CAPÍTULO V

1. Caracterização geral da região de Castelo Branco	99
2. Concelho de Castelo Branco: caracterização geral do concelho e respetivas freguesias	104

CAPÍTULO VI

1. Questão de investigação, principais objetivos e definição das amostras	108
2. Metodologia	110
3. Instrumentos e procedimentos efetuados na recolha de dados	111

CAPÍTULO VII

1. Inquérito por questionário: caracterização sociodemográfica da população inquirida	113
1.1. Caracterização da amostra	115
1.2. Atividades sociais	120
1.2.1. Ocupação do tempo	120
1.2.2. Qualidade de vida	120

1.2.3. Utilização das TIC: telemóvel, Computador e Internet	121
1.2.3.1. Telemóvel: principais utilizações	121
1.2.3.1.1. Razões para a aquisição do telemóvel	124
1.2.3.1.2. Razões para a não utilização do telemóvel	125
1.2.3.2. Computador	126
1.2.3.2.1. Local de utilização do computador	128
1.2.3.2.2. Utilizações feitas com o computador	129
1.2.3.2.3. Razões para a não utilização do computador	129
1.2.3.2.4. Formação em informática	130
1.2.3.3. Internet	131
1.2.3.3.1. Utilização da internet	133
1.2.3.3.2. Perigos da internet	134
1.2.3.3.3. Formação em TIC para os cidadãos mais idosos .	135
1.2.3.3.4. As TIC e sua importância para o país	135
2. Análise de conteúdo das entrevistas semiestruturadas: Perspetivas dos Médicos responsáveis por Centros de Saúde da ULS de Castelo Branco (e-Saúde)	137
2.1. Opiniões favoráveis em relação às TIC	140
2.1.1. Opiniões sobre a utilização que faz das TIC na sua vida privada	140
2.1.2. Os cidadãos mais idosos e as TIC	141
2.1.3. As TIC e os Serviços de Saúde	142
2.1.4. Utilização institucional das TIC em atos médicos	143
2.2. Opiniões desfavoráveis em relação às TIC	145
2.2.1. Opiniões pessoais	145
2.3. Limitações e obstáculos relacionados com a utilização das TIC	147
2.3.1. Opiniões pessoais	147
2.3.2. Os cidadãos mais idosos e as TIC	148
2.3.3. As TIC e os Serviços de Saúde	149
2.3.4. Utilização institucional das TIC em atos médicos	152
2.3.5. Utilização institucional das TIC em atos médicos para os cidadãos	

mais idosos	155
2.4. Relação com o utente nas utilizações institucionais das TIC	158
2.5. Propostas para a implementação e utilização das TIC	161
2.5.1. Cidadãos mais idosos e as TIC	161
2.5.2. Utilização institucional das TIC em atos médicos para os cidadãos mais idosos	162
2.5.3. e-Saúde	164
2.6. Subcategoria: Razões «neutras»	166
3. Análise de conteúdo das entrevistas semiestruturadas: Perspetivas dos Presidentes de Juntas de Freguesia do concelho de Castelo Branco (e-Governo Local)	168
3.1. Opiniões favoráveis e vantagens das TIC	170
3.1.1. Opiniões pessoais	170
3.1.2. Os cidadãos mais idosos e as TIC	173
3.1.3. As TIC e o e-Governo Local	176
3.2. Opiniões desfavoráveis e desvantagens das TIC	179
3.2.1. Opiniões pessoais	179
3.2.2. Os cidadãos mais idosos e as TIC	181
3.2.3. As TIC e o e-Governo Local	183
3.3. Limitações e obstáculos na utilização das TIC	185
3.3.1. Opiniões pessoais	185
3.3.2. Os cidadãos mais idosos e as TIC	186
3.3.3. As TIC e o e-Governo Local	188
3.4. Aspetos da utilização institucional e propostas na utilização das TIC na implementação do e-Governo Local	191
3.4.1. Experiência pessoal	191
3.4.2. Relação com a tutela	195
3.4.3. Relação com o utente	200
3.4.4. Propostas para os cidadãos mais idosos	203

CAPÍTULO VIII

Conclusões e implicações da investigação.....	206
1. Questionários por inquérito	206
2. Entrevistas semiestruturadas	208
2.1. e-Saúde: Entrevistas aos médicos responsáveis por Centros de Saúde	208
2.2. e-Governo Local: Entrevistas aos Presidentes de Junta de Freguesia	212
3. Considerações finais	215
Referências bibliográficas.....	217
Páginas da internet utilizadas.....	230
ANEXOS	
Anexo I: Inquérito por Questionário.....	232
Anexo II: Guião das entrevistas realizadas aos Médicos responsáveis dos Centros de Saúde	242
Anexo III: Análise de Conteúdo das entrevistas realizadas aos Médicos responsáveis dos Centros de Saúde	244
Anexo IV: Guião das entrevistas realizadas aos Presidentes das Juntas de Freguesia.	280
Anexo V: Análise de Conteúdo das entrevistas realizadas aos Presidentes das Juntas de Freguesia	282

Índice de Gráficos

Gráfico 1.1: Estrutura da população residente em Portugal por grupos etários correspondentes aos anos de 1981, 1991, 2001 e 2011 (INE, 2011)	2
Gráfico 1.2: Estrutura da população residente por grupos etários por NUTS II em 2011 (INE, 2011)	2
Gráfico 1.3: Índice de dependência total por NUTS II em 2011 (INE, 2011)	3
Gráfico 1.4: Índice de envelhecimento por NUTS II em 2011 (INE, 2011)	4
Gráfico 1.5: Índice de sustentabilidade potencial por NUTS II em 2011	6
Gráfico 2.1: Pirâmide de Idades na União Europeia (% total de Homens/Mulheres). Fonte: Eurostat Yearbook 2006-07	9
Gráfico 2.2: Estimativas e projeções da evolução da população. Fonte: DESA - World Economic and Social Survey 2007	10
Gráfico 2.3: Proporção da população com 65 e mais anos de idade em determinadas regiões mundiais (% total da população). Fonte: Eurostat Yearbook 2006-07	10
Gráfico 2.4: Esperança média de vida em países europeus. Fonte: Eurostat Yearbook 2006-07	11
Gráfico 2.5: Valores percentuais de diferentes grupos populacionais relativamente ao nível de literacia digital (Eurostat, 2006)	25
Gráfico 3.1: Intervenções médicas, em valores percentuais, com a utilização da Internet em diferentes países da União Europeia (Eurobarometer, 2002) ..	49
Gráfico 3.2: Principais barreiras na implementação da Telemedicina (Fonte: WHO, 2010)	63
Gráfico 3.3: Esperança de vida na EU-27, no período compreendido entre 2004-2050, no sexo feminino (Fonte: Eurostat, 2004)	66
Gráfico 3.4: Esperança de vida na EU-27, no período compreendido entre 2004-2050, no sexo masculino (Fonte: Eurostat, 2004)	67
Gráfico 4.1: Evolução da utilização da internet e do e-Governo no seio da União Europeia (Fonte: Eurostat 2009)	88
Gráfico 5.1: Distribuição percentual da população residente por grupos etários (Fonte: INE – Estimativas Anuais da População Residente, 2008)	103

Gráfico 5.2: Evolução do índice de envelhecimento no período compreendido entre 1991-2007 (Fonte: INE – Estimativas Anuais da População Residente, 2008)	103
Gráfico 7.1.: Distribuição dos indivíduos da amostra por faixas etárias e pela variável género	115
Gráfico 7.2: Distribuição dos indivíduos da amostra relativamente às profissões que possuíam	116
Gráfico 7.3: Habilitações literárias dos indivíduos da amostra	117
Gráfico 7.4: Estado civil dos indivíduos da amostra	118
Gráfico 7.5: Constituição do agregado familiar da amostra	119
Gráfico 7.6: Utilização do telemóvel nas diferentes faixas etárias da amostra	122
Gráfico 7.7: Utilização do computador nas diferentes faixas etárias da amostra	126
Gráfico 7.8: Utilização regular do computador e variável género	131
Gráfico 7.9: Utilização do computador e variável habilitações literárias	132

Índice de Tabelas

Tabela 2.1: Níveis de literacia digital de acordo com diferentes grupos de cidadãos relacionadas com as suas competências na utilização do computador (Eurostat, 2006)	23
Tabela 2.2: Níveis de literacia digital de acordo com diferentes grupos de cidadãos relacionadas com as suas competências na utilização da Internet (Eurostat, 2006)	24
Tabela 5.1: Organização Administrativa da Beira Interior Sul (NUT III)	99
Tabela 5.2: População residente e variação populacional entre os períodos compreendidos entre 1981 e 2011	101
Tabela 5.3: Indicadores estatísticos da população de Castelo Branco (2007 e 2011) ...	104
Tabela 7.1: Distribuição de residentes com 65 e mais anos por freguesia, em valores percentuais (Fonte: www.adraces.pt)	113
Tabela 7.2: Questionários aplicados por freguesia segundo o sexo	114
Tabela 7.3: Cruzamento entre as variáveis «Utilização habitual do telemóvel e Idade»	123
Tabela 7.4: Cruzamento entre as variáveis «Utilização habitual do telemóvel e habilitações literárias»	124
Tabela 7.5: Cruzamento entre as variáveis «Utilização habitual do computador e Idade»	127
Tabela 7.6: Cruzamento entre as variáveis «Utilização habitual do computador e género»	128
Tabela 7.7: Resumo das categorias, respetivas subcategorias e número de registos/ocorrências após a análise de conteúdo das entrevistas efetuadas aos médicos responsáveis por Centros de Saúde	139
Tabela 7.8: Resumo das categorias, respetivas subcategorias e número de registos/ocorrências após a análise de conteúdo das entrevistas efetuadas aos Presidentes de Junta de Freguesia	169

Índice de Figuras

Figura 1.1: Índice de envelhecimento em Portugal referente aos anos de 2001 e ao ano de 2011 (INE, 2011)	5
Figura 2.1: Variáveis associadas ao processo de envelhecimento ativo. Fonte: WHO (2002)	12
Figura 2.2: Processo de desenvolvimento e uma estratégia de implementação de um 'inclusive design'. Adaptado de Pattison e Stedmon (2006)	43
Figura 3.1: Etapas da 'Digital Agenda Strategy' no período compreendido entre 2012 e 2020 (Bowis, 2010)	53
Figura 4.1: Evolução do envolvimento coletivo e individual na esfera política (Fonte: Botterman et al, 2008)	77
Figura 4.2: O fenómeno da « <i>info-in-exclusão</i> » (Fonte: UN, 2005)	84
Figura 5.1: Mapa de Portugal Continental com destaque para a localização do distrito de Castelo Branco	100
Figura 5.2: Freguesias do concelho de Castelo Branco	105
Figura 7.1: Distribuição e localização geográfica das Unidades de Gestão Integrada e respetivos Centros de Saúde (Fonte: HAL-ULS, EPE)	137

CAPÍTULO I

INTRODUÇÃO E CONTEXTUALIZAÇÃO DA INVESTIGAÇÃO

A investigação foi realizada no concelho de Castelo Branco e incluiu cidadãos residentes que possuíam 65 e mais anos de idade no sentido de se indagar quais os seus níveis de literacia digital e qual a importância que as Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) podem ter para um mais adequado envelhecimento ativo. No que concerne às TIC, a atenção foi focalizada na sua potencial importância no âmbito de duas vertentes que foram consideradas mais prioritárias: e-Saúde e do e-Governo Local. Foram identificadas estas duas «áreas digitais» dado que os cidadãos mais idosos, como consequência do seu processo de envelhecimento, recorrem cada vez mais aos cuidados de saúde e, neste particular, foi pertinente averiguar qual o tipo de impacto que a e-Saúde pode ter na sua vida. Por outro lado, principalmente nas freguesias rurais do concelho de Castelo Branco, tal como também acontece nas freguesias com um cariz mais urbano, é frequente os cidadãos mais idosos recorrerem aos serviços das Juntas de Freguesia. Neste particular, justificou-se averiguar qual o papel que o e-Governo Local pode ter para facilitar ou melhorar as rotinas destes cidadãos. Dado que atualmente as TIC se encontram presentes em todos os setores da sociedade é importante que os cidadãos mais idosos possam estar info-incluídos dado que esta infoinclusão significa também uma inclusão social. Estas são duas realidades indissociáveis pelo que esta investigação tem a preocupação de verificar qual o *estado da arte* no que diz respeito aos conhecimentos e aos níveis da literacia digital, assim como, as potencialidades que as TIC possuem (e-Saúde e e-Governo Local, em particular) para a promoção de um melhor envelhecimento ativo.

Portugal, tal como a grande maioria dos países da União Europeia, a par dos Estados Unidos, do Japão e de outros países mais desenvolvidos, tem sido protagonista de um processo de envelhecimento gradual da sua população. Os dados recentemente publicados pelo INE (2011) correspondentes ao XV recenseamento geral da população – Censos de 2011, vêm demonstrar

essa evidência. Tal como se pode observar no Gráfico 1.1, que apresenta a estrutura da população residente em Portugal por grupos etários correspondentes aos anos de 1981, 1991, 2001 e 2011, sendo que neste último ano os residentes com 65 ou mais anos já alcançam praticamente o valor record de 19,4%.

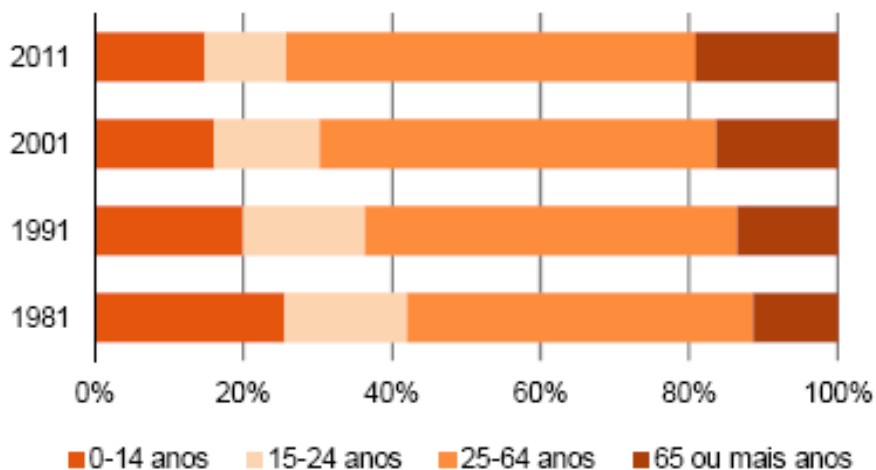


Gráfico 1.1: Estrutura da população residente em Portugal por grupos etários correspondentes aos anos de 1981, 1991, 2001 e 2011 (INE, 2011).

Por seu turno, o Gráfico 1.2, torna mais explícita a estrutura da população residente por grupos etários por NUTS II em 2011, onde se pode constatar que é a região do Alentejo (24,3%) e a região Centro (22,5%) que apresentam um valor mais elevado de residentes com 65 e mais anos.

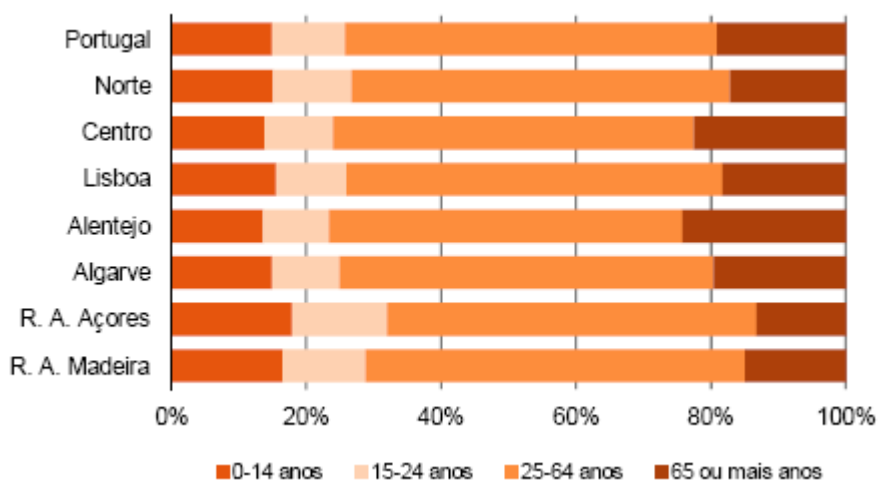


Gráfico 1.2: Estrutura da população residente por grupos etários por NUTS II em 2011 (INE, 2011).

Na sequência e, como consequência destes dados, o índice total de dependência, que estabelece uma relação entre a população jovem, a população em idade ativa e a população idosa, mostra um crescimento de 48, no ano de 2001, para 52 em 2011. Torna-se bastante claro que este incremento se deve ao facto do índice de dependência de idosos, que se reporta à relação entre o número de idosos e a população ativa (15-64 anos), ter aumentado em cerca de 21% no decorrer da última década. Para o efeito, passa-se a apresentar o Gráfico 1.3 que apresenta o índice de dependência total por NUTS II em 2011, onde a região do Alentejo possui o valor mais elevado de 61, logo seguida pela região Centro com o valor de 57:

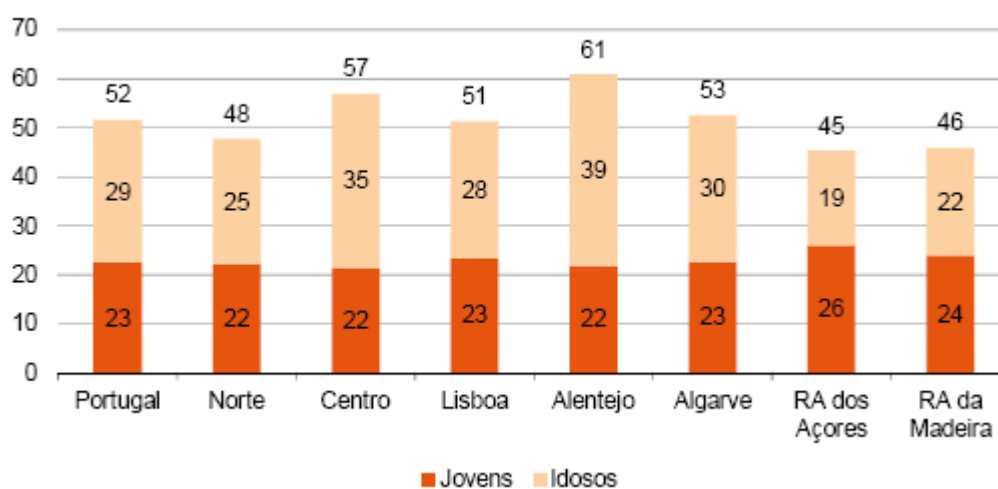


Gráfico 1.3: índice de dependência total por NUTS II em 2011 (INE, 2011).

Na presente sequência de dados, onde se está a dar particular atenção ao processo de envelhecimento em Portugal, apresenta-se o índice de envelhecimento, que estabelece a relação que existe entre o número de pessoas idosas com 65 ou mais anos de idade e o número de jovens com idades compreendidas entre os 0-14 anos. Como é expetável, este valor tem vindo a crescer ao longo das últimas décadas e os resultados dos Censos de 2011 permitiram apurar para Portugal um índice médio de 129. O gráfico 1.4, apresenta o índice de envelhecimento por UTS II em 2011, onde se destacam os valores mais elevados na região do Alentejo (179) e os da região Centro (164):

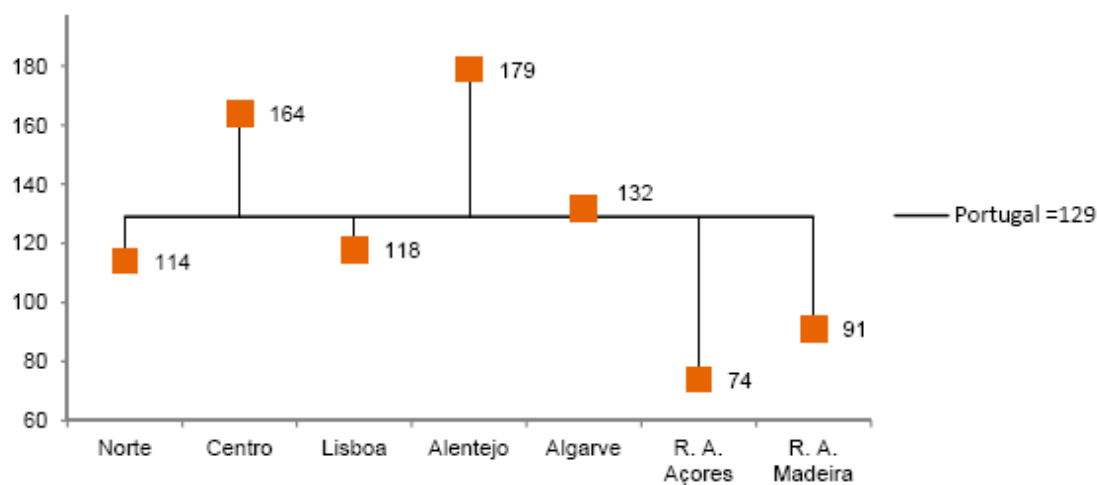


Gráfico 1.4: Índice de envelhecimento por NUTS II em 2011 (INE, 2011).

Como é fácil perceber-se, o concelho de Castelo Branco possui uma população muito envelhecida pelo que tornou prioritária uma investigação que evite ou possa minimizar uma infoexclusão por parte dos cidadãos com 65 e mais anos. Para finalizar esta parte introdutória de caracterização do processo de envelhecimento a Figura 1.5, de acordo com INE (2011), torna evidente a evolução do índice de envelhecimento em Portugal de 2001 para 2011. O crescimento deste índice de envelhecimento passou a deixar de estar mais localizado nas regiões do interior, verificando-se o seu alastramento gradual por todo o país. No que diz respeito ao concelho de Castelo Branco pode-se constatar que houve um incremento nesta última década.

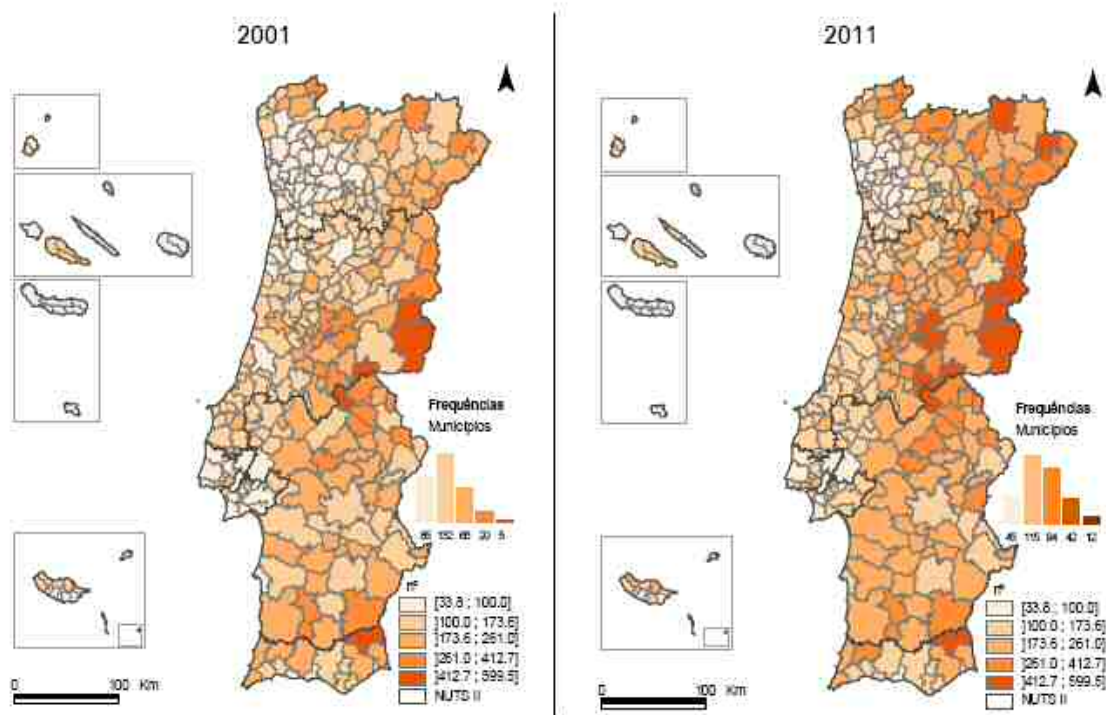


Figura 1.1: Índice de envelhecimento em Portugal referente aos anos de 2001 e ao ano de 2011 (INE, 2011).

Em jeito de síntese, pode afirmar-se que esta realidade é preocupante para o desenvolvimento e crescimento de um país, no seu todo, dado que estas assimetrias etárias conjugadas com as restantes assimetrias económicas, financeiras e industriais são propiciadoras para um potencial enfraquecimento da coesão e da solidariedade social. Tendo em consideração os dados recolhidos (INE, 2011), ao se avaliar o presente índice de sustentabilidade social, que corresponde à relação existente entre a população em idade ativa (15-64 anos) e a população idosa (65 e mais anos), apresenta uma média nacional com o valor de 3,4. Este valor vem significar que há 3,4 cidadãos ativos para cada cidadão com 65 e mais anos, o qual se veio a agravar desde 2001, que tinha nessa altura o valor de 4,1. O Gráfico 1.5, que se passa a apresentar, torna explícito o índice de sustentabilidade potencial por NUTS II em 2011:

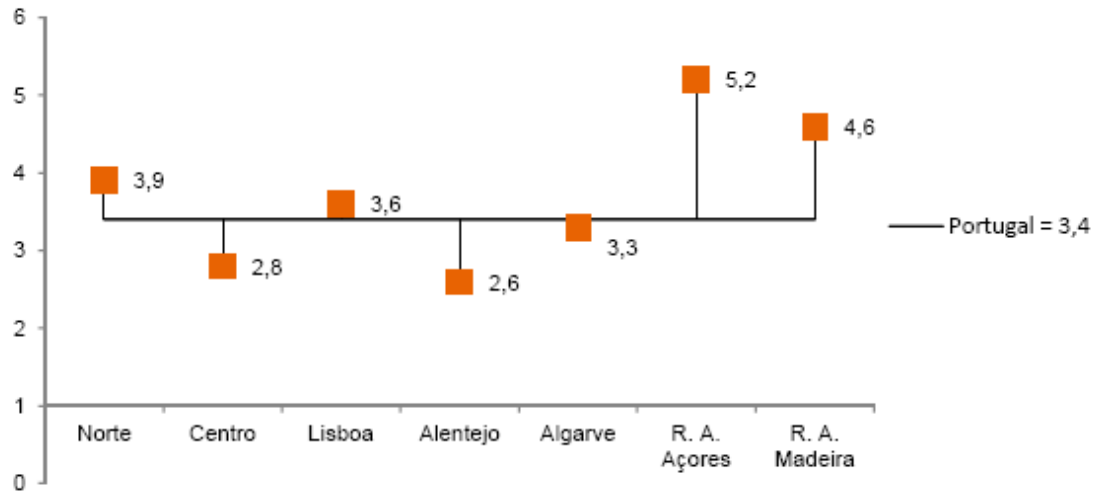


Gráfico 1.5: índice de sustentabilidade potencial por NUTS II em 2011.

Como seria de esperar, uma vez mais, são as regiões do Alentejo (2,6) e do Centro (2,8) que apresentam os valores mais preocupantes onde se evidencia o problema do envelhecimento pelas consequências que vem promover ao nível da sustentabilidade das respetivas regiões.

Em termos de organização, a presente investigação é constituída por uma componente teórica e por uma componente prática.

A componente teórica contém a revisão da literatura acerca do estado da arte que se inicia com uma abordagem aos «Idosos, Envelhecimento Ativo e TIC» onde são apresentadas as principais iniciativas relacionadas com o envelhecimento ativo que têm sido apresentadas internacionalmente, as iniciativas da União Europeia e as de Portugal. As TIC são abordadas numa perspetiva que envolve diretamente os cidadãos mais idosos com ênfase nas suas principais vantagens, nas principais barreiras ou limitações e ainda com a apresentação de propostas para futura implementação. No capítulo seguinte, relacionado com a «e-Saúde», apresenta-se a contextualização do seu conceito, as potencialidades que esta dimensão contém e as respetivas implicações das políticas da União Europeia e de Portugal para os cidadãos mais idosos. Para finalizar o enquadramento teórico, encontra-se o capítulo relativo ao «e-Governo», onde são apresentadas as suas principais definições, objetivos, potencialidades e ainda as limitações relativas à sua implementação. Também são apresentadas neste capítulo as propostas e estratégias das iniciativas da União Europeia e de Portugal e o respetivo enquadramento dos cidadãos mais idosos nessas políticas.

A componente prática inicia-se com uma caracterização sumária do concelho de Castelo Branco como forma de enquadramento do cenário da investigação. No capítulo que se segue é apresentada a questão da investigação e os principais objetivos a atingir. Na sua sequência é apresentada a metodologia do estudo e os instrumentos de investigação utilizados (Questionário; Entrevistas Semiestruturadas) e a caracterização da amostra. Na sua sequência, encontra-se o capítulo relacionado com a recolha, análise e tratamento dos dados (freguesias do concelho de Castelo Branco): tratamento estatístico dos dados dos questionários da amostra num total de 400 entrevistados (400 cidadãos com 65 e mais anos que apresentam autonomia e independência, entrevistados na sua residência ou em locais públicos) com a utilização do programa informático SPSS; análise de conteúdo das entrevistas (médicos com funções de coordenação de Centros de Saúde e Presidentes de Juntas de Freguesia) com a utilização do software de apoio à análise qualitativa – WebQDA da Universidade de Aveiro. Posteriormente, é apresentado o capítulo relativo às conclusões e, por último, apresenta-se o capítulo com as limitações da investigação e com propostas para futuras investigações.

CAPÍTULO II

1. O envelhecimento global

É uma realidade! O envelhecimento do planeta encontra-se «instalado» e mostra uma tendência de crescimento constante que se vai estendendo, principalmente, nos países mais desenvolvidos onde estes indícios já se vinham tornando muito evidentes no decorrer das últimas décadas: Japão, Estados Unidos e União Europeia. Esta é sem dúvida a maior alteração demográfica que tem como consequência a emergência de uma sociedade «multi-geracional». Esta alteração está basicamente influenciada por dois principais fatores: o decréscimo acentuado da taxa de natalidade e o incremento da esperança média de vida. Um outro aspeto a ter em consideração e que não deve ser escamoteada tem a ver com o facto de as mulheres terem tido, nas últimas décadas, maiores níveis de independência e uma maior integração no meio laboral o que, como consequência, não deixa tanto tempo livre para que se possam dedicar aos cuidados dos seus filhos, numa perspetiva mais tradicional. Também por esta razão, o número de filhos por casal tem vindo a diminuir porque cada um dos cônjuges tem vindo a apostar muito na sua carreira profissional, geralmente muito absorvente e com objetivos de vida que passam menos por uma realização que atenda a valores como a «família», tal como era entendida há umas décadas atrás. Este parece ser o problema social mais preocupante, contudo, tal como é afirmado por Rosa (2012), o real problema das sociedades que já se encontram envelhecidas não está tanto no facto da sua população estar a envelhecer mas antes pela inexistência de mudanças ou na procura de novas soluções quando se sentiu e perspetivou esta situação. Há uma espécie de «fatalismo» na forma como os cidadãos mais idosos são encarados e entendidos na presente sociedade. Como ainda refere Rosa (2012), o presente envelhecimento demográfico não desperta sentimentos positivos, sendo os cidadãos mais idosos considerados como uma «faixa excedentária» e «não produtiva» de acordo com as premissas e organização social que se herdou dos tempos da sociedade industrial onde a destreza e capacidade física se consideravam como as competências a serem apenas tidas em consideração. Neste contexto, Carrilho et al (2004) refere mesmo que o presente envelhecimento demográfico constitui o fenómeno mais relevante no século XXI pelo facto de introduzir modificações a nível individual, à implementação de novos estilos de vida e a todas as implicações que são geradas ao nível socioeconómico. Por estas razões, Amaro (2006) vem

também afirmar que o processo de envelhecimento da população vem refletir-se nas relações entre as gerações e, conseqüentemente, ao nível da estruturação das famílias. Neste sentido, Pimentel (2005), ao mencionar o facto do período da velhice ser cada vez mais prolongado, o seu papel deve ser repensado, não tendo que lhe ser atribuído um «período de passividade» para os cidadãos mais idosos. Para o efeito devem ser encontradas estratégias para que estes cidadãos possam ser incentivados a terem novas e diferentes perspetivas, novos projetos e novos objetivos.

Projeções da União Europeia apontam para um crescimento da população idosa com 65 e mais anos, para o período compreendido entre 2008-2050, para um valor de 64 milhões com uma correspondência aproximada a 75% do total da população. O Gráfico 2.1 que se passa a apresentar, vem refletir o que acabou de ser afirmado, notando-se de forma muito clara a tendência de «inversão da pirâmide», realçando-se o envelhecimento global da população no seio dos países que compõem a União Europeia:

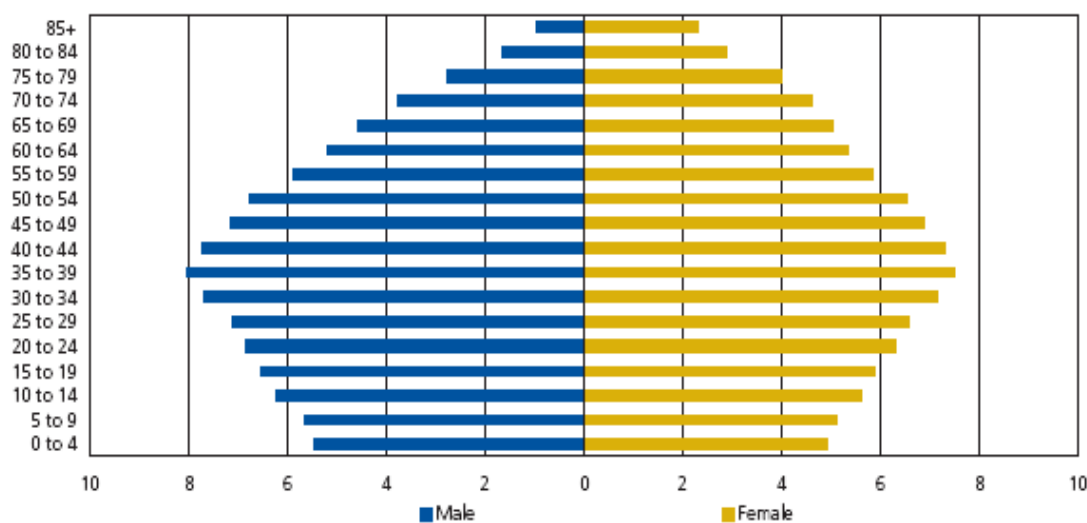


Gráfico 2.1: Pirâmide de Idades na União Europeia (% total de Homens/Mulheres).

Fonte: Eurostat Yearbook 2006-07.

O Gráfico 2.2, tendo por base os dados recolhidos pela DESA (2007) «World Economic and Social Survey 2007», vem clarificar o que acabou de ser mencionado anteriormente, no que diz respeito aos países mais desenvolvidos, onde esta situação é mais acentuada:

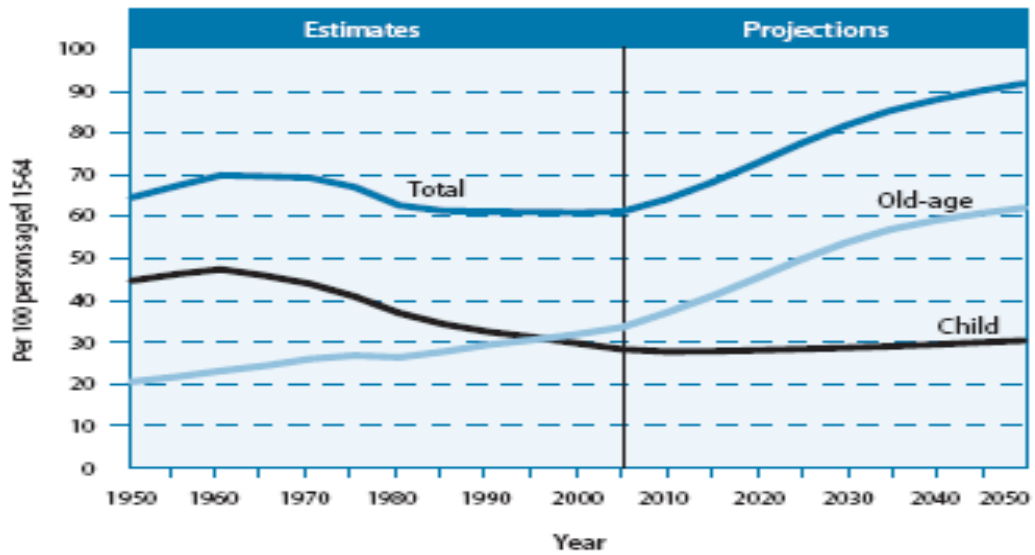


Gráfico 2.2: Estimativas e projeções da evolução da população.
 Fonte: DESA - World Economic and Social Survey 2007.

Do mesmo modo, o Gráfico 2.3 torna bastante evidente esta tendência, especialmente, nalgumas zonas mundiais onde a Europa e os Estados Unidos da América lideram este aspeto, enquanto noutras zonas do globo, apesar do aumento do envelhecimento, há um aceleramento mais contido:

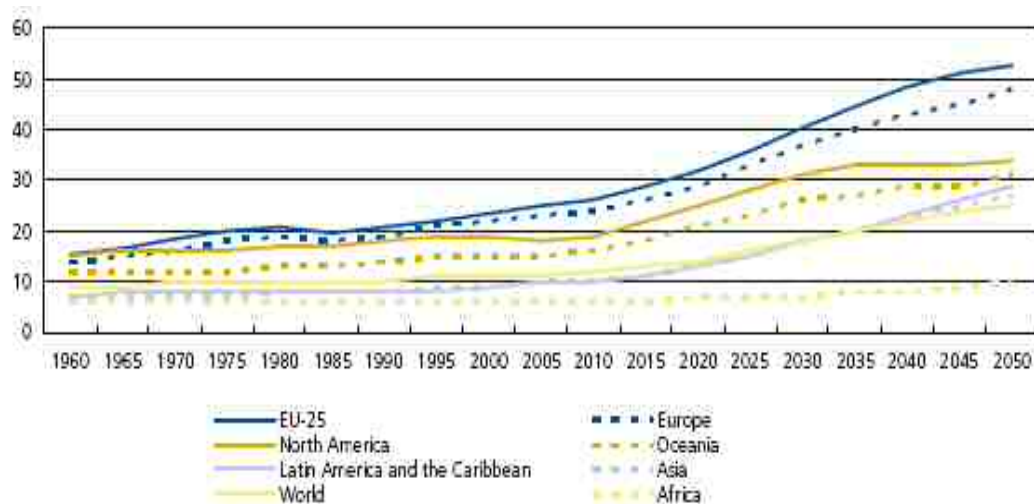


Gráfico 2.3: Proporção da população com 65 e mais anos de idade em determinadas regiões mundiais (% total da população). Fonte: Eurostat Yearbook 2006-07.

O Gráfico 2.4 vem complementar os dados anteriores pondo em destaque os valores respeitantes à esperança média de vida nos diferentes países da Europa, podendo aqui destacar-se os maiores valores encontrados ao nível das mulheres:

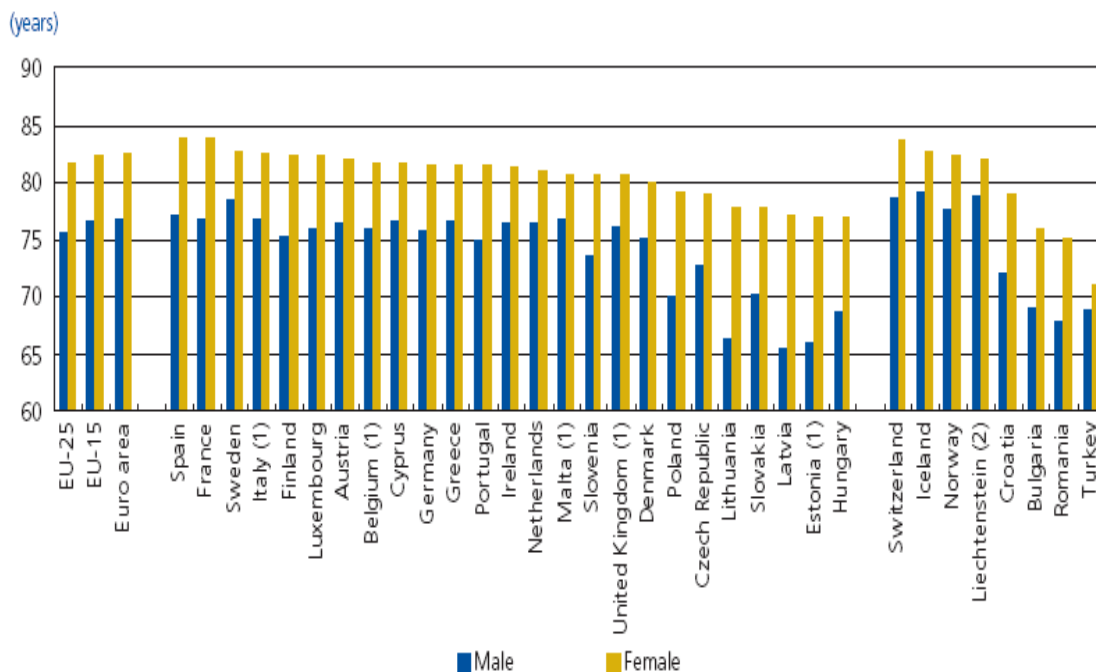


Gráfico 2.4: Esperança média de vida em países europeus. Fonte: Eurostat Yearbook 2006-07.

Na sequência dos dados e das projeções apresentadas, há já a convicção de que em 2050 os cidadãos mais idosos serão praticamente o dobro das crianças. Pois, tal como refere Marques (2011), a evolução do Índice de Envelhecimento das Nações Unidas vem apoiar esta tendência a nível mundial: no ano de 2007 o índice tinha o valor de 38,7; para o ano de 2015 prevê-se que o índice atinja o valor 107,4; nos países mais desenvolvidos e, para o período compreendido entre 2007 e 2050 o valor evoluirá de 124,2 para 206,8; nos países menos desenvolvidos os valores evoluirão, para o mesmo período, de 28 para 95,7.

2. Envelhecimento ativo

2.1. Sua definição e âmbito de atuação

Para a Organização Mundial de Saúde (WHO, 2002) o envelhecimento ativo é entendido como: “The process of optimizing opportunities for health, participation and security in order to enhance the quality of life as people age.” Este conceito pretende que o processo que está inerente ao envelhecimento ativo promova uma contínua e permanente participação nas diversas vertentes sociais, económicas, culturais, associativas e cívicas para além dos aspetos e das capacidades físicas e de mobilidade de cada um que também inclui a possibilidade destes cidadãos mais idosos poderem ou não estar integrados no mundo laboral. De acordo com a WHO (2002), existem diferentes variáveis que influenciam o processo de envelhecimento ativo que estão ilustradas na Figura 2.1 e que tornam visíveis as diferentes interações e relações que se promovem:



Figura 2.1: Variáveis associadas ao processo de envelhecimento ativo.
Fonte: WHO (2002)

Em termos gerais, o envelhecimento ativo compreende cinco grandes áreas que se pretendem preservar e, ao mesmo tempo, que sejam implementadas pelos cidadãos mais idosos:

1. Saúde: A questão relacionada com a saúde pretende que sejam salvaguardados os aspetos relativos à ausência da doença, um bom nível funcional e um sistema de apoio social que ajude os idosos nas suas necessidades. O que se pretende é que cada cidadão tome consciência da importância de ter comportamentos saudáveis, que seja um «paciente informado» e que tome uma atitude proactiva no sentido de ser responsável pela sua saúde.
2. Segurança: Este é um dos aspetos mais complexos de se poder salvaguardar, pois, devido ao incremento das limitações físicas e mentais dos cidadãos mais idosos durante o seu processo de envelhecimento tornam necessária a utilização de mais cuidados e de uma maior vigilância (ex: detetores de movimentos; utilização de dispositivos de geolocalização) de forma a evitar e/ou prevenir o seu internamento.
3. Independência: A preservação da independência e da autonomia são dois dos mais importantes pilares que devem ser mantidos o máximo de tempo possível. Esta autonomia e independência vêm proporcionar uma permanência mais prolongada das pessoas idosas nas suas casas uma vez que a institucionalização acarreta consigo (quase sempre) aspetos pouco positivos para o cidadão em causa.
4. Mobilidade: Esta valência constitui uma enorme vantagem porque permite uma vida mais independente com uma conseqüente melhor qualidade de vida.
5. Participação: Tendo em consideração que a comunicação com os outros representa uma função diária de qualquer cidadão, esta função associada ao conseqüente contato com os demais tem um reflexo altamente positivo para os cidadãos mais idosos porque lhes continua a conferir um sinal de «pertença» e de «partilha», tornando-os «pares» numa sociedade que se pretende inclusiva.

Como se pode verificar, trata-se de um processo complexo devido não somente ao número de variáveis envolvidas mas, fundamentalmente, às interações múltiplas que se estabelecem entre todas elas. Para o efeito, a WHO (2002) aconselha e sugere que a educação e a formação obtida durante os primeiros anos de vida deva ser agora complementada (aprendizagem ao longo da vida) como forma de melhor promover uma mais adequada adaptação à presente realidade com um incremento da sua autoconfiança e com uma maior índice de independência. Neste particular, é também encorajada e estimulada a relação intergeracional pelo facto de vários estudos terem vindo a demonstrar que os mais jovens que aprendem com os mais idosos acabam por vir a possuir atitudes mais positivas em relação a estes e, conseqüentemente, acabam também por colaborar para um melhor envelhecimento ativo (WHO, 2002). Pois, tal como referem Malanowski, Özcivelek e Cabrera (2008), a noção de envelhecimento ativo vem a corresponder a uma continuada participação social, económica, cultural, espiritual e cívica que permitam corresponder às expetativas, aos objetivos, às necessidades e às aspirações dos mais idosos que se materialize em condições que permitam salvaguardar e incrementar a sua qualidade de vida. Quer isto dizer, que a noção de envelhecimento ativo não deva restringir-se apenas a uma noção mais limitada e apenas relacionada com a manutenção mais prolongada destes cidadãos no seu local de trabalho. Tal como é defendido por Rosa (2012), é mais importante do que mobilizar esforços para anular o envelhecimento demográfico ou encontrar medidas avulsas ou temporárias para suprimir as dificuldades que vão ocorrendo, é preferível procurar novas estratégias que possam potenciar esta realidade evitando ruturas sociais e/ou geracionais.

2.2. Principais iniciativas mundiais e da União Europeia

Apesar de terem ocorrido diversas iniciativas internacionais acerca dos idosos e do seu processo de envelhecimento, a 1ª Assembleia Mundial sobre Envelhecimento que teve lugar em Viena, no ano de 1982, pode ser considerada como um marco histórico pelo fato de ser uma atualmente uma referência nesta matéria (United Nations, 1983). Esta Assembleia Mundial foi promovida pelo facto dos responsáveis governamentais estarem conscientes acerca das principais conseqüências do envelhecimento da população ao nível humanitário (possuir uma

capacidade de resposta para as necessidades específicas das pessoas idosas) e ao nível macroeconómico (acerca das consequências e implicações do envelhecimento na economia dos países mais envelhecidos). Em termos mais específicos, os principais objetivos que foram definidos passam a ser apresentados:

- a) Discutir e compreender as implicações do processo de envelhecimento ao nível nacional e ao nível internacional, em termos económicos, sociais e culturais.
- b) Promover um acordo nacional e internacional para a implementação de condições humanitárias relacionadas com o processo de envelhecimento.
- c) Propor e estimular políticas e programas que prevejam e garantam apoios económicos e sociais para os cidadãos mais idosos.
- d) Apresentar políticas alternativas mas que sejam consistentes com os contextos culturais e sociais de cada país no sentido de serem suprimidas as necessidades dos cidadãos mais idosos.
- e) Estimular a investigação, a formação e a educação na área da gerontologia com a intenção de se promover a disseminação e partilha das experiências realizadas.

Um aspeto que importa referir prende-se com o facto de se assumir que as consequências do processo de envelhecimento não devem ser vistas e encaradas de forma separada mas sim como mais uma componente da sociedade. Esta assunção implica que os cidadãos mais idosos sejam perfeitamente e normalmente incluídos na sociedade como qualquer outro cidadão não escamoteando os aspetos que lhes são inerentes «apenas» pelo fato de terem mais idade. Nesta Assembleia Mundial de Viena ficou também expressa a ideia e a convicção de que os cidadãos mais idosos devem continuar a ter uma intervenção social ativa, não apenas pela sua experiência acumulada, mas também na realização de trabalhos comunitários em regime de voluntariado, na promoção de condições para a aprendizagem ao longo da vida através de cursos de formação formais/informais, na organização de eventos culturais e desportivos, em atividades de lazer e de turismo e também numa participação política e cívica.

Atendendo aos aspetos mais intimamente relacionados com os cidadãos idosos e o seu processo de envelhecimento, foram elencadas algumas áreas, com várias recomendações, onde as intervenções devem ser mais focalizadas:

- a) Saúde e nutrição (promoção da qualidade de vida, com autonomia e independência na comunidade onde vivem e proporcionar hábitos e alimentos saudáveis);
- b) Proteção dos consumidores mais idosos (implementação de programas sobre a educação para o consumo);
- c) Habitação e ambiente (promoção de adaptações quando necessárias e utilização de equipamentos que facilitem as práticas domésticas, proporcionar e facilitar a utilização de transportes públicos e garantir todas as formas de segurança contra agressões e criminalidade);
- d) Família (promover a atribuição de subsídios e de apoios para as famílias que venham a ter a seu cargo cidadãos mais idosos (familiares/amigos);
- e) Segurança social (tendo em consideração o facto de alguns países terem poucos recursos, faz-se um apelo ao apoio das organizações não governamentais e o estímulo de voluntariado que possa envolver os mais jovens no sentido de se poderem estabelecer relações intergeracionais;
- f) Pensões de reforma (prever a perda de compra dos idosos como consequência da degradação do valor das pensões através da criação de outros incentivos que possam minimizar estas perdas para que as necessidades básicas possam continuar a ser satisfeitas);
- g) Educação (promover espaços de formação onde os cidadãos idosos desempenhem o papel de formadores, em especial, para as temáticas relacionadas com os valores, tradições e cultura; neste particular, o sistema educativo deve incorporar conteúdos relacionados com a gerontologia e com os processos inerentes ao envelhecimento no sentido dos jovens, em particular, poderem vir a ter uma melhor compreensão e conhecimento das idiossincrasias inerentes aos cidadãos mais idosos; neste particular são também incentivadas as relações intergeracionais).

A 2ª Assembleia Mundial sobre Envelhecimento ocorreu em Madrid no ano de 2002 e teve como principais objetivos criar uma plataforma para o desenvolvimento de estratégias para integração das pessoas idosas. Neste sentido, foram apresentadas as seguintes metas (United Nations, 2008):

- a) Ajudar os estados membros a desenvolverem e a implementarem políticas acerca do processo de envelhecimento através da disponibilização de recomendações práticas baseadas em experiências anteriores.
- b) Promover uma abordagem integrada para a análise e para o desenho de programas e políticas nacionais.
- c) Incrementar e ampliar a assistência técnica através da partilha de dados e de experiências já desenvolvidas e implementadas noutros países.

Em termos gerais, esta 2ª Assembleia Mundial veio ratificar as decisões anteriores e mostrar uma vontade em aperfeiçoar as medidas anteriores, em especial, junto dos países em vias de desenvolvimento ou para aqueles que apresentam mais dificuldades. Alguns dados foram destacados, dos quais se passam a apresentar aqueles que parecem constituir uma reflexão mais aprofundada tendo em consideração a necessidade da tomada de medidas mais ajustadas (United Nations, 2003): existência de diferenças claras entre os países em vias de desenvolvimento e os países desenvolvidos (ex: verifica-se que nos países em vias de desenvolvimento os cidadãos mais idosos permanecem, na sua grande maioria, nas casas dos seus filhos ou parentes mais próximos o que vem estimular e incrementar as relações intergeracionais); o aumento significativo de pessoas com 80 e mais anos de idade; a maior longevidade das mulheres; nos países desenvolvidos a maioria das pessoas idosas vivem em zonas urbanas enquanto nos países em vias de desenvolvimento estas pessoas mais idosas vivem, preferencialmente, em zonas rurais; todas as estratégias e políticas de desenvolvimento dos diferentes países terão que incluir a «variável» relativa ao incremento do envelhecimento com vista a uma reforma das políticas sociais e de pensões para que estas consigam manter-se devidamente sustentadas garantindo a qualidade de vida destes cidadãos durante o período de aposentação (para esta situação particular foi manifestada uma grande preocupação para aqueles cidadãos mais idosos que se veem numa situação de pobreza – quase extrema - situação esta que foi diagnosticada nalguns países em vias desenvolvimento junto de populações de emigrantes ou pertencentes a classes sociais mais baixas); garantir e assegurar todos os cuidados de saúde que forem necessários; estabelecer mecanismos que evitem situações de violência e de abusos físicos, psicológicos, sexuais ou financeiros; incluir os cidadãos nos programas de prevenção de saúde e acesso aos recursos que me mostrem mais apropriados para as necessidades destes cidadãos – serviços especializados de gerontologia para o caso concreto das doenças degenerativas; proporcionar condições para a formação e

aprendizagem ao longo da vida, dando particular destaque às TIC como meios que facilitam a comunicação, a troca e geração de conhecimentos que possam prevenir o isolamento, tendo como consequência mais imediata uma melhor integração e inclusão social; dotar as zonas mais remotas (rurais) de infraestruturas tecnológicas (banda larga) no sentido de permitir a utilização quotidiana e regular das TIC; por último, destaca-se a prioridade para o incremento de linhas de investigação acerca do processo de envelhecimento e das pessoas idosas no sentido de se poderem tomar medidas mais fundamentadas e mais ajustadas para as reais necessidades destes cidadãos para que possam manter a sua autonomia, a sua independência, a sua qualidade de vida e, talvez o aspeto mais importante, que mantenham e preservem a sua dignidade.

A Declaração Interministerial de Riga que teve lugar em 2006 contou com a presença de delegações de países membros da União Europeia e da EFTA, para além de várias outras delegações convidadas para o efeito, fez com que esta iniciativa fosse muito abrangente. Esta declaração teve uma orientação muito clara relativamente à importância das TIC como fator primordial para fomentar e promover a «*inclusion*» e eliminar a designada «*digital gap*» nestes países. Apesar das medidas e intenções terem um âmbito geral, para todos os cidadãos, verifica-se existir uma preocupação particular para alguns grupos: pessoas com deficiência, mulheres, grupos com baixos níveis de literacia, desempregados e pessoas idosas. Para além destas particularidades, a presente declaração apresenta como objetivos a cobertura de todo o território, especialmente as zonas mais remotas/rurais, promover a literacia digital junto da população, mas sempre com um respeito pelos contextos locais e culturais de cada país e de cada região.

A declaração, para além dos aspetos mais gerais que já foram referenciados, apresenta um conjunto de medidas que são específicas para os cidadãos mais idosos e que se passam a apresentar (EU, 2006): a subsecção correspondente à necessidade de encontrar respostas para os trabalhadores e para as pessoas idosas que compreende quatro medidas específicas:

#9: necessidade de se proceder ao desenvolvimento e à exploração do potencial do mercado das TIC e da Internet junto dos idosos através de protocolos que permitam a interoperabilidade entre diferentes sistemas digitais no sentido de acautelar apoios sociais e na área da saúde;

#10: melhoria das condições de empregabilidade dos idosos através de uma formação para o incremento e/ou atualização das suas competências digitais; #11: promoção de

uma melhoria e facilitação das relações sociais através da utilização das TIC visando uma maior participação das pessoas idosas;

#12: promoção da utilização de tecnologias assistivas e de ambientes inteligentes e de outros serviços baseados nas TIC ao nível da saúde, dos serviços de apoio social e dos serviços públicos;

#20: promoção de iniciativas e de medidas que visem a criação de cursos de formação para a promoção da literacia digital com particular incidência para grupos de cidadãos info-excluídos onde se encontram referenciados os cidadãos mais idosos;

#41: ter em atenção as particularidades dos cidadãos mais idosos no que diz respeito às suas necessidades decorrentes do seu processo de envelhecimento para uma melhoria das suas condições e qualidade de vida (em meio laboral ou na situação de aposentação) e nos cuidados de saúde.

A UE-27, na sequência da Declaração Interministerial de Riga, veio a criar e a implementar a medida «*Envelhecer bem na Sociedade da Informação – Uma iniciativa i2010*», com o objetivo de fazer com as TIC possam ajudar os cidadãos mais idosos na melhoria da sua qualidade de vida, pelo prolongamento dos seus níveis de saúde e na criação de condições que lhes permitam viver de forma independente e mais autónoma durante um maior período de tempo. De acordo com as metas da Comissão das Comunidades Europeias (2007a), pretende-se com a «*Iniciativa i2010*» e com o Plano de Ação «*Ageing Well in The Information Society*» que as TIC possam ter um alcance muito maior e muito mais abrangente ao poderem permitir que os cidadãos mais idosos, para além das suas vantagens individuais, se possam manter ativos no trabalho e na comunidade, rentabilizando-se a sua experiência e competências acumuladas. Na prática são considerados os seguintes eixos:

- a) Envelhecer no trabalho: prevendo-se uma maior atividade e produtividade com um incremento da sua qualidade, com a introdução de práticas inovadoras, mais adaptáveis e flexíveis onde as TIC possam estar presentes de modo a facilitarem um maior equilíbrio entre o trabalho e a vida privada através da aquisição de competências digitais;
- b) Envelhecer na comunidade: promover a criação e a instalação de redes sociais, o acesso mais facilitado aos serviços públicos e comerciais através da utilização das TIC proporcionando um decréscimo do isolamento social, em especial, para aqueles cidadãos mais idosos que se encontram em

regiões mais isoladas/rurais ou junto daqueles que têm um apoio familiar mais limitado;

- c) Envelhecer em casa: pretende-se que os cidadãos mais idosos possam usufruir de uma melhor qualidade de vida, ter uma vida mais saudável, possuir níveis mais elevados de independência, de autonomia e dignidade através da utilização das TIC. Apesar de todas as possibilidades que as TIC permitem oferecer no sentido de constituírem uma mais valia, para o caso concreto dos cidadãos mais idosos, é importante que se tenha presente que as TIC deverão 'apenas' ser encaradas como um suplemento ou como um apoio ou complemento de outras tantas possíveis intervenções.

Todas as iniciativas associadas apresentam como preocupação colocar os cidadãos mais idosos no «centro» das preocupações pelo que tem que se perceber e compreender os perfis destes cidadãos. Para o efeito, também constitui uma preocupação a divulgação e a sensibilização para as TIC onde o intercâmbio e publicitação de experiências realizadas poderão constituir um ponto de partida para uma aplicação e generalização de determinadas práticas. Para a obtenção destes objetivos torna-se necessária a gratuitidade dos serviços públicos *online* e a garantia e fiabilidade de pontos de acesso que possam ser utilizados por todos os cidadãos e, em particular, para aqueles que poderão necessitar de algumas ajudas ou adaptações.

2.3. Iniciativas de Portugal para a promoção do envelhecimento ativo

Delegações de Portugal têm vindo a estar presentes em todas as iniciativas mundiais e europeias no que respeita às questões que envolvem as pessoas idosas e o seu processo de envelhecimento, pelo que as diretivas têm vindo a ser implementadas com mais ou menos sucesso, especialmente, para o caso daquelas que são emanadas pela União Europeia.

Ao longo das últimas décadas tem-se assistido a um incremento na oferta de diversos equipamentos sociais, tais como: Lares de idosos (para alojamento permanente ou temporário); Lares para cidadãos dependentes (estas ofertas servem quase, que de forma exclusiva, para idosos acamados); Centros de Dia (constituem um conjunto de serviços com o objetivo principal

no desenvolvimento de atividades que permitam a manutenção dos cidadãos idosos no seu meio sociofamiliar); Centros de Convívio (apoio ao desenvolvimento de atividades socio recreativas e culturais). Ao mesmo tempo, outras medidas complementares também têm sido implementadas: Apoio Domiciliário (prestação de serviços no domicílio por motivo de doença ou de outro tipo de dependência que os tornem incapazes de realizar as suas atividades diárias ou de satisfazer as suas necessidades básicas); Acolhimento familiar (esta medida consiste no apoio de famílias consideradas idóneas que possam acolher temporariamente os cidadãos idosos quando estes não têm família natural); Colónias de Férias e o Turismo Sénior; Termalismo.

No que diz respeito às TIC e o seu contributo para o processo de envelhecimento e para os respetivos idosos, pode-se afirmar que Portugal já tem vindo a apresentar um conjunto de iniciativas e de medidas formais e institucionais que remontam ao Livro Verde da Sociedade da Informação em Portugal que teve a sua publicação no ano de 1997. Neste particular, refere-se a preocupação em implementar estratégias que incluam os cidadãos mais idosos na sociedade da informação e do conhecimento de modo a que a percentagem de info-excluídos possa ser minimizada. Posteriormente, foram apresentadas diversas iniciativas e planos nacionais para a utilização e incorporação das TIC na sociedade portuguesa (onde se incluem menções específicas para os cidadãos mais idosos apesar da sua denominação incluir «necessidades especiais/deficiências» porque há uma grande maioria de cidadãos idosos que se incluem nestes grupos e que se passam a indicar:

- Iniciativa Nacional para os Cidadãos com Necessidades Especiais na Sociedade da Informação (1999).
- Resolução 96/99: e-Acessibilidade de websites do setor da administração Pública Central e Local.
- Resolução 110/2003: Programa Nacional para a participação de Cidadãos com Necessidades Especiais na Sociedade da Informação.
- Plano de Ação Nacional para o Crescimento e Emprego (2005-2008).
- Estratégia Nacional para um desenvolvimento Sustentável (2006-2015).
- Plano de Ação nacional para a Inclusão de Cidadãos com Necessidades Especiais (2006).
- Resolução 120/2006: Plano de Ação Nacional para a Inclusão de Cidadãos com Deficiências.

- Plano de Ação para a Inclusão (2006-2008).
- Resolução 9/2007: Plano de Ação Nacional para a Acessibilidade.
- Resolução 155/2007: Linhas de orientação para a e-Acessibilidade nos websites da Administração Pública.

Com o XVII Governo Constitucional foi lançado o Plano Tecnológico o qual foi considerado como um marco fundamental para a modernização do país ao envolver todas as áreas da sociedade, empresas e famílias. Tal como nos casos anteriores, não existe uma medida ou indicação expressa para os cidadãos mais idosos mas é possível encontrarem-se referências que estabelecem uma ligação muito próxima e direta entre as TIC e estes cidadãos. O Plano Tecnológico (2005) tem a sua ação baseada em três eixos:

1. Conhecimento: Visa a qualificação dos cidadãos para a sociedade do conhecimento através do incremento dos níveis educativos e a implementação da aprendizagem ao longo da vida;
2. Tecnologia: Recuperar o atraso científico e tecnológico de Portugal privilegiando-se as atividades de I&D;
3. Inovação: Promoção de uma maior flexibilização do tecido produtivo e a introdução de novos processos e formas de organização de serviços e de produtos.

Em todos estes eixos há uma preocupação em dirigir esforços para o incremento da infoinclusão o que significa incluir os cidadãos mais idosos nestas metas que se pretendem atingir através de uma maior coesão social. Para além destas medidas com um carácter nacional vão ocorrendo iniciativas e projetos mais particulares onde os idosos são o objeto de intervenção, em especial, através de iniciativas que decorrem das autarquias locais (alguns exemplos: balcão sénior digital localizado nalgumas Juntas de Freguesia com o propósito de facultarem informações sobre a Segurança Social e sobre as pensões de reforma; cursos de formação em TIC normalmente relacionados com a Internet e correio eletrónico).

3. As TIC e a sua relação com os cidadãos mais idosos e o processo de envelhecimento ativo

O progressivo processo de envelhecimento global que se tem vindo a assistir e que já foi mencionado, com particular incidência nos países mais desenvolvidos e com melhores níveis económico-financeiros, tem também uma relação direta com os valores e níveis de infoexclusão associados a determinados grupos de risco onde se incluem os cidadãos mais idosos.

A título ilustrativo, a Tabela 2.1, com base nos dados apresentados do Eurostat – Community Survey on ICT in Households and by individuals (2006), evidencia de forma clara que os cidadãos mais idosos apresentam os valores mais altos correspondentes a uma fraca literacia digital. Como se pode ainda observar, estes valores são ainda mais preocupantes quando se trata de cidadãos de idades mais elevadas:

Computer User Skills							
Computer user skill level	EU 27 total	Low educated	Aged 55-64	Aged 65-74	Retired/ inactive	unemployed	women
Never used	41	65	61	83	73	44	44
Have some degree of computer skills	59	35	39	17	27	56	56

Tabela 2.1: Níveis de literacia digital de acordo com diferentes grupos de cidadãos relacionadas com as suas competências na utilização do computador (Eurostat, 2006).

A Tabela 2.2, ainda com dados provenientes do Eurostat (2006), evidencia para os mesmos grupos de cidadãos as respetivas utilizações da Internet. Nesta tabela verifica-se, como seria de antever, uma grande semelhança nos valores com algum (pouco) agravamento onde, uma vez mais, os cidadãos mais idosos surgem como o grupo mais info-excluído. Dados mais recentes correspondentes ao ano de 2013, apresentados por Rosa e Chitas (2013) relativamente a Portugal, mostram que cerca de 89% dos jovens compreendidos entre os 15 e os 26 utilizam regularmente a internet enquanto que os cidadãos mais idosos, entre os 65 e os 74 anos,

apenas apresentam um valor de 11% o que vem corroborar a realidade global da infoexclusão nesta última faixa etária.

Internet user skill level	EU 27 total	Low educated	Aged 55-64	Aged 65-74	Retired/inactive	Unemployed	Women
Never used	43	67	65	85	76	48	47
Have some degree of internet skills	57	33	35	15	24	52	53

Tabela 2.2: Níveis de literacia digital de acordo com diferentes grupos de cidadãos relacionadas com as suas competências na utilização da Internet (Eurostat, 2006).

Para terminar este preâmbulo, o Gráfico 2.5 publicado pelo Eurostat (2006), apresenta dados mais detalhados relativamente aos níveis de literacia digital onde são incluídos todos os cidadãos de acordo com as variáveis sexo, faixas etárias, níveis de habilitações académicas, desempregados e aposentados. Tal como nos exemplos anteriores, são os grupos com mais baixos níveis de habilitações académicas, os desempregados, os aposentados e os cidadãos mais idosos, os quais apresentam os valores mais elevados de infoexclusão:

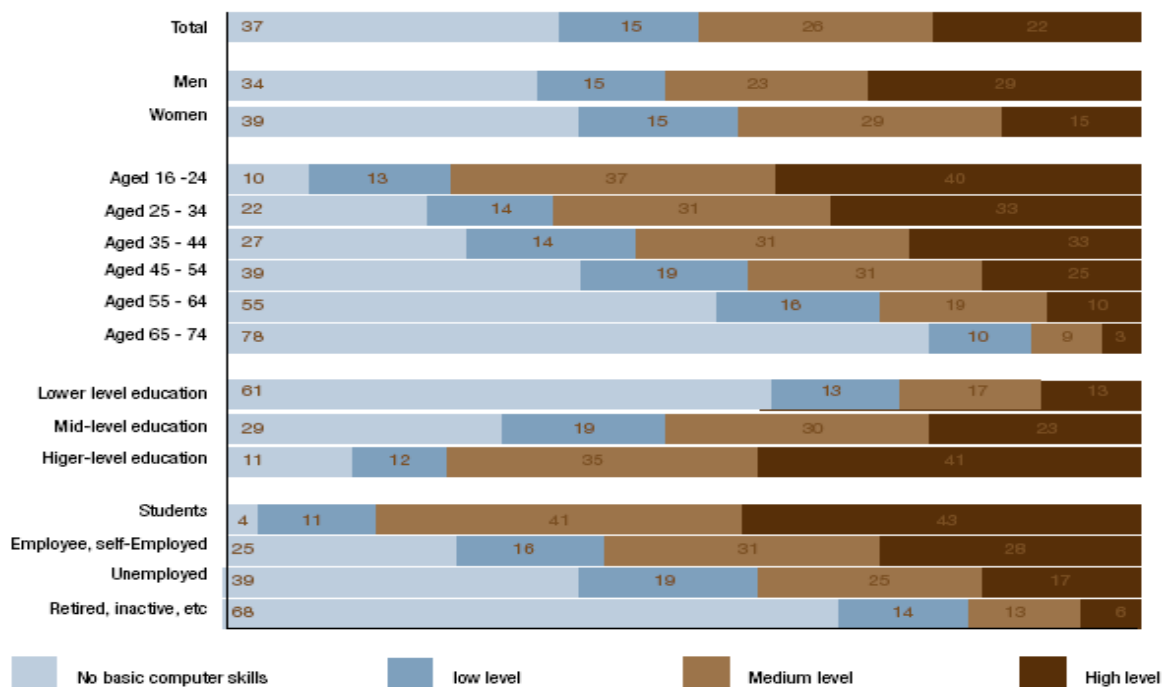


Gráfico 2.5: Valores percentuais de diferentes grupos populacionais relativamente ao nível de literacia digital (Eurostat, 2006).

Na sequência dos dados apresentados, passa-se a discutir toda a problemática envolvente relativa à necessidade de eliminar e/ou reduzir drasticamente os níveis de infoexclusão dos cidadãos mais idosos. Esta realidade não constitui uma verdadeira surpresa. A forma como a vida dos indivíduos se encontra «programada» não se encontra harmonizada nem em consonância com a evolução física dos indivíduos nem com a sua evolução mental o que faz com que, ao longo da carreira profissional, as atividades profissionais requeridas se tornem rotineiras e «imutáveis» enquanto os indivíduos se vão «modificando». Na opinião de Rosa (2012), esta situação de «desfasamento» vem a verificar-se mais cedo ou mais tarde (dependendo de cada indivíduo e/ou da sua atividade profissional), tornando os cidadãos mais idosos cada vez mais «dispensáveis». Por isso, Rosa (2012) defende que se deve passar a valorizar o conhecimento em detrimento da destreza ou capacidade física pois, neste particular, os cidadãos mais idosos possuem um nível de conhecimentos e de experiências de vida acumuladas que deverão e terão que ser incorporadas e valorizadas. O conhecimento não é concorrencial, é um bem social independente do sexo, raça, idade... é um bem que deve ser partilhado numa lógica de sucesso coletivo onde todos possam beneficiar com todos. Mas, para

que tal possa ocorrer, os cidadãos mais idosos tem que ser membros de pleno direito na presente sociedade. É neste contexto, de aprendizagem ao longo da vida que as TIC podem vir a proporcionar a «diferença» pela sua enorme facilidade de intervenção nesta sociedade tecnológica-digital (Gil, 2011).

3.1. Enquadramento das TIC e potenciais vantagens para os cidadãos mais idosos

Na opinião de Hazzlewood (2000) há uma clara e muito próxima relação entre o processo de envelhecimento e as TIC no que diz respeito ao seu impacto na economia, no mercado do trabalho, na educação e no lazer. E este crescimento do número de idosos vai promover, consequentemente, um maior interesse relacionado com a aprendizagem ao longo da vida através da utilização das TIC como forma de poder promover um envelhecimento mais saudável ou até, no caso dos cidadãos no ativo, permitir que estes possam continuar integrados na sua profissão garantido o seu local de trabalho. Ou seja, a aquisição de competências digitais não tem apenas como consequência permitir aceder às TIC mas também e, fundamentalmente, incrementar a sua independência e desta forma melhorar a sua autoestima e a sua qualidade de vida.

Na opinião de Selwyn et al (2003), a presente sociedade da informação e do conhecimento é, ao mesmo tempo, uma sociedade do envelhecimento e, por esse facto, as TIC tem que constituir um pré-requisito 'natural'. Algumas das razões que são apontadas compreendem as seguintes dimensões: a) As TIC podem ser consideradas intergeracionais porque são capazes de interagirem positivamente com todos os cidadãos, sem exceção; b) Conseguem fazer uma cobertura em todos os aspetos sociais pela sua capacidade de poderem apoiar e auxiliar qualquer cidadão; c) São pluralistas e permitem a interação e a comunicação estreitando os laços entre os cidadãos, entre as instituições e permitem ainda uma intervenção mais ativa e cívica. Constituem, pois, a possibilidade dos cidadãos mais idosos poderem "(...) reconnect or improve their connection with the outsider world (Selwyn et al, 2003, p. 563)".

Neste âmbito, Gamberini et al (2006) chegam mesmo a afirmar que as TIC ao permitirem um contacto mais fácil entre familiares e amigos vêm proporcionar condições para uma maior

segurança a todos os níveis pelo apoio que podem facultar. Este apoio é tanto mais importante para quem estiver mais isolado e para quem sofra de problemas de saúde crónicos onde a possibilidade de se poder dar um apoio emocional via ligações *wireless/online* representa uma enorme vantagem das TIC pelo facto de proporcionarem um sentimento de um maior bem-estar. Esta função das TIC é geralmente designada por '*tecnologia assistiva*' como sendo qualquer dispositivo digital que possa aumentar, manter ou melhorar o desempenho de um indivíduo que tenha algum tipo de limitação com vista a um aumento das suas relações interpessoais, numa melhor comunicação com os demais. E, com refere Borges (2006), com uma maior participação social e com uma maior e melhor independência. Neste particular, as atuais redes sociais digitais poderão constituir uma hipótese bastante válida na complementação e concretização destes objetivos. Neste sentido, Dickinson e Gregor (2006), Harley e Fitzpatrick (2008) e Amaro e Gil (2011) são de opinião que o incentivo a um maior envolvimento social dos idosos é um aspeto a promover, chegando mesmo a admitir que a presença de um cidadão mais idoso numa comunicação *online* tem um impacto muito positivo para toda a comunidade (jovens e mais idosos). Também a comunicação *offline*, no caso particular do *e-mail* é também apresentada como um aspeto vantajoso que vem, tal como no caso anterior, propiciar a comunicação podendo manter-se um contacto mais estreito com familiares e amigos, de uma forma informal, com custos relativamente baixos e que não exige uma resposta imediata, podendo o idoso tomar o tempo que entender, sem pressões, para poder responder quando assim o entender, entendido como uma forma 'apenas' complementar de poder comunicar com os outros (Dickinson e Hill, 2007). Contudo, apesar de terem uma posição semelhante, Crossan et al (2001) propõem que quer o *e-mail* quer a comunicação *online* possam e devam servir para mais coisas para além da comunicação com os outros como, por exemplo, utilizar a comunicação mediada por computador para recolher informações sobre assuntos das suas áreas de interesse e para poder interagir de forma direta (ex: *e-banking; e-government; e-commerce*).

Há alguma tendência em se desvalorizarem as experiências adquiridas pelos cidadãos mais idosos durante o seu processo de envelhecimento. Esta perceção é muitas vezes associada à seguinte expressão: «*You cannot teach an old dog.*» Neste particular, Hazzlewood (2000), Fox (2004) e Amaro e Gil (2010), são de opinião que esta assunção é errada e que se trata de um mito que se gerou em torno dos cidadãos mais idosos o que pode ter como consequência o facto de se privarem estes cidadãos de novas oportunidades e de novas experiências de vida. Neste contexto, incluem-se as TIC que levam a uma maior infoexclusão do grupo dos cidadãos

mais idosos por se considerar que as TIC estão associadas aos cidadãos mais jovens. Do mesmo modo, Boulton-Lewis et al (2006) e Gil e Amaro (2011), reafirmam e realçam a importância das experiências vivenciadas e das competências adquiridas pelos cidadãos mais idosos junto dos mais jovens numa forma complementar em relação às TIC e respetivas valências.

As atuais (e futuras) mudanças demográficas propiciam elas mesmas mudanças nas formas como os cidadãos usam as TIC, principalmente, pelo fato das TIC se tornarem praticamente indispensáveis nas atividades e rotinas do quotidiano não apenas nas atividades laborais mas cada vez mais na forma como influenciam os estilos de vida e nas comunicações estabelecidas com familiares e amigos (Goodman-Deane e Keith, 2008). Quer isto dizer, tal como defendem Barnett e Adkins (2004), que as TIC se encontram integradas, ou melhor, incorporadas no seio das comunidades e nas suas rotinas e, como tal, fazem «parte das vidas de cada um» e de cada estilo de vida. Ou ainda como refere Hazzlewood (2000), as TIC são '*pervasive*', o que leva a que tenham que ser usadas de forma sensata e inteligente. Lobet-Maris e Galand (2004) também fazem referência a esta característica mas vão um pouco mais longe ao referirem a necessidade ou a importância daquilo a que estes autores denominam de «*domestication*». Esta opinião é também partilhada por Jaeger (2004) ao referirem que esta «*domestication*» corresponderá a um processo de apropriação, de incorporação e de conversão no âmbito das rotinas do dia-a-dia. No mesmo sentido, Selwyn et al (2003) referem também que, atendendo à parafernália tecnológica digital existente (televisões, gravadores de vídeo, máquinas fotográficas, telemóveis, faxes,...) só se têm que encorajar os cidadãos mais idosos a utilizá-los: é única solução! Para Lobet-Maris e Galand (2004) esta problemática pode resumir-se aquilo a que denominam por '*personal equation*', a qual engloba três variáveis responsáveis por aquilo que cada um pretende ou não fazer com as tecnologias, quando, como e em que circunstâncias:

- a) A utilidade do 'objeto': Esta utilidade tem uma relação direta com as potencialidades que determinado dispositivo tecnológico possui para a melhoria das rotinas diárias e a sua adoção mais ou menos imediata (curto prazo).
- b) A sua complexidade: Este ponto tem a ver com a representação que se tem no sentido de se perceber qual o esforço que terá que ser despendido na aquisição das competências relacionadas com a sua manipulação.

- c) A norma social: Este aspeto tem uma relação com a pressão social que é exercida sobre todos os cidadãos sempre que se trata de uma novidade que se entende tenha que ser incorporada na 'teia' dos relacionamentos e atividades sociais.

Cada estilo de vida tem uma ligação direta com a forma como cada qual se relacionou em termos sociais, assim como, as suas atividades lúdicas e de lazer. Neste contexto, não se deve escamotear a forma e as iniciativas e atividade que desenvolveu no âmbito das suas aprendizagens. Tal como é afirmado por Hodkinson, Ford e Hawthorn (2008), a aposentação constitui um processo de mudança mas também representa um processo de aprendizagem ao tomarem contato com novas situações, novas oportunidades e também com novos obstáculos. Perante todas estas alterações os idosos poderão ter uma atitude mais reativa ou proactiva dependendo das variáveis em questão. Neste processo tem-se verificado que para aqueles cidadãos idosos que apresentam algum interesse nas tecnologias e na educação há uma maior predisposição para a aprendizagem. Para outros cidadãos idosos que tem uma relação mais afastada da educação, mas que possuem uma relação mais próxima com as tecnologias, apresentam uma atitude que se tem mostrado capaz de reduzir as barreiras associadas à aprendizagem. Pois, na atual sociedade o processo de aprendizagem modificou-se passando-se de um processo de aprendizagem que era mais solitário e/ou individual para um processo que cada vez é mais interativo e colaborativo.

No que diz respeito às TIC e, como referem Ala-Mutka et al (2008), alguns termos, tais como, '*re-skilling*' e '*up-skilling*' estão conotados não com uma apreciação pejorativa mas antes como uma nova realidade fruto da introdução das TIC em meio laboral e em meio social. Este facto é que vem reforçar a necessidade de todos os cidadãos terem que adquirir competências digitais para poderem usufruir e para poderem ter uma adequada inclusão social: «inoinclusão». Em termos gerais, na opinião de Rosa (2012), o conhecimento não é encarado como um valor concorrencial, ou seja, o conhecimento é tanto maior quanto maior for o número de indivíduos que o possuírem. Neste sentido, o conhecimento não está subjugado a barreiras artificiais, tais como, a nacionalidade, sexo e a idade. No caso dos cidadãos mais idosos, todo o capital de sabedoria e de experiência, adquiridos no decurso das suas vidas são e podem constituir uma mais-valia para o sucesso coletivo tendo os cidadãos mais idosos, neste particular, um potencial decisivo e crucial. Neste sentido, Xie (2006) e Ala-Mutka et al (2008), reforçam a

necessidade de se manterem e de se estimularem os cidadãos mais idosos para uma aprendizagem ao longo da vida, em particular, as TIC pelo facto de não terem tido uma grande exposição a estas enquanto cidadãos ativos. Hazzlewood (2000) afirma mesmo que encorajar os cidadãos mais idosos a manterem-se informados e a continuarem a aprender criam condições para uma melhor relação com as inovações (e com as TIC, em particular). Estas aprendizagens irão promover a aquisição de novos conhecimentos relacionados com aspetos ligados à saúde, à realização de atividades práticas do dia-a-dia, tais como, as ligações *online* que envolvam jovens e/ou idosos de forma a que se sintam devidamente integrados independentemente da sua idade. Nesta linha de pensamento, Hodkinson, Ford e Hawthorn (2008, p. 7), a este propósito referem: "(...) when a person experiences changed life circumstances after retirement, they are becoming through learning, as they learn to adapt to those circumstances (...) retirement itself is a process of becoming, and learning is an integral part of that process." Do mesmo modo, Bindé (2007) reitera o facto da 'inoinclusão' não se reportar apenas a uma ligação ou acesso mas fundamentalmente a uma questão relacionada com conteúdos, com informação e com o conhecimento. Pois, os conteúdos e a informação que estes possuem é que poderão gerar novos conhecimentos pelo que Bindé (2007, p. 29) refere ainda que: "It results from the knowledge divide as much as from the digital divide, and relates to educational, cultural and linguistic barriers that make the [ICT] alien and inaccessible to population groups marginalized by globalization."

3.2. Barreiras e desvantagens das TIC relacionadas com os cidadãos mais idosos

De um modo geral, é estabelecida uma relação direta entre «*tecnofobia*» e os «*cidadãos mais idosos*». Contudo, tal como é afirmado por Dickinson e Hill (2007), o que se passa é que entre os cidadãos mais idosos se instalam níveis elevados de ansiedade quando se trata das TIC, mas esta ansiedade não é consequência de uma atitude de tecnofobia mas tem como origem uma falta de conhecimentos, ou melhor, de competências/literacia digital. Uma outra causa, de acordo com Hazzlewood (2000), pode estar relacionada com uma formação prestada onde se sobrevalorizaram os aspetos técnicos por razões associadas ao tipo de *hardware* utilizado ou

pelo *software* com características comumente designadas de serem pouco intuitivas ou 'friendly'.

Quando se associam as TIC aos cidadãos mais idosos há, de um modo geral, uma opinião consensual que relaciona as principais barreiras ou obstáculos com os seguintes fatores:

- a) Problemas inerentes ao processo de envelhecimento associadas a perdas de faculdades físicas, motoras, mentais e/ou cognitivas: Como consequência do processo de envelhecimento, Hazzlewood (2000) e Harley e Fitzpartick (2008) associam este problema relacionado à diminuição de interações sociais o que leva a um declínio dos seus padrões de qualidade de vida e a um maior isolamento. Na opinião de Dickinson e Hill (2007) esta situação pode ser ainda mais agravada pelo fato de muitos destes cidadãos mais idosos poderem encontrar-se internados (institucionalizados) em lares, o que leva geralmente a um maior isolamento e à perda de contatos anteriores já que algumas destas instituições se encontram longe do seu local de residência. Geralmente, esta situação costuma ser o resultado de uma perda ou diminuição não de apenas um aspeto mas à combinação da perda de várias faculdades o que faz com a utilização de dispositivos digitais tenha que ter uma grande flexibilidade e abrangência capaz de poder dar uma resposta adequada a uma multiplicidade de necessidades (Selwyn et al, 2003; Goodman-Deane e Keith, 2008; Eggermont e Vandebosch, 2010). Muitas das perdas dos cidadãos mais idosos reportam-se à acentuação das dificuldades cognitivas, de memória, perdas na audição e na visão, tremores generalizados, o que vem tornar mais difícil a manipulação de dispositivos digitais (Bean, 2004; Zaphiris e Kurniawan, 2007). Estas dificuldades encontram-se associadas a uma maior dificuldade na utilização do teclado e do rato (principalmente a função de duplo clique, a utilização dos seus botões e a velocidade de deslocação do cursor do rato), a dificuldade de executar ou posicionar o cursor em determinados locais do ecrã (por exemplo, a escolha de opções e de menus) que no seu todo originam grandes níveis de ansiedade que têm como resultado o abandono ou grandes sentimentos de frustração e de incapacidade que tornam ainda mais difícil a realização e novas tentativas (Bean, 2002). Outras situações que vêm acrescentar mais barreiras prendem-se, por exemplo, com a utilização de *software* numa língua estrangeira e ao certo tipo e tamanho das fontes que incrementam as dificuldades. Este tipo de situações são, de um modo geral, associadas aos estereótipos que relacionam os cidadãos mais idosos com um sentido de tecnofobia

que se tem que evitar a todo o custo e que leva Barnett e Adkins (2004, p. 4) a afirmar: “Older people’s self-perceptions are, therefore, a possible hindrance to their initial engagement with [ICT], and not to be discounted or confused with assumptions based on stereotypical ideas about their capacities.” Pois, de acordo com Ala-Mutka e Punie (2007), as competências para a aquisição de novas dos cidadãos mais idosos não se perdem, podem tornar-se mais lentas mas necessitam de uma maior e mais fácil direcionalidade e objetividade.

- b) Falta de uma exposição e utilização anterior das TIC (infoexclusão): Para além de todas as perdas de faculdades inerentes a este processo de envelhecimento faz com que qualquer aprendizagem relacionada com as TIC seja mais lenta acrescida pelo facto de não terem tido experiências anteriores e estarem pouco familiarizados na utilização das TIC (Crossan et al, 2001; Selwyn et al, 2003). Esta situação pode levar os cidadãos mais idosos a nem sequer perceberem qual a vantagem e, principalmente, a utilidade prática das TIC porque para além dos custos inerentes à sua aquisição e utilização, o tempo requerido para as aprendizagens parecem exigir demasiado esforço em relação aos benefícios que podem ser recolhidos (Eisma et al, 2004; Morri set al, 2007). Neste contexto, é ainda frequente assistir-se a queixas dos cidadãos mais idosos relativamente à documentação (manuais) de difícil compreensão, pouco adaptados às suas necessidades, à falta de apoio continuado e, para alguns, as experiências pouco positivas que já puderam vivenciar podem agravar a sua motivação e predisposição para a sua posterior utilização. Associado a este aspeto pode ainda acrescentar-se o facto de se assistir a uma contínua e rápida evolução técnica (*hardware*) e até do próprio *software* o que faz com que os cidadãos mais idosos se possam sentir, de novo, excluídos pelo facto de não conseguirem acompanhar estas atualizações (Selwyn et al, 2003; Lobet-Maris e Galand, 2004). O caso relacionado com a formação é também tido como um obstáculo porque os idosos referem que o ritmo de ensino é demasiado rápido para as suas faculdades e pelo facto de muitas das aprendizagens requererem pré-requisitos que estes cidadãos não possuem o que torna este processo mais ‘*doloroso*’ e muito pouco eficaz (Bean, 2004). Este processo é ainda agravado pelo facto destes cidadãos terem coexistido nos seus locais de trabalho e nos restantes serviços com a introdução das TIC e, ao mesmo tempo, a utilização dos meios convencionais sem que

tenham tido suficiente tempo para se poderem acomodar a esta transição o que fez aumentar a confusão e até alguma desconfiança à introdução dessas práticas inovadoras (Hazzlewood, 2000; Chisnell, 2005; Arenas et al, 2009). Esta complexidade que é associada às TIC fazem com que estes cidadãos comecem a desenvolver alguma relutância na sua adoção (Lobet-Maris e Galand, 2004).

- c) Inexistente ou muito fraca política da indústria em investir em TIC que sejam mais adequadas ou adaptadas às reais necessidades dos cidadãos mais idosos: É uma realidade o facto da indústria não ter em consideração as necessidades e as competências e literacia dos cidadãos mais idosos, menosprezando as idiosincrasias destes cidadãos (Hazzlewood, 2000). Também Selwyn et al (2003), Ala-Mutka e Punie (2007) e Harley e Fitzpatrick (2008) possuem a mesma opinião, ou seja, a indústria foca a sua atenção nos mais jovens (nativos digitais) pelo facto de terem neles a maior percentagem de consumidores e, ao mesmo tempo, de serem divulgadores das inovações que são comercializadas porque, ao invés dos cidadãos mais idosos, os jovens conseguem promover uma imediata incorporação das TIC nas suas rotinas. Este facto apresenta uma relação direta com as perspetivas de retorno do investimento a realizar pela indústria que no caso do mercado dos cidadãos mais idosos se sentir que muito dificilmente este retorno consegue colmatar o investimento realizado (Notess e Lorenzen-Huber, 2006). Esta situação é ainda reforçada porque muitas das TIC são desenhadas e concebidas para o mundo laboral no sentido de poderem incrementar a produtividade e eficiência, aspetos estes que não se coadunam com os objetivos e realidade de vida dos cidadãos mais idosos o que pode provocar ainda mais o seu isolamento devido a uma menor exposição às TIC (Harley e Fitzpatrick, 2008; Malanowski, Özcivelek e Cabrera, 2008).

Apesar de poder haver um sentimento de uma certa injustiça para com esta situação é importante não se esquecer que os idosos constituem o grupo de cidadãos mais heterogéneos com diferentes necessidades, prioridades e expectativas o que faz com que se sinta uma grande dificuldade no desenho de soluções/produtos digitais para estes cidadãos. Pois, de acordo com a opinião de Bean (2002) e de Gil e Amaro (2011b), dada a grande heterogeneidade deste grupo particular de cidadãos, não existe um '*idoso típico*' e só percebendo quais os principais

fatores que afetam o processo de envelhecimento é que se poderão ter pistas para uma melhor adequação das TIC. Ou como afirma Jaeger (2004, p. 19): "(...) ICT does not have one single meaning for seniors." Do mesmo modo, Mynatt e Rogers (2002), são de opinião que os cidadãos mais idosos têm cada um deles características únicas pelo que um levantamento prévio das suas necessidades e requisitos se torna fundamental. Mas esta problemática é ainda acentuada pelo facto dos cidadãos mais idosos não terem uma grande capacidade de pressão e de reivindicação junto da indústria porque eles próprios, pelo facto de não terem tido uma ampla exposição e utilização das TIC não se sentem capazes e/ou habilitados a darem sugestões (Eisma et al, 2004). A existência de diferenças culturais entre os cidadãos mais idosos e os mais jovens fazem com que as adequações necessárias não sejam mesmo compreendidas ou sejam até menosprezadas por não constituírem necessidades atuais. Este problema é ainda mais acentuado, tal como referem Barnett e Adkins (2004), porque os investigadores e *designers* em TIC são também eles próprios jovens e, por essa razão, têm como prioridade as necessidades dos jovens porque se identificam muito melhor com as suas necessidades e prioridades. Um outro aspeto que é referenciado pela Comissão das Comunidades Europeias (2007b) reporta-se à proteção de dados pelo que os cidadãos mais idosos devem estar bem informados acerca dos riscos que podem por em causa a sua privacidade quando utilizam serviços em linha. Esta situação gera, de um modo geral, uma grande desconfiança indo ou podendo promover ainda uma maior afastamento das TIC.

Em termos mais gerais, não se pode esquecer outro tipo de problemas que os cidadãos mais idosos têm que enfrentar, em especial, aqueles que se encontram em zonas rurais, em zonas sem banda larga e para aqueles em que os custos associados à aquisição de equipamentos e ligação à internet se mostram difíceis de ultrapassar (Millar e Falk, 2000). Nestes casos, onde o isolamento se apresenta como principal barreira ao acesso à internet, tal como atestam investigações já realizadas, constituem uma boa forma de poderem proporcionar a estes cidadãos idosos uma vida social através desta rede digital (Swindell, 2000; Zaphiris e Kurniawan, 2007).

3.3. Propostas e estratégias para uma utilização sistemática e adequada das TIC pelos cidadãos mais idosos

Se o grande objetivo consiste numa utilização exaustiva e sistemática das TIC pelos cidadãos mais idosos então, tem que se fazer um esforço para que estas tecnologias, os seus conteúdos e os métodos associados se possam e devam adaptar aos utilizadores finais num contexto cultural e social que lhes seja próximo. Pois, como é afirmado por Dickinson e Hill (2007) não se devem introduzir grandes ruturas mas sim compreender onde é possível promover adaptações e reformulações para que estes cidadãos possam sentir '*pontes de contato*' com as realidades que dominam e onde sentem confiança. Neste contexto, Selwyn (2004, p. 380) é bastante objetivo ao afirmar: "(...) using ICT is not merely about 'having' or 'not having' access to Technologies, but the scope and intensity of the relationships that people develop with Technologies and the nature of what they do with them."

Na opinião de Morgan (2005, p. 708) torna-se necessário que: "The empowerment of individuals to determine what they would like to do to enhance their lives is one of the social impacts of the computer-based technology." Neste contexto, Gamberini et al (2006), fazem referência à '*gerontecnologia*' como uma parte da tecnologia que atenda às necessidades e às especificações mais particulares dos mais idosos. Ou seja, entender a gerontecnologia como o estudo multidisciplinar do envelhecimento e da tecnologia para que se possam adaptar os ambientes nos quais vivem e trabalham os cidadãos mais idosos de forma a garantir e a preservar a sua independência e para que possam participar e trabalhar melhor, com níveis mais elevados de saúde, de segurança e de conforto (Odebrecht e Gonçalves, 2000). Neste sentido, torna-se necessário que a gerontecnologia, associada à ergonomia, possa conhecer e estudar o desenvolvimento das pessoas ao longo da sua vida em relação aos episódios que vão ocorrendo durante o seu processo de envelhecimento. Deste modo, este conhecimento permite um melhor entendimento acerca das necessidades que vão surgindo e, desta forma, poder fazer uma intervenção mais rápida e mais adequada com produtos tecnológicos muito mais adaptados. Neste contexto, Jaeger (2004) e Lobet-Maris e Galand (2004) propõem que os utilizadores (os cidadãos mais idosos) sejam '*co-construtores*' dos dispositivos tecnológicos e os moldem de acordo com as suas indicações.

3.3.1. Formação em TIC: Sugestões e cuidados

Os cidadãos mais idosos pretendem fazer um uso prático e pragmático das TIC no sentido de sentirem que estas tecnologias lhes trazem benefícios e vantagens do ponto de vista social, cultural e espiritual. Tal como referem Harley e Fitzpatrick (2008) e Rodotá (2008), estes cidadãos tem que sentir que as TIC passam a ser imprescindíveis, que são relevantes e significativas para o seu bem-estar e qualidade de vida. Para o efeito, uma formação em TIC deve contemplar e assegurar que sejam contempladas as necessidades desses idosos, os seus estilos, as suas limitações, as suas competências e os seus ritmos de aprendizagem, no sentido de se obter sucesso com este tipo de estratégias. Hazzlewood (2000), Bean e Laven (2003), Eisma et al (2004) e Morris et al (2007), propõem que possa e deva ser feita esta formação através de um apoio individualizado e com possibilidades para poderem realizar exercícios/tarefas no sentido de poderem praticar o suficiente para que as novas competências possam ser adquiridas com a eliminação de ambientes que promovam ansiedade ou stress. A realização destes exercícios/tarefas são uma ajuda para os formadores dado que proporcionam um feedback objetivo acerca do que foi aprendido e do que é necessário reformular ou complementar. Como afirma Bean (2004), a realização e a prática torna-se importantes para que os idosos possam aprofundar os seus conhecimentos e também para que na sessão seguinte possam progredir sem ser necessário perder-se mais tempo.

Para Eisma et al (2004), quanto maiores e mais significativas forem as experiências bem-sucedidas maior será o envolvimento e o empenho dos cidadãos mais idosos em procurar adquirir mais competências em TIC. Esta opinião é partilhada por Slegers, Boxtel e Jolles (2008), ao afirmarem que nas suas investigações se evidencia um aumento substantivo na utilização das TIC por aqueles cidadãos mais idosos que mais frequentemente as utilizam. Contudo, como alerta Bean (2004), é fundamental e imprescindível que os cidadãos mais idosos se sintam motivados e não obrigados a ter uma formação em TIC. Esta via pode ser mais bem-sucedida se houver uma maior atenção e um maior cuidado nos processos, metodologias e estratégias de formação do que propriamente nos tipos de utilização das TIC (Dewsbury et al, 2007). Pois, uma estratégia e/ou metodologia que funciona bem com um público mais jovem pode não surtir o mesmo efeito junto do mais idosos. No mesmo sentido, Borges (2006), faz referência a uma funcionalidade social das TIC que, desta forma, os idosos facilmente incorporarão nas suas rotinas diárias porque sentem que são representativas das

suas necessidades reais. Do mesmo modo, Barnett e Adkins (2004, p. 4), para além de referirem como essencial o acesso às TIC sugerem que se dê atenção a outros fatores: “(...) how computer competency provides older people with the capacity to engage in domains or fields of interest keenly associated with their individual lifestyles.”

Um aspeto que costuma ser assinalado como muito positivo prende-se com a figura do ‘*peer teacher*’. Dado que se trata de um formador com características muito semelhantes aos dos formandos (onde ressalta a sua idade e todas as variáveis associadas) tem uma maior e melhor perceção e entendimento acerca das limitações, das necessidades e das prioridades dos seus formandos (Timmermann, 1998; Barnett e Adkins, 2004). Quer isto dizer que uma formação em TIC não deve constituir apenas ‘uma transferência de competências básicas digitais’ mas deve corresponder a um enquadramento das necessidades efetivas onde a solução pode passar por uma estratégia de ‘*peer teacher*’. Uma outra dimensão que também deve ser tida em consideração tem a ver com o facto das aplicações digitais terem que ser fiáveis e seguras e que não ponham em causa a privacidade e que sejam capazes de manterem a confidencialidade e proteção de dados. Este aspeto é importante porque os cidadãos mais idosos possuem alguma desconfiança em tornarem disponíveis os seus dados num formato *online*, em especial, os dados relacionados com a saúde que podem ser (mal) utilizados pelas seguradoras e também com algum receio do designado ‘*Big Brother*’, quando estão em jogo aplicações TIC relativas ao e-Governo e ao e-Comércio (Eggermont e Vandebosh, 2010).

Apesar de todas as propostas apresentadas há algo que não deve ser esquecido nem menosprezado e que tem a ver com a necessidade de se incentivarem reuniões e espaços para que todos se encontrem presencialmente (*‘face-to-face meetings’*) porque não se podem nem se devem perder os contatos sociais e afetivos que equilibrem as relações e os encontros realizados no mundo virtual.

Em jeito de súmula e, para realçar alguns aspetos que devem estar incluídos no *design* de uma formação, passam-se a apresentar algumas propostas baseadas na opinião de Jones e Bayen (1998), Timmermann (1998), Bean (2002), Jaeger (2004) e Gil e Amaro (2010):

- Motivação inicial: Como já foi referido este tem que ser o ponto de partida porque por maior que seja a vontade e a disponibilidade do formador e a qualidade da oferta formativa, a formação estará sempre condenada ao insucesso se os formandos não

tiverem vontade em aprender a utilizar as TIC e, mais do que isso, se não estiverem realmente motivados e envolvidos.

- Relevância da formação: Se não existir uma relação direta entre a formação e conteúdos e as necessidades e expectativas dos idosos em relação à sua mais-valia para o incremento da sua qualidade de vida, irá sentir-se muita dificuldade em ser bem-sucedida a sessão de formação. Para o efeito, o formador deve explicitar os objetivos a atingir, os conteúdos e as metodologias e estratégias que irão ser implementadas.
- Hardware e software: Ajustar os monitores em termos de contraste e de luminosidade constitui um aspeto muito importante tendo em consideração as potenciais limitações visuais e cognitivas para que não influenciem negativamente o desempenho dos idosos e evitem o seu cansaço. No caso dos monitores deverão, tanto quanto possível, possuírem dimensões sempre superiores a 15". Ainda neste domínio, o rato deve ser ajustado tendo em conta a velocidade de 'arrastamento' e a velocidade do 'clique', já que a manipulação deste equipamento tem sido considerada como um dos aspetos mais problemáticos. Em relação ao ambiente de trabalho, deve haver uma organização que se mantenha inalterável e, se possível, muito semelhante ou igual à dos computadores pessoais para que se torne possível alguma mecanização de procedimentos e de rotinas relativamente à disposição de ícones/programas/pastas/atalhos. Na eventualidade de ser necessária a utilização do som deve haver o cuidado de nivelar os agudos/graves e o respetivo volume para que seja audível sem haver a necessidade de um esforço suplementar. Ainda neste domínio, devem ser usadas versões de programas/*browser* na língua materna. A existência de um manual de utilização que possua ilustrações e que seja 'muito direto e explícito' com exemplos o mais próximos possíveis daqueles que forem tratados e realizados nas sessões de formação. Em relação à informação escrita, devem ser selecionadas fontes com dimensões adequadas, sem serifa e que facilitem a leitura. No caso da existência de hiperligações, os contrastes de cor devem também ser objeto de uma adequação para que não se apresentem muito 'berrantes' ou com cores 'demasiado vivas'. Um outro aspeto, a não descurar, está

relacionado com a necessidade de se familiarizarem com a opção de 'Help' para que tentem, por si próprios, encontrar respostas a dificuldades que possam ocorrer no sentido de lhes conferir uma maior autonomia e autoconfiança.

- Sala: A sala deve ser arejada, ter iluminação natural, com boa acústica e sem ruídos ou barulhos exteriores, existência de climatização (suave), mesas e cadeiras ergonómicas e confortáveis e que possam ser facilmente ajustáveis. Poderão existir mesas sem computadores para que os formandos possam realizar atividades complementares em grupo.
- Horário: Tem-se verificado que os idosos preferem ter sessões de formação nas primeiras horas da manhã pelo facto de se sentirem mais 'frescos' e, conseqüentemente, mais disponíveis para aprender.
- Formador (postura/comportamento geral): Deve falar devagar, utilizando pausas, falar de forma clara e com a utilização de termos que não sejam ambíguos e evitar algumas metáforas dado que se tem verificado que estas metáforas não se coadunam aos idosos por não pertencerem ao seu tipo de vocabulário. A utilização de terminologia próxima do vocabulário dos formandos constituirá uma vantagem porque lhes confere uma maior segurança. A duração da sessão deve ter uma relação próxima com o volume de nova informação a transmitir e, sempre que necessário, prever para a necessidade de poder disponibilizar tempo extra. Em simultâneo, pode (deve) ser distribuído material impresso para poder tornar mais claro ou para complementar os conteúdos transmitidos. Este material impresso deve conter, para além de texto, um conjunto de ilustrações (*print screens*) semelhantes aquelas que podem visualizar no ecrã do computador.
- Outras estratégias: A aprendizagem e/ou formação com pares (já referenciada) é também uma boa opção a considerar porque se tem verificado que, formandos com dificuldades semelhantes, são capazes de se encorajarem e de se motivarem mutuamente porque possuem uma melhor compreensão das suas dificuldades e/ou prioridades. Este envolvimento mais ativo irá torná-los mais responsáveis pelo curso

de formação, dá-lhes um sentimento de pertença que terá como reflexo um maior empenho e dedicação. A realização de tarefas entre as sessões de formação também deverá ser implementada com o intuito de praticarem e também para não se esquecerem e criarem rotinas. O programa de formação, apesar de poder ter uma organização formal na sua conceção, a sua implementação deverá assumir um carácter mais informal e flexível para que se possa mais facilmente adaptar a novas necessidades e/ou realidades.

3.3.2. Relação intergeracional

Uma outra dimensão que também já foi abordada mas que se entende realçar prende-se com a importância que as TIC têm em proporcionar oportunidades para uma partilha intergeracional. Nesta partilha todos os cidadãos beneficiam entre si através das interações que são realizadas pelo facto das TIC serem propiciadoras para a concretização mais facilitada de uma aprendizagem em rede. Deste modo, as aprendizagens são enriquecidas pelas experiências acumuladas dos cidadãos mais idosos enquanto os mais jovens colaboram na divulgação de novas formas de fazer e de viver. Quer isto dizer, que as TIC podem proporcionar espaços de partilha de aprendizagens complementares e, para o caso dos cidadãos mais idosos, estes poderão ‘aprender’ novos estilos de vida enquanto os mais jovens poderão perceber melhor e aprofundar, de forma crítica, as novas aprendizagens. Como referem Harley e Fitzpatrick (2008, p. 11): “(...) providing access to opportunities for intergenerational communication as one avenue for social interaction.” Neste particular, Ala-Mutka et al (2008) e West e Heat (2009), propõem a possibilidade de poderem realizar e partilhar recursos colaborativos *online* como, por exemplo, aspetos relacionados com fotografia, enciclopédias, culinária, viagens, história regional, nacional e mundial... todos estes tópicos de interesse poderão ser utilizados e rentabilizados quer na posição de ‘professor’ quer na posição de ‘aluno’ através da implementação de redes mais ou menos formais com interesses comuns. Neste particular, Ala-Mutka et al (2008) sugerem que esta é uma boa e fácil oportunidade para que nestas redes se promovam relações intergeracionais. No entender de Eggermont e Vandebosch (2010), a

necessidade de se promover esta relação intergeracional, que as TIC facilmente podem proporcionar, pelos vários exemplos que existem de netos a 'ensinarem' a utilizar o computador, há um aspeto tanto ou mais importante que é o de remover obstáculos para que não se instale uma '*fratura geracional*' a acrescentar a outras tantas '*fraturas*' que normalmente estão associadas aos cidadãos mais idosos. Ou como refere Bindé (2007), que se possa promover uma maior solidariedade intergeracional também para o reforço dos laços sociais e familiares no contexto da presente sociedade do conhecimento. Mas como afirmam Timmermann (1998) e Zhao (2006), os cidadãos mais idosos encontram nas TIC e, em particular na internet, através da utilização dos '*chat*' e no e-mail, uma forma de poderem sentir-se próximos dos seus filhos e netos e até de poderem '*interferir*' nas suas vidas. Esta possibilidade que as TIC oferecem em promoverem o estabelecimento de laços familiares entre diferentes gerações é muito apreciada pelos cidadãos mais idosos. White e Weatherall (2000) vêm também reforçar a importância desta envolvente intergeracional porque faz com que os cidadãos mais idosos se sintam '*mais modernos*' na forma como comunicam com os seus filhos e netos... uma modernidade que advém da utilização dos meios tecnológicos e que os fazem sentir '*mais iguais*' e '*mais integrados*' em termos sociais.

3.4. Difusão de experiências e incentivo à investigação

Como é defendido por Bindé (2007), é importante divulgar e aprender com as experiências que já foram desenvolvidas, quer com aquelas que foram bem sucedidas quer com aquelas que tiveram menos sucesso porque estas poderão dar pistas para alguns aspetos a evitar para que os erros não se venham a repetir. Este aspeto tem uma importância crucial porque, no seio de um público-alvo onde a literacia e as competências digitais tem um nível pouco elevado, pode levar a níveis de maior insatisfação e de abandono e desinteresse. Esta difusão de experiências no âmbito das TIC encarados como novos vetores de socialização devem ser multiplicados para um reforço das aprendizagens e das competências na manipulação de dispositivos digitais.

De acordo com Eisma et al (2004) e Goodman-Deane e Keith (2008), é ainda necessário desenvolver-se mais investigação nesta área específica (TIC e Idosos) para que sejam envolvidos os cidadãos mais idosos (na 1ª pessoa), estejam aposentados ou ativos, tenham ou não limitações para que esta investigação seja o mais próxima possível do público-alvo sob

investigação. Quer isto dizer que se propõem estratégias de ‘cooperação’, de ‘corealização’ e de ‘codesenvolvimento’ onde os cidadãos mais idosos terão que ter uma opinião que deve ser ouvida e respeitada. Neste contexto, Borges (2006), Ala-Mutka e Punie (2007) e Dewsbury et al (2007), fazem referência a uma investigação no âmbito do denominado ‘*inclusive design*’ onde todas as rotinas diárias destes cidadãos devem ser investigadas, analisadas e detalhadas para que se respeitem, na totalidade, os requisitos para que as TIC possam ser devidamente incluídas e utilizadas nas suas rotinas diárias. Ou seja, que os cidadãos mais idosos passem a ser atores ativos, atores reais que apresentam as suas opiniões e sugestões, no papel de consultores e numa perspetiva que valoriza mais o ‘*designing with people*’ em vez de valorizar o ‘*designing for people*’. Esta não é apenas uma questão semântica mas sim um outro paradigma dado que se baseia não na assunção do que é que os cidadãos mais idosos necessitam mas antes nas necessidades que estes apresentam (Morgan, 2005; Borges, 2006). No mesmo sentido, Pattison e Stedmon (2006), são de opinião que o grande desafio para os *designers* constitui o facto de, no caso dos idosos, não existir um ‘*idoso standard*’ o que implica uma estratégia e soluções totalmente centradas no utilizador (*inclusive design*). Para se poder ter uma visão mais clara acerca desta problemática, passa-se a apresentar a Figura 2.2, adaptada por Pattison e Stedmon (2006), que torna mais visível todo o processo inerente a um ‘*inclusive design*’:

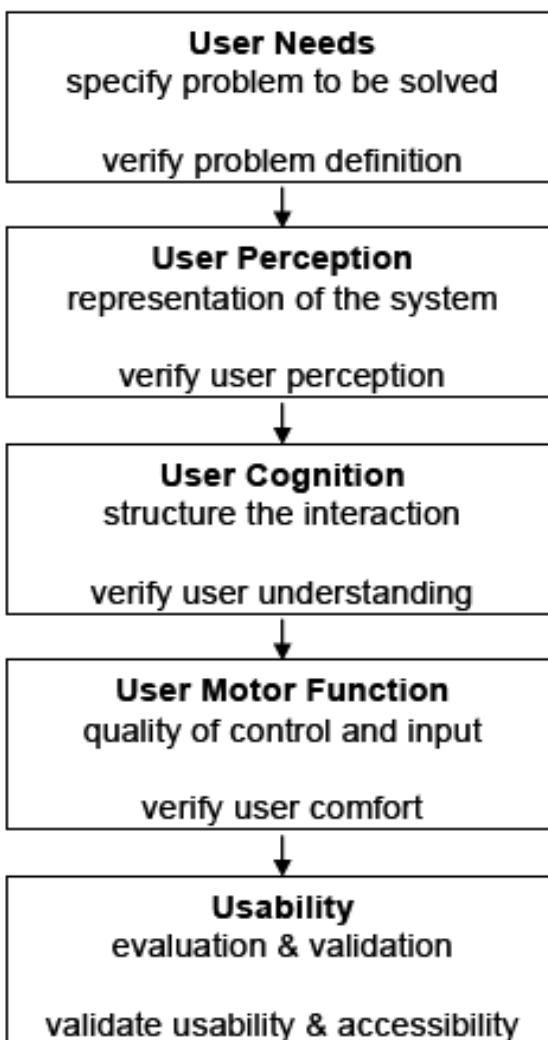


Figura 2.2: Processo de desenvolvimento e uma estratégia de implementação de um 'inclusive design'. Adaptado de Pattison e Stedmon (2006).

Para o efeito e, em síntese, Mynatt e Rogers (2002, p. 38) também referem que no processo de desenvolvimento de uma investigação mais séria, mais profunda e mais global deve ser posta em prática numa perspetiva multidimensional: "Collaborative research in computational perception, computer science, geriatrics, cognitive aging, human-computer interaction, sensory, cognitive and mobility abilities, and housing will be needed to design technologies to meet the needs of older adults."

3.5. Por uma aposta nas TIC com os cidadãos mais idosos

A presente sociedade do conhecimento tem que ser capaz de integrar todos os cidadãos ao introduzir e promover novas e diversas formas de solidariedade e que seja capaz de conseguir estabelecer ligações estreitas entre as gerações do presente e as do futuro. Esta premissa equivale a afirmar que ninguém fique para trás e que ninguém possa ficar excluído porque o conhecimento tem que ser um bem disponível para todos sem exceção. De acordo com Bindé (2007), é importante não esquecer o papel primordial dos mais idosos dado que possuem a experiência necessária que permite equilibrar a relativa superficialidade da comunicação veiculada em «*tempo real*» e fazer recordar-nos que este conhecimento constitui tão-somente um caminho para se poder alcançar a sabedoria.

Tendo em consideração o que anteriormente foi exposto, há uma sensação de que existem muitas razões para que se considerem as TIC como algo que pode alterar, para melhor, a qualidade de vida dos cidadãos mais idosos. Contudo, tal como advertem Dickinson e Gregor (2006), apesar de se defender que a utilização das TIC seja considerada útil e desejável, é ainda necessário desenvolver-se mais investigação sobre esta questão pelo que se devem tomar precauções e não se ser demasiado «positivo» na tomada de uma opinião definitiva e inflexível que possam por em causa outras soluções. Como é sabido, a introdução e a aquisição de qualquer inovação requer tempo e, no caso particular das TIC, foi preciso esperar quase uma geração para que estas se tornassem numa rotina e numa integração nos hábitos do quotidiano. Presentemente, as TIC têm demonstrado e evidenciado um impacto muito positivo na participação democrática mais alargada e mais presente, especialmente, na participação dirigida à defesa e/ou à denúncia de causas cívicas, políticas e sociais.

O que está em jogo é a erradicação da infoexclusão. Contudo, a infoexclusão não deve ser, numa forma bastante simplista, associada à facilitação do acesso e da conectividade. Na opinião de Bindé (2007), a infoexclusão corresponde não apenas a uma '*divisão digital*' mas também a uma '*divisão cognitiva*', com uma relação direta com barreiras educativas, culturais e linguísticas que podem por em causa a construção de sociedades do conhecimento. Quer isto dizer, que o final da infoexclusão não se reporta a uma questão de

instalação de infraestruturas porque será inútil ligar comunidades e populações através de fibras óticas se não forem feitas, concomitantemente, esforços para o desenvolvimento de capacidades para a produção de conteúdos. Ainda de acordo com Bindé (2007), só existem sociedades do conhecimento se estas forem capazes de utilizar a informação para criar e aplicar conhecimentos necessários ao desenvolvimento das pessoas. Para o efeito, torna-se necessário que se proporcione a autonomia, a pluralidade, ambientes de coesão, de participação e também ambientes solidários. Desta forma, poderão criar-se condições para o estabelecimento de padrões horizontais em vez de hierarquias verticais para que a comunicação flua entre os seus intervenientes de igual modo, com igual importância e relevância... de uma forma mais democrática e mais participada!

Neste novo contexto, a ênfase não está baseada na transmissão mas sim no «*aprender a aprender*», «*aprender a ser*», «*aprender a pensar*», «*aprender a duvidar*» e «*aprender a adaptar-se*», num ambiente mais flexível e mais informal rentabilizando todas as potencialidades que as TIC oferecem. No entender de Bindé (2007, p. 317): “(...) as sociedades do conhecimento poderão ser bem sucedidas, lá onde a sociedade da informação fracassou parcialmente, na promoção de uma verdadeira partilha de significado, de um diálogo entre culturas e novas formas de cooperação democrática.” Contudo, como advertem Stephenson (1998) e Stephenson (2001), a utilização das TIC depende de muitos fatores (acesso, literacia, motivação, vontade, sexo, idade, género, nível socio-económico...) mas esta mudança social e de atitudes vai depender na forma como as TIC vão ser utilizadas e não tanto nas tecnologias em si mesmas.

Para o efeito, torna-se necessário que se promovam políticas holísticas que englobem estratégias diretamente relacionadas com a aprendizagem ao longo da vida. Neste sentido, deverão ser incluídas e envolvidas todos os tipos de instituições e de organizações, sejam públicas ou privadas, para que essas estratégias possam incluir diferentes serviços e áreas sociais (Ala-Mutka et al, 2008; Amaro e Gil, 2011b). Mas neste ‘grupo de trabalho e de intervenção’ os idosos também têm que estar presentes e serem tidos em consideração nas decisões a serem empreendidas. E, nesta diferente abordagem de aprendizagem ao longo da vida que tem a sua intervenção em espaços informais, as TIC podem ser o suporte mais adequado através da utilização das comunidades pertencentes às redes digitais onde os cidadãos mais idosos vão ter a possibilidade de trocarem informação,

conhecimento e de poderem interagir e partilhar com indivíduos de diferentes idades (promoção de relações intergeracionais). Porque, em última instancia, os cidadãos mais idosos não estão tão interessados na tecnologia pela tecnologia mas, pelo contrário, estão interessados naquilo que a tecnologia lhes pode proporcionar, num meio que lhes permita alcançar uma melhor qualidade de vida. Na opinião de Rosa (2012), o futuro da sociedade, em relação ao atual processo de envelhecimento vai depender da forma como vier a ser «programado» porque as próximas décadas vão ter uma maior percentagem de pessoas mais idosas mas terá que ser um mundo produtivo e «feliz» se nele forem incluídos todos os cidadãos para a criação de uma sociedade mais inteligente. É neste contexto que as TIC se podem e se mostram relevantes e prioritárias para os cidadãos mais idosos. No entanto, esta realidade continua a ser um grande desafio ao qual ainda tem que se despende muito trabalho e investigação pois, de acordo com Odebrecht e Gonçalves (2000), ainda muito pouco se conhece das preferências, objetivos e formas de realizar as tarefas pelos idosos, o que gostariam de fazer e como gostariam de ser ajudados, a sua condição económica e como todos estes fatores afetam a sua visão perante as tecnologias digitais, assim como, qual o tipo de tecnologias que consideram necessárias. Tal como é referido por Selwyn (2004), os cidadãos mais idosos têm que deixar de ser encarados como “*on the receiving end*” e devem passar a estar ativamente envolvidos nas novas soluções e dispositivos digitais. Como também é referido por Prendergast e Roberts (2008, p. 3), a preocupação deve residir num outro tipo de prioridade: “Not thinking just in terms of new product innovations, but innovations in practice (and) recognize that practices are dynamic in that require continual reproduction.”

Em suma, de acordo com a opinião de Ala-Mutka et al (2008, p. 18): “(...) ICT tools for learning should adapt to the needs of the learners, rather than older learners adapt to them.”

CAPÍTULO III

1. A contextualização do conceito de e-Saúde (e-Health)

A designação de *e-Health*, numa perspetiva mais internacional, pode ser designada através de uma tradução mais literal para o português como *e-Saúde* ou ainda como é designada na documentação da União Europeia por «*saúde em linha*».

Mas, afinal, o que se entende por e-Saúde? Este conceito, de acordo com Espanha (2009), vai mais além do que a simples procura de informação sobre saúde na internet incluindo novas e diferentes possibilidades de tratamento médico, a procura de outras fontes de informação alternativas e de políticas que sejam inovadoras. Ou seja, constituirá a aplicação das tecnologias da informação e da comunicação a toda a gama de funções e de serviços que intervêm no setor da saúde (EU, 2004). Neste sentido, Rys (2010), refere que a e-Saúde representa muito mais que tecnologia pois, na sua opinião, a *e-Health* vai implicar novas formas e dinâmicas nas atividades laborais, diferentes atitudes que vão implicar um compromisso para a implementação de redes numa perspetiva mais global e mais abrangente. Quer isto dizer que a e-Saúde não se confina apenas à utilização da internet mas antes à inclusão de ferramentas para as autoridades e para os profissionais da área da saúde, para os doentes e para os cidadãos. Esta questão tem a ver com o conceito utilizado por Shilling (2002) e por Henwood et al (2003), que corresponde ao conceito de '*paciente informado*' mas que, apesar de poder estar informado, continua a responsabilizar o seu médico assistente sobre o seu estado de saúde.

Na opinião de Espanha (2009), surgem novas formas de comunicação onde existe uma transmissão e troca de informações que terão que ser forçosamente partilhadas por todos os indivíduos envolvidos no processo que deverá ter como objetivos a promoção de ações de prevenção ou de promoção, de ações para dar a conhecer necessidades, permitir e incentivar a troca de informações, crenças, de estabelecer entendimentos, criar e manter relações para que estejam presentes todas as condições no sentido de se proporcionarem melhores cuidados de saúde e uma melhor promoção da saúde em estreita ligação com o paciente e o seu médico. É também a opinião de Glascock e Kutzik (2006) que enfatizam a importância da e-Saúde como uma forma de se poderem implementar mecanismos inovadores através das tecnologias no

sentido de poderem melhorar e incrementar os cuidados de saúde no seio da residência de cada um, especialmente, para os idosos no sentido de contribuírem para um melhor conforto e uma melhor qualidade de vida. Tal como ainda afirmam estes autores, a e-Saúde pode proporcionar uma maior independência aos cidadãos (idosos) pelo facto de poderem recolher informações a distância de uma forma menos «*intrusiva*».

As principais ferramentas da e-Saúde compreendem redes de informação sobre saúde, sobre os registos digitais de saúde, sobre os serviços de telemedicina, sobre os portais de saúde, sobre os dispositivos pessoais que monitorizam os doentes e sobre todos aqueles dispositivos que se enquadram no apoio à prevenção, ao processo de diagnóstico, nos tratamentos e nas consequentes monitorizações (ex: estado cardíaco dos doentes). Como ainda refere Espanha (2009), o principal papel da comunicação na saúde pode ser enquadrado em três níveis:

1. Melhorar os cuidados de saúde nos casos das doenças crónicas e agudas.
2. Promover a redução dos impactos socioeconómicos, raciais, étnicos ou em doenças específicas nos respetivos cuidados de saúde.
3. Melhorar uma efetiva promoção da saúde e na sua prevenção.

O que se pretende é que estas ferramentas tecnológicas/digitais possam agregar a análise e o armazenamento de dados clínicos em toda a sua diversidade, com informações atempadas 'à medida' dos cidadãos que as requerem e que delas necessitam. Como é defendido por Raeve (2010), este manancial de informação só será útil se as informações puderem ser partilhadas entre as diferentes instituições de saúde e se puderem chegar a todas as áreas geográficas, principalmente, às mais remotas. Ao mesmo tempo, estas ferramentas tecnológicas/digitais permitem o acesso às mais recentes descobertas científicas e podem (devem) também ser canais de comunicação e de colaboração entre diferentes instituições, organizações e profissionais do setor da saúde para a partilha e cooperação. É esta '*deslocalização*', a possibilidade de se aceder em qualquer lugar (desde que haja numa ligação à internet que esteja acessível e disponível) aos registos e/ou história do doente com o acesso aos exames e aos diagnósticos anteriores podem ajudar, por exemplo, no caso de cirurgiões, a serem mais céleres na preparação de intervenções com um alto nível de urgência. No caso dos radiologistas, com a possibilidade da imagiologia digital, vem criar '*outros espaços de trabalho*', com um alargamento do local de trabalho (EU, 2004). Para uma melhor perceção destas novas

hipóteses de trabalho, passa-se a apresentar a Figura 3.1 que representa, em termos percentuais, as intervenções médicas com a utilização da Internet:

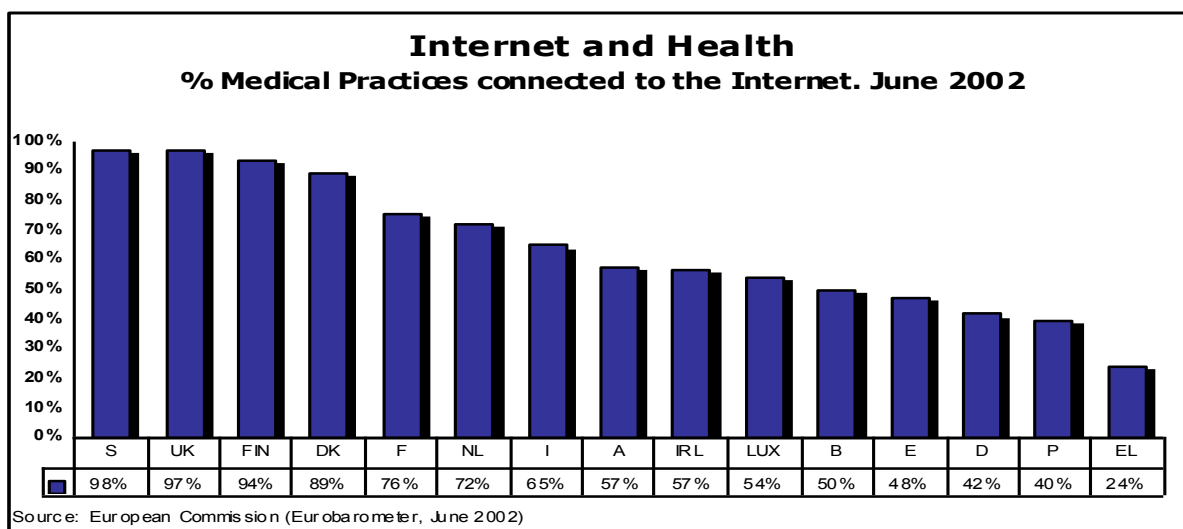


Gráfico 3.1: Intervenções médicas, em valores percentuais, com a utilização da Internet em diferentes países da União Europeia (Eurobarometer, 2002).

Da observação do Gráfico 3.1 pode constatar-se que há alguma discrepância entre os diferentes países da União Europeia mas deve ressaltar-se o facto destes dados corresponderem ao ano de 2002 e que foram o ponto de partida para a criação de um Plano de Intervenção com alterações organizacionais e com o desenvolvimento de novas competências para uma prestação de melhores cuidados de saúde, com menos custos mas mais centrados nos cidadãos. De acordo com as premissas do referido Plano, esta centralidade no cidadão deve respeitar as diversidades de cada país, as suas tradições e as suas culturas.

Na opinião de Wilson (1997) podem existir quatro diferentes modelos ou condutas de procura de informação na Internet:

1. '*Atenção passiva*', onde a procura e aquisição da informação não é intencional.
2. A '*procura passiva*' quando se verifica que um dado comportamento permite a aquisição de algum tipo de informação que é relevante.
3. '*Procura ativa*' quando se verifica uma intencionalidade clara e objetiva na obtenção de informação.
4. A '*procura em decurso*' que vem na sequência de uma procura ativa onde um dado esquema de base de conhecimento já foi adquirido mas que através de novas procuras

mais ou menos ocasionais permitem ou a atualização da informação ou a obtenção de informações complementares.

Estas diferentes condutas podem estar relacionadas com os níveis de literacia do cidadão que pode ser mais ou menos capacitado para a obtenção da informação que procura ou que necessita. Nos dois primeiros casos, pode-se depreender que não há, de forma intencional, o tratamento da informação e/ou a existência de uma filtragem da informação o que poderá levar a algum desnorte e confusão. Nos dois últimos casos, depreende-se a existência de uma grande sobrecarga da informação, com níveis mais altos de interatividade e que pode levar a maiores níveis de esclarecimento e de conhecimento. De acordo com Thomas (2006), a comunicação em saúde pode realizar-se nos seguintes níveis: 1. Individual. 2. Rede social. 3. Organizações. 4. Comunidade. 5. Sociedade. Esta comunicação não contradiz Wilson (1997), vindo reforçar a tese de que as atividades de comunicação e de procura de informação em saúde, que são objetivamente deliberadas e pensadas, poderão ajudar os indivíduos a melhor compreenderem o seu estado de saúde, a dos seus familiares e, também as necessidades da sua comunidade para que possam maximizar práticas que proporcionem o bem-estar.

Como é afirmado por Espanha (2009), a internet surge como uma plataforma que permite a criação de redes e de projetos que podem ser individuais ou coletivos mas que transforma a saúde, em termos individuais, e a saúde numa esfera organizacional, mais abrangente e mais eclética. O fluxo de informação é '*colossal*', quer pela enormíssima diversidade das suas fontes, quer pela enorme variedade de canais de informação onde todos interagem (ou podem interagir) com todos, ou seja, com médicos e outros profissionais de saúde, com colegas, com familiares, com amigos, com '*internautas*' e com comunidades virtuais, vem fazer com que haja um incentivo para que cada um se venha a tornar mais responsável pela sua saúde e pela saúde daqueles que lhes estão mais próximos (Kivits, 2004). Criam-se, portanto, novos contextos relacionais entre o paciente e o seu médico. Se, por um lado, o médico tal como já se descreveu, passa a dispor de um manancial de informação sobre o seu doente através das ferramentas tecnológicas/digitais, o doente, por seu lado, ganha um novo estatuto e/ou uma nova autonomia pela informação que já consultou, uma espécie de '*empowerment*' que é agora proporcionado ao doente (Friedman, 1996). Este novo contexto deve rentabilizar todos os aspetos positivos que acarreta no sentido de poder aproximar mais o doente do seu médico através de um '*consentimento informado*' do doente em relação às decisões do seu médico.

Pois, como é afirmado por Espanha (2009, 33), se as tecnologias são domesticadas pelas pessoas e se moldam aos seus padrões e matrizes, “(...) a saúde enquanto valor da sociedade contemporânea cruza-se também com a forma como domesticamos a tecnologia em função dos nossos interesses e necessidades, marcando desse modo a nossa forma de lidar com a saúde através das tecnologias da comunicação e da informação.” Quer isto dizer que o médico constitui um ‘*elemento-chave*’ e fundamental na ligação que os cidadãos promovem com a informação que se encontra disponível em formato *online* mas numa perspetiva dinâmica na relação que se estabelece entre o médico e o doente para a construção de uma autonomia através da recolha de informação sobre saúde que possa ser encontrada e disponibilizada em todos os meios. Contudo, como adverte Kivits (2004), o incentivo e a utilização exaustiva da internet só será possível de existir uma certeza da qualidade e da credibilidade dos conteúdos que são disponibilizados que poderá ser uma realidade se forem desenvolvidos esforços em soluções de certificação para que os utentes se sintam seguros para poderem aproveitar e utilizar os recursos numa perspetiva mais dinâmica e mais interativa.

2. Iniciativas da União Europeia: e-Saúde

A União Europeia lançou em 2010 «*A Digital Agenda for Europe*», onde abraça vários níveis de intervenção, na sequência de um Plano de Ação tomado em 2004, no âmbito da e- Saúde: «*e-Health – Making healthcare better for European citizens: An action plan for a European e-Health Area*». Este plano de ação teve como principais objetivos incentivar a indústria informática para o setor da saúde e, ao mesmo tempo, reduzir custos associados aos cuidados médicos. De uma forma mais sistematizada, pretendia-se que este plano de ação pudesse concretizar as seguintes metas (EU, 2004):

- a) Incentivar e promover o empenho e a liderança das autoridades sanitárias em termos financeiros e nos processos organizativos, sempre com especial atenção para os contextos culturais e organizacionais de cada país membro;
- b) Garantir a interoperabilidade dos sistemas de e-Saúde para que se consiga a sua integração sem discontinuidades de sistemas heterogéneos para que seja possível a criação de uma rede europeia de centros de referência e que permita que qualquer

que seja o país ou a instituição, os médicos possam aceder a todas as informações de um dado paciente;

- c) Necessidade da implementação de sistemas de banda larga que permitam a melhor acessibilidade e, fundamentalmente, a rapidez na obtenção dos resultados;
- d) Necessidade de se criar uma regulamentação no mercado da saúde que seja compatível entre todos os estados membros;
- e) Garantir a confidencialidade e a segurança relacionada com a proteção de dados dos doentes e que seja respeitada a sua privacidade;
- f) A necessidade de se criarem redes europeias de referência (por exemplo: proporcionar serviços de saúde para situações relacionadas com doenças raras as quais exigem uma concentração de recursos e de competências);
- g) Outro aspeto tem a ver com a mobilidade que deverá prever que um doente possa circular dentro da União Europeia na procura de cuidados médicos em diferentes países membros e ainda a promoção de estudos acerca da avaliação do impacto do envelhecimento da população europeia nos sistemas de saúde.

Mais recentemente (EU, 2010, p. 3), «*A Digital Agenda*» vem reforçar a necessidade da maior utilização das tecnologias no combate ao desemprego, na redução das emissões de carbono e em melhores níveis de produtividade e de coesão social num mundo cada vez mais globalizado e competitivo onde se torna necessário “(...) work harder, work smarter.” A Figura 3.1, que se passa a apresentar vem sintetizar, de acordo com Bowis (2010) a ‘*Digital Agenda Strategy*’ para o período compreendido entre 2012 e 2010:

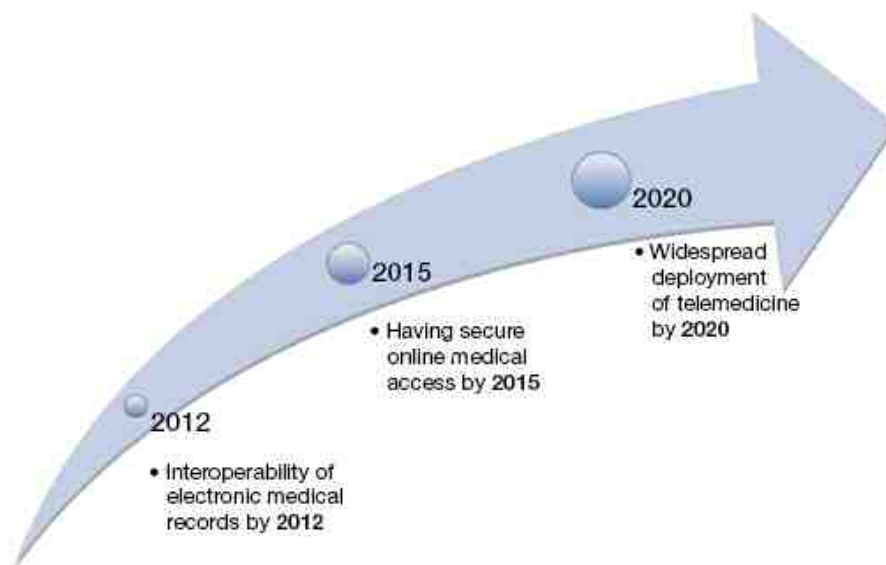


Figura 3.1: Etapas da 'Digital Agenda Strategy' no período compreendido entre 2012 e 2020 (Bowis, 2010).

Em termos gerais, foi possível identificarem-se sete áreas-chave onde é necessário insistir-se (sendo que algumas delas já constituíam objetivos em 2004) e que se passam a referir:

1. A existência de um mercado digital fragmentado que deve ser regulado para que haja uma compatibilidade interna;
2. A continuada inexistência de interoperabilidade que não permite uma adequada interação entre os serviços;
3. O combate ao designado '*cybercrime*' que veio criar uma maior desconfiança na segurança das redes digitais;
4. Necessidade de um maior investimento na cobertura por banda larga;
5. Necessidade de mais investigação e de processos de inovação;
6. Diminuir a atual existência de baixos níveis de literacia digital existindo ainda '*bolsas*' significativas de infoexcluídos (mulheres, desempregados, cidadãos com baixos níveis de escolaridade e os idosos) que urge corrigir.
7. De entre as várias dimensões a intervir, a e-Saúde tem uma medida dedicada que pretende que os sistemas de saúde sejam sustentados tendo por base as tecnologias digitais no sentido de apoiarem os cidadãos e de lhes conceder uma vida digna e independente. Mais concretamente, será a «*eHealth Lead Market*

Initiative» que dará corpo a um conjunto de iniciativas relacionadas com: a normalização dos sistemas, a interoperabilidade e a certificação dos equipamentos; a implementação e o desenvolvimento da telemedicina ao nível de consultas online, tratamentos e cuidados de médicos através da monitorização de dispositivos portáteis digitais, especialmente, para doentes crónicos ou que possuam deficiências ou limitações para que estes possam ter a possibilidade de uma maior liberdade de ação.

De acordo com Rys (2010, 11), a e-Saúde poderá ser bastante útil e proveitosa no seio da União Europeia melhorando a sustentabilidade dos sistemas de saúde através de uma melhor eficácia e eficiência pelo facto de poder disponibilizar bases de dados de saúde que poderão ser utilizadas para a investigação promovendo-se uma melhor gestão dos estabelecimentos de saúde e pelo facto de ainda criar condições para: “(...) empowering patients and enhancing patient-centred and outcomes oriented healthcare.” Ainda na opinião de Rys (2010), é importante salvaguardar-se sempre as particularidades regionais e nacionais sendo responsabilidade da União Europeia promover condições para que haja uma partilha de experiências para que todos possam aprender e melhorar com a colaboração de todos. Por isso, Cabrnock (2010) enfatiza a importância de um sentimento de confiança mútuo entre os Estados Membros onde a língua (geralmente a língua inglesa por ser a mais veiculada na internet) pode constituir um entrave à comunicação por parte daqueles que não a dominam. Por isso, é fundamental que esta informação esteja na língua nativa de cada Estado Membro e, ao mesmo tempo, que seja compreensível para todos os cidadãos.

Apesar dos esforços plasmados nas medidas e nas iniciativas da União Europeia, há algumas vozes mais cétricas relativamente ao sucesso das políticas implementadas. De acordo com Dries et al (2006), não são ainda sentidas as políticas inovadoras no setor da saúde pelo facto das iniciativas já realizadas serem ainda muito pontuais e serem em pequena escala, pode ser positivo pelo facto dos custos serem ainda relativamente reduzidos, pelo que pode encorajar a uma multiplicação de intervenções «estrategicamente mais baratas». Contudo, vários estudos vão sendo realizados em consequência das políticas da União Europeia nesta área como, por exemplo, «The European eHealth IMPACT» no âmbito do «eHealth Action Plan (2004)» que vem contrapondo algumas opiniões mais cétricas. Mas, como referem Stroetman et al (2006, 11), a

obtenção dos objetivos é muito abrangente e diversificada devendo responder aos seguintes domínios de intervenção:

1. “Commitment and involvement of all stakeholders;
2. Strong health policy and clinical leadership that guides a flexible and regularly reviewed eHealth strategy;
3. Regular assessment of costs, incentives and benefits for all stakeholders;
4. Organizational changes in clinical and working practices;
5. Strong clinical leadership, good organizational change management, multidisciplinary teams with a well-grounded experience in ICT and clear initiatives;
6. Long term perspective, endurance and patience.”

Como se pode constatar, esta abordagem terá que ter um carácter holístico onde os benefícios da e-Health terão que ir ao encontro do «*individual*» e, ao mesmo tempo, ao encontro do «*coletivo*». Para o efeito, torna-se fundamental que, quer os profissionais de saúde quer os cidadãos, terão que ter acesso direto à informação relativa aos diagnósticos e aos tratamentos para que as decisões a tomar sejam as mais indicadas. Esta nova postura, permite que a atenção se centre mais no paciente com maior eficácia, com uma maior celeridade, com menores riscos e com maior eficiência permitindo, desta forma, promover uma redução dos custos envolvidos e com uma melhor produtividade só possível com informação de melhor qualidade e com o envolvimento ativo de todos os interessados. Pois, como é afirmado por Stroetman et al (2006, 27): “Neither ICT applications, nor information by itself bring benefits.” O que pode implicar a diferença é a forma como agora se acede à informação, dado que a informação flui entre os interessados, pelo facto da informação veiculada ser mais relevante, mais bem estruturada e mais bem apresentada, esta nova realidade concorre para que a informação seja mais decisiva e mais importante através de uma partilha mais facilitada e mais objetiva que vem permitir o envolvimento todos os decisores. Quer isto dizer, e corroborando as anteriores opiniões, que a e-Health significa muito mais que «*tecnologia*», tem que significar diferentes formas de gestão e de processos através de uma série de etapas pragmáticas e desenhadas de acordo com os contextos e com as necessidades emergentes.

3. Portugal: políticas nacionais e as principais iniciativas no âmbito da e-Saúde

Em Portugal, o Ministério da Saúde decidiu criar a «*Rede de Informação da Saúde*» promovendo a interligação de diferentes organismos (hospitais, centros de saúde, serviços administrativos centrais, regionais e locais) com o intuito de formalizar e de institucionalizar a e-Saúde. Os serviços do Ministério da Saúde criaram no seu sítio Web oficial um conjunto de ferramentas que se encontram disponibilizadas para os seus utentes e que permitem a utilização dos dispositivos tecnológico/digitais como um meio facilitador entre o Ministério e o cidadão. Os principais objetivos constituem a disponibilização de informações que sejam fiáveis em matérias de saúde, na facilitação do acesso aos diferentes serviços de saúde, promover e dar mais visibilidade ao setor da saúde e, em última instância, promover a imagem dos serviços de saúde nacionais. Contudo, a maior preocupação reside no facto das informações terem a credibilidade da Direção Geral da Saúde. Este ponto é muito importante porque não é muito fácil o cidadão procurar informações na internet que tenham associadas uma chancela de qualidade e de fidedignidade. Neste sentido, o Portal da Saúde surge como um meio de promoção da qualidade da informação e da prestação de cuidados de saúde qualificados (Pestana, 2009).

A título de exemplo, no Portal da Saúde (www.portaldasaude.pt), a interação com o cidadão pode ser realizada em três diferentes níveis: *eAgenda*; *eRNU*; *eSIGIC*. Seguidamente passa-se a clarificar cada uma destas valências tecnológico/digitais:

- a) A '*eAgenda*', criada em Julho de 2010, tem como principais objetivos a marcação de consultas e pedidos de receitas para doença crónica. O cidadão entra no sistema através da autenticação com o seu número do Sistema Nacional de Saúde e a Senha respetiva, o que pressupõe um Registo prévio no Portal. A marcação de consultas pode ser feita apenas para o próprio ou para a totalidade do seu agregado familiar, no conceito existente do 'Médico de Família'. Posteriormente, o sistema informará o cidadão através do envio de um e-mail ou através de uma SMS. O cidadão, se assim o entender, poderá visualizar e consultar pedidos anteriores e ter a possibilidade de aceder ao seu historial. No caso de doença crónica, o cidadão poderá requerer a medicação que pretende através de uma lista de medicamentos que previamente foi validada pelo seu médico assistente. O acesso à receita só tem

lugar após processo de validação posterior, sendo a essa informação veiculada pelo envio de e-mail ou por uma SMS.

- b) A *eRNU* diz respeito à Consulta de Dados do Registo Nacional de Utentes que permite a que cada cidadão se possa inscrever no Sistema Nacional de Saúde e nele insira os seus dados pessoais em termos de benefícios e de subsistema de saúde a que pertence.
- c) A *eSIG/C* corresponde à possibilidade de se realizarem consultas relativas à inscrição dos cidadãos para Cirurgia que permite saber, com total transparência, a posição que ocupa na lista de espera e qual o tempo previsível para a execução da cirurgia.

Para além destas três valências, o cidadão pode ter acesso a um serviço de apoio através de um endereço eletrónico (servicosutente@acss.min-saude.pt) e uma hiperligação para as designadas FAQ/Perguntas mais frequentes: <https://servicos.min-saude.pt/acesso/faces/FAG.jsp>. Do exposto, parecem ser disponibilizadas um mínimo de possibilidades para o cidadão criando condições para que o sistema de e-Saúde possa passar a uma outra etapa, que crie condições para que estas possibilidades possam ser mais ampliadas, mais abrangentes e mais aprofundadas.

Existem ainda outras ferramentas digitais referenciadas por Gomes, Paiva e Simões (2009) e por Cardoso et al (2007), com a designação mais geral de «*SONHO*» e que tinham como principal objetivo o controlo do fluxo dos doentes nos hospitais e os recursos que os mesmos requeriam no sentido de se criar uma base de dados estatística e de faturação que servisse de apoio à gestão e administração das instituições de saúde. A ferramenta «*SONHO*» pretende englobar as valências relacionadas com a consulta, com o internamento e com a urgência, as quais se passam a descrever:

- a) SAM – Sistema de Apoio ao Médico: esta valência pode ser considerada como uma plataforma que integra as áreas clínica e administrativa que promove a informatização dos registos e das consultas (prescrições de medicamentos, requisição de exames complementares de diagnóstico/terapêutica, baixas médicas, histórico clínico do doente);
- b) SAPE – Sistema de Apoio à Prática de Enfermagem: esta valência tem como prioridade o tratamento e a organização de toda a informação processada referente aos actos de enfermagem (consultas de planos de trabalho, registo e consulta dos

sintomas apresentados pelo paciente e as intervenções de enfermagem e as consultas das tabelas de parametrização e codificação da atividade de enfermagem).

Apesar desta aparente centralidade de diretivas e de iniciativas, a realidade mostra que há uma grande diversidade nacional no que diz respeito à adoção de medidas no âmbito da *e-Health*. A título de exemplo, uma publicação sob a égide da Comissão Europeia apresenta as boas práticas de *e-Health* num total de 30 países, entre os quais se encontra Portugal. De acordo com esta publicação (EU, 2009) faz-se referência, de um modo geral, às valências já descritas, mas os exemplos apresentados mostram ainda ser dispersos, com referências apenas aos Hospitais Universitários de Coimbra e à Região Autónoma dos Açores o que demonstra uma falta de generalização destas políticas. Em termos de benefícios são referenciados os seguintes aspetos: uma maior transparência nos processos e uma maior certificação da qualidade dos serviços prestados; uma melhor gestão e planeamento pela maior acessibilidade na informação prestada pelos diferentes serviços; por último, entende-se que são criadas melhores condições para a investigação. Como fatores críticos, é referida a necessidade de haver um maior envolvimento ativo dos médicos e a necessidade de se dar mais tempo para que estes procedimentos se interiorizem e se tornem em 'rotinas'. No entender de Pestana (2009), as principais barreiras poderão dever-se à falta de uma visão sistémica quer a uma escala nacional quer à escala de cada unidade de saúde o que tem levado à duplicação de procedimentos que se demonstram ser desnecessários e incongruentes. Esta situação, ainda na opinião de Pestana (2009, p. 136), poderá levar à evolução para um "(...) modelo de anarquia informacional, marcada pela total ausência de uma política de informação, para um modelo de utopia tecnocrática, em que o sistema se baseia apenas em aplicar as soluções tecnológicas emergentes." Ou como afirmam Cardoso et al (2007, 23) verifica-se a "(...) falta de uma cultura informática."

A utilização dos recursos tecnológicos-digitais é realizada de forma bastante diversificada e é decorrente de vários fatores. Por exemplo, a adoção destas ferramentas por parte dos administrativos foi feita em grande escala, em princípio, pelo facto destes terem uma relação e um acesso aos equipamentos informáticos mais facilitado e também por estarem mais familiarizados com estas ferramentas na sua prática profissional quotidiana enquanto, no outro extremo, se encontram os restantes profissionais da área da saúde (médicos e enfermeiros).

Neste particular, como é salientado por Cardoso, Espanha e Puga (2007), a existência de uma conta de correio eletrónico parece ser fundamental para fomentar a aproximação entres estes profissionais e entre estes e as ferramentas digitais. Esta realidade é o resultado da inexistência de diretrizes ou de orientações formais e transversais que compreendam todas as instituições de saúde o que leva, como consequência, a uma dispersão na produção de indicadores e resultados na interoperabilidade de sistemas (Cardozo et al, 2004). Ainda neste contexto, acrescenta-se também o reduzido número de equipamentos informáticos e, na grande maioria dos casos, ao seu elevado grau de obsolescência, para além de uma fraca rede digital que já não suporta o tráfego e que difere de instituição para instituição, já para não referir um levantamento de necessidades prévio que deveria ser efetuado para ser mais condizente com as soluções a adotar.

Uma investigação levada a efeito por Espanha et al (2007) acerca da realidade portuguesa, no que diz respeito aos conteúdos de saúde disponibilizados *online*, permite afirmar que apenas 8% dos cidadãos portugueses utilizam a internet com o intuito de pesquisarem informação sobre saúde, mas esta percentagem varia de acordo com as faixas etárias e com os níveis de literacia dos cidadãos. Assim, os jovens na faixa etária compreendida entre os 16 e os 20 anos são aqueles que apresentam o valor de 13,65, incrementando este valor para os 20% para os cidadãos a partir dos 27 anos tendo depois um decréscimo acentuado nas faixas dos cidadãos mais idosos. No que diz respeito aos idosos, Espanha (2009) sugere que esta diminuição na procura e no acesso à internet não se deverá ao facto destes cidadãos não terem problemas significativos de saúde mas sim como resultado da ausência de literacias pertinentes na interpretação e utilização de informações que são veiculadas através de fontes digitais. Este facto também é a evidência que se tem vindo a observar numa "(...) diminuição da confiança na informação médica e de saúde da Internet à medida que a idade aumenta (Espanha, 2009, 114)." No entanto, a procura na internet torna-se mais significativa nos casos em que se pretende obter informação sobre uma doença grave atingindo um valor de 63,9%, mas esta procura é realizada após um prévio contacto com o seu médico e com um acompanhamento deste durante todo o processo (Espanha et al, 2007). No grupo daqueles que mais utilizam a internet, para além dos mais jovens, encontram-se as mulheres e aqueles que possuem os níveis mais elevados de literacia. Em termos mais negativos ou preocupantes assinala-se o facto dos *websites* das instituições de saúde não estarem convenientemente atualizados, com exceção para o setor privado onde há uma maior preocupação neste domínio. E, contrariamente às diretivas do Ministério da Saúde, das 32 instituições estudadas apenas 3

delas apresentavam a possibilidade de marcação de consulta *online* (Espanha et al, 2007). Contudo, estes dados negativos poderão ser uma consequência da vontade dos cidadãos, pois, como referenciado por Espanha et al (2007, p. 101), a falta “(...) de desenvolvimento e de incentivo à migração para o digital reflete-se nas práticas dos utentes, ainda muito dependentes neste âmbito da relação presencial.” Quer isto dizer que as mentalidades e os contextos culturais parecem ser ainda muito determinantes pelo que mais esforços devem ser feitos para demonstrar, de forma inequívoca, as potencialidades e as vantagens da *e-Health*. Não basta que uma dada instituição de saúde tenha um *website*, o que é preciso é que esse *website* transmita confiança, que seja credível e que tenha qualidade onde se possa gerar uma interação real com os utentes e que os incentive a rentabilizar as possibilidades que lhes são oferecidas *online*. Por isso, torna-se também determinante o papel e o empenho das lideranças das instituições de saúde promovendo as mudanças organizacionais e o desenvolvimento de novas competências e na adoção de novas técnicas e procedimentos para que se possam implantar novas formas de prestação de cuidados de saúde (EU, 2004). Pois, como é defendido por Cardoso et al (2007), mesmo que haja por parte dos utentes e dos profissionais uma certa «*resistência à novidade*», mesmo assim, há por parte destes, já um certo grau de conhecimento em relação às potencialidades pelo que as maiores dificuldades que se antevêm não estarão relacionadas com a motivação mas, fundamentalmente, com a sua formação nesta área. Neste particular, Cabrnich (2010) refere que as tecnologias poderão (deverão) ser utilizadas para a prestação de serviços de saúde em alternativa às instituições, em especial, para aqueles cidadãos que vivem sozinhos ou com níveis elevados de dependência, onde se incluem uma grande parte dos cidadãos mais idosos. Como é afirmado por Espanha et al (2007) parece denotar-se em Portugal a falta de um esforço mais significativo por parte das instituições e dos prestadores de serviços de saúde na inclusão dos respetivos *websites* de informações que permitam um esclarecimento informado e imediato das dúvidas dos potenciais utilizadores. O estudo implementado por Espanha et al (2007) veio também demonstrar que os níveis de interatividade com os utentes não é valorizado e, na grande maioria dos casos, as informações não são devidamente atualizadas. É óbvio que esta situação leva à descrença e à desconfiança por parte dos utentes pelo que se torna urgente e imperativo que os *websites* das instituições e dos prestadores de saúde não atualizem apenas a informação como devem também criar mecanismos que certifiquem a qualidade da mesma para que esta seja considerada válida e pertinente, como é requerido por mais de 70% da amostra do estudo já referenciado. Neste sentido, Espanha et al (2007) propõem que deva ser proporcionado um diálogo constante e

permanente entre os utentes e os responsáveis pelos *websites* para que se possa implementar um novo paradigma onde se passe de um *website* que é meramente informativo para um *website* onde prevaleça a interatividade.

4. Obstáculos e barreiras para a implementação da e-Saúde

4.1. O caso da Telemedicina

A Telemedicina, atendendo à sua definição, pretende utilizar os sistemas informáticos para poder melhorar o acesso e a informação médica a fim de proporcionar mais e melhores cuidados médicos. Neste contexto, a Telemedicina pretende providenciar apoio médico eliminando barreiras físicas e/ou geográficas a fim de poder chegar a cidadãos que se encontram mais isolados, com a utilização de diversas tecnologias sem qualquer tipo de restrição seja qual for o seu nível de educação, sexo, religião, etnia, faculdades físicas e/ou mentais e idade. Mas quando se pretende implementar este serviço no âmbito da União Europeia vários são os obstáculos que se têm que ultrapassar. Na opinião da WHO (2010), as questões legais representam o maior problema devido à ausência de um suporte legal que permita que médicos possam prestar os seus serviços em diferentes países, assim como, todo o enquadramento legal que salvaguarde a privacidade dos dados, a sua transferência e o seu armazenamento. Um outro aspeto que se apresenta como prioritário, prende-se com o facto de não existir uma autenticação formal que ateste que aquele indivíduo é um profissional da medicina/médico. Uma outra questão prende-se com a necessidade de investimento em *hardware* e *software* adequado e que funcione sem falhas. Neste particular, os países mais subdesenvolvidos e alguns em vias de desenvolvimento, são aqueles que apresentam mais deficiências e dificuldades na implementação dos sistemas digitais. Este aspeto é um contrassenso, dado que a Telemedicina seria mais fundamental para estes países tendo em consideração as suas enormes carências em serviços médicos. Contudo, para os países mais ricos, a Telemedicina vai também exigir importantes recursos financeiros, tais como, a necessidade de uma manutenção sistemática dos sistemas digitais e uma formação e atualização adequada dos profissionais de saúde na manipulação e utilização desses recursos.

Outras questões mais gerais e de carácter sociocultural podem ser um obstáculo pelo facto da medicina ser encarada de uma forma mais tradicional, ou seja, sem um mediador, uma medicina que privilegia o contacto unívoco entre o médico e o seu paciente. Esta questão sociocultural pode ainda promover outros constrangimentos relacionados com a dificuldade ou impossibilidade de se encontrarem «pontes» que permitam descodificar a informação emitida a distância ou pelo facto dos médicos no local não disporem dos meios, dos equipamentos ou dos conhecimentos que lhes são veiculados.

Um aspeto que não se pode descurar e que pode ser altamente decisivo tem a ver com um consentimento tácito na utilização da Telemedicina por parte de todos os elementos envolvidos neste processo: as estruturas de saúde, os médicos e os pacientes/cidadãos. As estruturas de saúde porque serão estas que têm que disponibilizar recursos para a aquisição e manutenção dos equipamentos e que têm que conferir a respetiva certificação do serviço a disponibilizar. Os médicos que terão que receber formação e acreditar nas potencialidades da Telemedicina e que não sintam que esta possibilidade digital os possa levar para o desemprego pela redução de consultas presenciais. Os cidadãos/pacientes terão que encontrar na Telemedicina uma oportunidade e uma facilidade no acesso aos cuidados de saúde encarando o «*computador*» como um intermediário «*inócuo*» e que só lhe poderá trazer vantagens e mais conforto. Como é referido pela WHO (2010), o facto da Telemedicina ainda não ter conseguido mobilizar os políticos para a implementação de um enquadramento legal que a salvaguarde e que a institucionalize pode dever-se ao facto de ainda não haver um número significativo de evidências que testemunhem ou apoiem o seu uso que pode ter por base uma oferta ainda pouco significativa desta ou valência e/ou pelo facto dos próprios cidadãos não a requererem de forma mais sistemática. Investigações realizadas por Rice e Murero (2006) vieram demonstrar que apenas cerca de 11% dos cidadãos utilizam a Internet em detrimento de consultar o médico, valor que é ainda bastante reduzido e que demonstra a fraca implantação destes recursos digitais no seio da população.

Em resumo, passa-se a apresentar o Gráfico 3.2 que apresenta, de forma bastante explícita, as principais barreiras que estão na base da ainda fraca implementação da Telemedicina:

Figure 25. Barriers to telemedicine globally

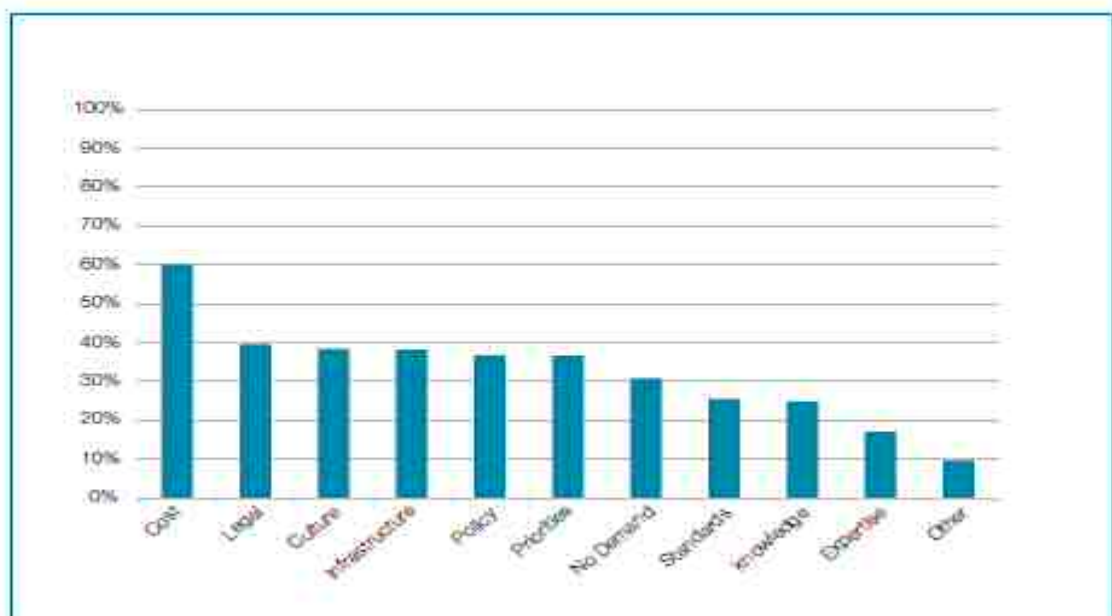


Gráfico 3.2: Principais barreiras na implementação da Telemedicina (Fonte: WHO, 2010)

4.2. Obstáculos de carácter mais geral

Dries et al (2006) são de opinião que as experiências relacionadas com a e-Saúde ainda são muito localizadas e em pequena escala pelo que tornam a sua visibilidade muito fraca. Esta situação, na opinião de Gaßner e Conrad (2010), deve-se sobretudo ao facto da União Europeia ainda não ter sido capaz de introduzir mecanismos de regulação dos cuidados de saúde nos Estados Membros para que se possam harmonizar os procedimentos. Para ultrapassar esta situação seria necessário um maior investimento e novas formas de organização o que nem sempre é fácil de implementar se adicionarmos o facto das diferenças e dos contextos sociais, culturais, financeiros e organizativos de cada país da União Europeia. Para além destes factos, Gaßner e Conrad (2010), referem ainda a inexistência de um mercado e de uma indústria organizada que seja capaz de promover a distribuição de equipamentos digitais pelo facto de não haver uma regulamentação que identifique objetivamente níveis de qualidade e de usabilidade que possam promover confiança na sua aquisição por parte de terceiros. Ainda ao nível da União Europeia, a barreira linguística surge como uma barreira não somente ao nível

da comunicação propriamente dita mas também à difusão da investigação realizada a qual necessita de ser traduzida, com todos os custos que estão inerentes a este processo.

Um outro grande obstáculo, já referenciado anteriormente noutras secções desta investigação, diz respeito à grande heterogeneidade que o grupo dos cidadãos mais idosos representa associado, maioritariamente, ao facto de possuírem competências muito básicas ou praticamente inexistentes relativamente às tecnologias digitais. Pois, de acordo com EMPIRICA (2008), são geralmente os cidadãos pertencentes aos grupos mais carenciados e aos grupos de cidadãos mais idosos os que mais necessitam destes serviços (ex: doenças crónicas) que se encontram no grupo dos info-excluídos. Mas é também importante realçar o facto de nalguns casos a tecnologia ser disponibilizada sob a forma de uma «*plataforma digital*», onde se enfatiza a tecnologia em detrimento da componente socio-afectiva, o que vem afastar ainda mais os cidadãos idosos na adoção destes dispositivos. Pois, não se pode escamotear o facto do contacto que os cidadãos têm com os profissionais da saúde ser eminentemente afetiva e relacional. Como é referido por Leandro, Leandro e Rodrigues (2009), reforçam a importância do papel do médico quer em termos técnicos quer em termos relacionais (ex: confiança e fidelidade) podendo decorrer situações prejudiciais para a saúde perante uma perda de confiança ou de grande distância entre o médico e o doente. Neste sentido, os dispositivos digitais associados à e-Saúde têm que ser adaptados a estes cidadãos mais idosos através de um *design* que melhore a usabilidade para que eles sintam confiança e sintam que as suas necessidades e prioridades podem ser satisfeitas e, como consequência, sentirem que a sua qualidade de vida é melhorada. Neste contexto, Fox e Jones (2009) e Dries et al (2006), acrescentam ainda a necessidade dos serviços de *e-Health* contemplarem a possibilidade real de serem também utilizadas, de forma complementar, pelos seus familiares e amigos mais próximos pelo que o *design* deve contemplar esta possibilidade. Esta preocupação pode ser relacionada com um outro aspeto problemático que é reportado por Espanha, Cardoso e Araújo (2007) e que chamam atenção para o facto de muitas vezes o paciente/utente realizar pesquisas na internet sobre o seu caso clínico mas sem uma orientação adequada que pode até deturpar e confundir a informação que lhe foi veiculada pelos serviços de saúde e/ou médico. Para o efeito, é necessário que os serviços de saúde e/ou o médico possam ajudar os pacientes/utentes de forma a orientá-los e a proporcionar um apoio técnico nessas pesquisas para que este procedimento possa ser válido e ser devidamente rentabilizado e adequado. Como consequência de potenciais pesquisas menos bem-sucedidas o paciente/utente não sente e não constata que estes recursos lhe podem proporcionar benefícios e que os mesmos

não lhes transmitem segurança e validade o que leva a que não os utilize em momentos futuros (Jimison, 2008).

5. Propostas, reflexões e considerações finais acerca da e-Saúde

Na opinião de Varela (2009), a informação e o conhecimento possuem uma forte componente social pelo que a sua criação, acesso e partilha vêm contribuir, de forma significativa, para o fortalecimento das comunidades e até de um país na perspectiva de que se possa gerar mais e melhor conhecimento. Mas para isso é necessário que essa informação seja bem utilizada e que os cidadãos possuam as competências necessárias e suficientes para a poderem usufruir. Para o efeito, Dudziak (2001) apresenta o conceito de '*information literacy*' que vem implicar nos cidadãos o domínio de um conjunto de competências que lhes permitam avaliar a informação tendo em consideração vários critérios, tais como, a relevância, a objetividade, a pertinência, a lógica e a ética, para que possam fazer a incorporação desta informação selecionada e tratada nos seus conhecimentos, referenciais e valores. Só com o domínio e aplicação destas competências é que os cidadãos estarão aptos a realizarem intervenções inteligentes, com independência, com autonomia, com espírito crítico e numa perspectiva de aprendizagem ao longo da vida. É também esta a opinião de Neves e Santos (2009) e de Gil e Amaro (2011) ao considerarem que as pesquisas na internet devem ser realizadas por cidadãos que estejam habilitados ao rigor e à flexibilidade da pesquisa referencial digital, com a priorização dos recursos de busca pois, caso contrário, a informação recolhida pode ter efeitos muito negativos. Não são apenas as competências tecnológicas mas, mais importante que estas, são as competências que os cidadãos devem possuir no sentido de serem capazes de explorar instrumentos intelectuais, desenvolvendo o espírito crítico e a autonomia nas pesquisas efetuadas na internet.

No caso concreto da e-Saúde é importante que a informação disponibilizada seja apresentada sem erros e acessível. O que se prevê, no futuro próximo, é que os dados e as informações de saúde eletrónicas passarão a ser partilhados entre os diferentes instituições e serviços de saúde e os cidadãos pelo que se torna necessária uma compatibilidade e interoperabilidade entre os diferentes sistemas. E, como adverte Cabrnock (2010), a e- Saúde será necessária,

cada vez mais, para intervir em situações de tratamentos de longa duração decorrente do aumento da esperança de vida e do aumento do envelhecimento global. Cada vez mais haverá mais pessoas a viverem sozinhas e com maiores níveis de dependência pelo que a e-Saúde pode vir a desempenhar um papel relevante no apoio e na assistência médica para os mais idosos permitindo que estes possam permanecer nas suas casas com melhores níveis de qualidade de vida. Neste sentido, Espanha (2009) refere que é importante compreender como as instituições, os profissionais de saúde e os médicos de diferentes especialidades e em diferentes contextos sabem e/ou conseguem lidar com a interação que as tecnologias aportam com os diferentes públicos e, também, como os próprios médicos gerem a sua autonomia profissional no que diz respeito ao recurso das tecnologias digitais na sua prática clínica.

Os dados estatísticos são bastante claros em demonstrarem que o aumento da esperança de vida tem vindo a progredir num ritmo que se antevê continuar a verificar indo, naturalmente, estabilizando num valor médio de cerca de 2,5 por cada década e que tem como consequência o crescente aumento do número de idosos (Wilson, 2009). Os Gráficos 3.3 e 3.4, que se passam a apresentar, evidenciam esta tendência na EU-27 países membros no sexo feminino e no sexo masculino, respetivamente:

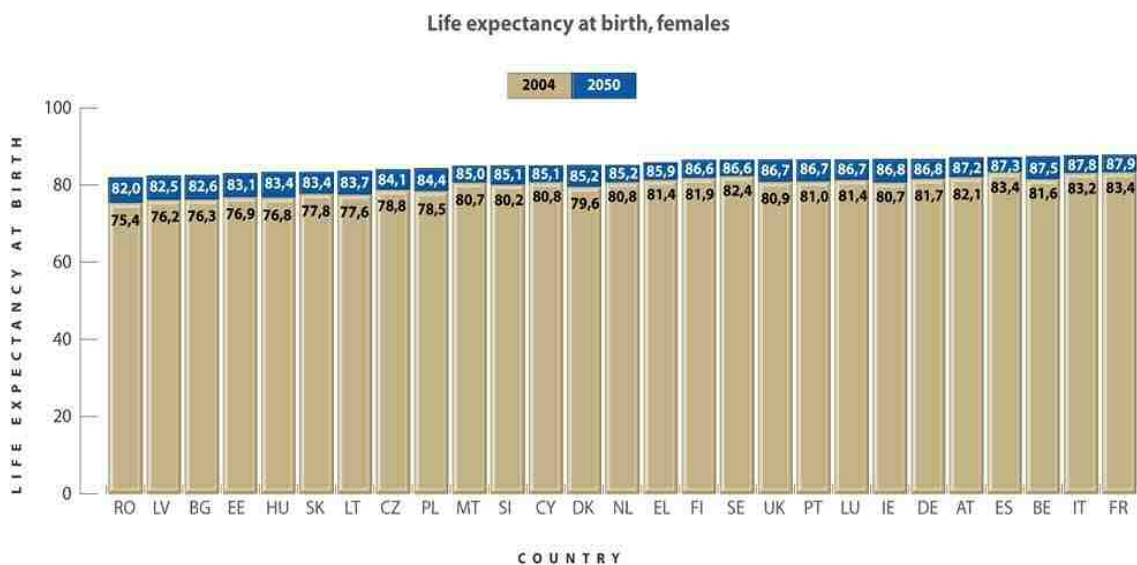


Gráfico 3.3: Esperança de vida na EU-27, no período compreendido entre 2004-2050, no sexo feminino
(Fonte: Eurostat, 2004)

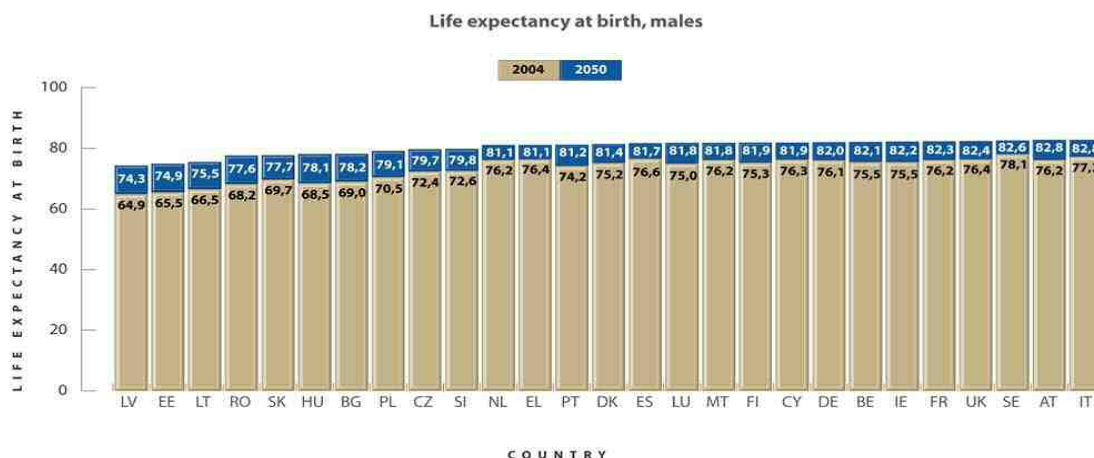


Gráfico 3.4: Esperança de vida na EU-27, no período compreendido entre 2004-2050, no sexo masculino
(Fonte: Eurostat, 2004)

Como se pode observar, essa tendência de aumento tem vindo a estabilizar sendo que, no sexo feminino, os valores são muito mais elevados o que faz antever uma sociedade bastante envelhecida. Mas esta realidade deve também ser encarada de um ponto de vista mais positivo, porque uma sociedade com mais idosos será certamente uma sociedade mais rica, mais instruída, portadora de mais conhecimentos e de experiências e, por estas razões, também deverá ser cada vez mais exigente. Como refere Bandeira (2009), este fenómeno do envelhecimento global não deve ser encarado nem como positivo nem como negativo mas sim como uma nova sociedade para qual nos temos que preparar e adaptar porque se trata de algo novo com que passámos a conviver. De acordo com o Ministério da Saúde (2004), o envelhecimento deve ser encarado como uma parte natural do ciclo da vida mas que seja possível proporcionar condições para que o processo de envelhecimento possa ser realizado de forma a permitir que se possa continuar a viver de forma saudável e autónoma o mais tempo possível. Mas este objetivo, tal como defende Gil (2012), só poderá ser alcançado se forem implementadas políticas que sejam mais sensíveis às necessidades das pessoas mais idosas para que se possam reduzir as suas incapacidades numa estratégia mais global através do envolvimento da comunidade, numa perspetiva de responsabilidade partilhada que possa potenciar os recursos existentes e estar mais próxima dos idosos.

Esta nova realidade tem que promover mudanças estruturais mais profundas. Estas mudanças têm que chegar às Escolas e às Universidades, é urgente que se reformulem os currículos e se repensem os conteúdos a serem ministrados. Têm que ser currículos que incluam temas sobre

o envelhecimento, sobre a gerontologia, sobre o conceito de envelhecimento ativo. Como refere Kalache (2009), hoje sabemos tudo sobre a psicologia do desenvolvimento desde a infância até à idade adulta, mas nada ou muito pouco se aprende na forma como devemos lidar com os idosos. Para concluir, é importante reter a ideia que as tecnologias são importantes mas as pessoas são ainda mais importantes. Na opinião de Cardoso et al (2007, 39), as redes que são promovidas pelas tecnologias digitais são instrumentais e “(...) necessitam de definições prévias de objetivos e estratégias, sem o que não criarão culturas de redes formais, perpetuando culturas informais e laterais aos processos produtivos das instituições de saúde.”

O que a e-Saúde pode promover é que se possa passar da situação de *'pacientes'* mais ou menos informados, para o desenvolvimento de *'cidadãos informados'* incrementando o seu bem-estar e qualidade de vida através da salutar interposição entre o paciente e profissional de saúde como também entre estes profissionais e, entre estes e as instituições de saúde numa perspetiva holística. Só deste modo será possível aos cidadãos poderem usufruir das potencialidades das tecnologias digitais quando cada indivíduo for capaz e/ou as conseguir integrar, naturalmente, nas suas práticas diárias. Pois, aquilo a que se tem vindo a assistir é a um crescente contexto de autonomia que abarca todas as áreas de ação dos indivíduos, criando-se condições para se passar de *'paciente informado'* para *'cidadão informado'* (Espanha, 2009). Pois, tal como afirma Castells (2003), a confiança «cega» e subserviente do paciente, conhecida por «*Blind trust*» seja substituída pela «*Informed trust*», num modelo informático onde o médico e o paciente terão que ser uma dupla que coopera e que se entreja.

Face ao exposto, é importante ressaltar que a e-Saúde deve, ao mesmo tempo, proporcionar os equipamentos, os mecanismos e os processos dos diferentes serviços de saúde com uma melhoria significativa dos mesmos, com uma maior eficiência e eficácia num contexto que terá sempre que envolver os profissionais de saúde e os utentes. Para o efeito, é necessário que seja facilitado o acesso aos idosos de todas estas ferramentas tecnológicas/digitais encorajando-os a aproveitarem o máximo das suas possibilidades para que seja reforçada a sua autonomia com saúde e continuarem a ser ativos na sua comunidade (Wintley-Jensen, 2009; Gil, 2012b). Neste contexto, torna-se importante insistir para que os mais idosos venham a adquirir a literacia digital que lhes confira a autonomia para acederem e utilizarem cada vez mais as tecnologias. Tal como é afirmado por Jimison (2008, 39), os idosos que tenham já um acesso à internet evidenciam uma maior confiança nas tecnologias e, em particular, nas

valências que estão associadas à e-Health: “The most frequente factor associated with increased use of the interactive consumer health IT was the patient’s perception of a health benefit.” Quer isto dizer que é importante que os idosos sintam, percebam e verifiquem que a utilização dos dispositivos inerentes à e-Saúde lhes confere benefícios. Mas, tal como já foi referido anteriormente, para que se atinja esta fase é necessário que **todos** os parceiros estejam devidamente envolvidos e não ter a tentação de replicar algumas soluções bem-sucedidas porque para cada caso há um contexto e variáveis que lhe são próprias e que podem servir «*apenas*» para proporcionar pistas ou sugestões para contextos diferentes. Esta é também a opinião de Dries et al (2006), que afirma que de um modo geral as iniciativas de «*pequena escala*» levadas a efeito por pequenos grupos têm sido positivas pela sua maior personalização e adaptação mais ajustada quando comparadas com iniciativas de «*grande escala*» onde os resultados obtidos são muito menos positivos.

O envolvimento de todos os parceiros é uma tarefa árdua e difícil... trata-se de envolver diferentes setores, com *stakeholders* provenientes de diferentes áreas com prioridades e metas diferenciadas que necessitam de uma organização administrativa e uma liderança que seja transparente e objetiva. De acordo com indicações da WHO (2010), é importante o envolvimento de instituições do ensino superior e de agências de investigação para que se proceda a uma testagem, a uma avaliação e a processos que conduzam a práticas e processos inovadores e mais adequados. No entanto, é conveniente o envolvimento daqueles que mais diretamente irão utilizar estes dispositivos tecnológicos onde é necessária uma articulação das tarefas ou das funções com os indivíduos que as realizam e as tecnologias disponibilizadas para as realizar. Na opinião de Cardoso et al (2007), a importância desta articulação está no facto de vir a permitir um «*empowerment*» dos profissionais (médicos, enfermeiros, técnicos de saúde e administrativos) para que a formação possa ser planificada para uma melhor adequação aos utentes e às circunstâncias contextuais. Em termos de produto final, espera-se que quanto mais estes profissionais reconhecerem e sentirem que a e-Saúde melhora a sua atividade profissional, maior será a sua adesão e, conseqüentemente, maior utilização será efetuada por parte dos utentes. Cardoso et al (2007) propõem algumas medidas para que este objetivo seja atingido:

- a) Definição de objetivos, tendo como ponto de partida resultados de intervenções anteriores, com a adaptação aos contextos;

- b) Planificação da adoção de sistemas e/ou de aplicações tecnológicas/digitais com a corresponde identificação das áreas e/ou serviços que se pretendem melhorar;
- c) Explicitação das vantagens desta intervenção para os próprios profissionais que vão estar implicados na sua implementação, para a organização/instituição, para o seu trabalho diário e para os utentes;
- d) Explicitação e clareza quanto às alterações, modificações ou adaptações decorrentes no que diz respeito à autonomia e ao exercício de poder;
- e) Planificação de um plano formativo em função das tarefas a desempenhar e das necessidades dos utentes e dos recursos disponíveis;
- f) Prever e promover um plano de apoio pós-formativo que sirva de suporte para o esclarecimento de dúvidas e para a solução de problemas numa perspetiva de *continuum* para que se sinta que a formação é um processo que decorrerá no tempo e que estará presente sempre que as condições se modificarem.

É evidente que todo este processo terá que estar sob uma liderança que promova o espírito de equipa, de uma colaboração que envolva todos os participantes em que cada um se sinta responsabilizado pela sua atuação no seio da sua instituição e na sua atividade para com os utentes. É só a partir de uma triangulação de «*quereres e de vontades*», numa articulação em contexto organizacional entre as tecnologias digitais e as pessoas que se poderão obter melhores resultados na adesão, na implementação e na racionalização de recursos para que a e-Saúde possa ser reconhecida como uma valência que pode proporcionar uma maior qualidade de vida e de saúde, em especial, para quem mais precisa, onde os idosos se apresentam potencialmente como aquele que exigem uma presença mais significativa destes recursos: e-Saúde.

CAPÍTULO IV

1. Definições e conceito de e-Governo (*e-Government*)

A designação de e-Governo, que será utilizada no decorrer deste capítulo, corresponde à tradução mais literal e direta da designação de «*e-government*» que é conhecida e reconhecida internacionalmente. Neste momento importa apresentar-se qual a definição relativa ao e-Governo com o objetivo de, posteriormente, se passar a apresentar as potencialidades que lhe estão inerentes, assim como, refletir acerca dos principais e mais evidentes obstáculos para a sua implementação e as estratégias a desenvolver para que a sua posta em prática seja uma realidade.

Na presente sociedade digital, a emergência das tecnologias associadas à internet e, em particular, à Web 2.0 (consensualmente designada por «*Web Social*») e das redes sociais que têm vindo a impor a sua presença em todas as áreas sociais, comerciais e políticas têm provocado uma adoção destes dispositivos digitais na perspetiva de poderem proporcionar diferentes formas de governo e de administração política. Neste sentido, Micelli (2005, p. 178) enfatiza esta importância ao referir que: “Technology can provide a trigger for a process of internal reorganization of the administrative back office and become the prerequisite for modernization of public organization considered globally.” Pois, desta forma, os cidadãos poderão ter um acesso mais facilitado a todos os processos administrativos que lhe estão mais intimamente associados. Esta maior proximidade através da utilização das TIC, de acordo com o CSBT & NRC (2002, p. 3), fará com que se promovam alterações nas formas como os procedimentos administrativos se passarão a implementar: “(...) the application of information technology, combined with changes in agency practices, to develop more responsive, efficient, and accountable government operations.” Estas alterações no relacionamento da administração pública é realizada em diferentes níveis: com o cidadão, com as empresas, entre os diferentes níveis de governo e até mesmo com outros governos (no seio da União Europeia, dos PALOP ou no seio da comunidade internacional).

No entender da APDSI (2003), e-Governo define-se como a utilização das TIC com o intuito de poder promover melhorias nas informações e nos serviços que são disponibilizados para os cidadãos, tal com também já referenciado, numa forma que permita o aumento da eficiência e da eficácia na gestão pública promovendo-se, ao mesmo tempo, uma maior transparência entre o setor público e os cidadãos. Neste contexto, Santos (2008) refere ainda que, para além de processos mais transparentes, o e-Governo poderá também promover uma redução na corrupção, nos custos e numa maior comodidade ou até crescimento das receitas. Desta forma, proporcionam-se condições para um aumento e para um reforço de uma cidadania pela proximidade que é gerada passando os cidadãos, as empresas e os restantes serviços a estarem e a ocuparem uma posição mais central no processo decisório.

Para Scoll (2008, p. 21) esta é a principal essência do conceito: “The use of information and technology to support and improve public policies and government operations, engage citizens, and provide comprehensive and timely government services.” Mas Becker (2008) vai mais além ao propor a capacidade de disponibilização da informação da administração pública de forma ininterrupta: «24 horas por dia; 7 dias por semana». Na sequência desta linha de atuação, a aposta no e-Governo irá permitir a concretização de uma visão mais global e uma efetivação da designada «*sociedade da informação*», pois, para os países que não enquadrem o e-Governo nas suas prioridades terão como principais consequências, tal como é advogado pela UN (2010, p. 1): “(...) tend to remain mired in the typical institutional pathologies of supply-driven services and procedures, remoteness between government and citizen, and opaque decision-making processes.”

Do que já foi referido, importa realçar o facto do e-Governo não ser apenas uma forma de governo que utiliza as TIC e que proporciona uma maior e mais fácil disponibilização da informação. Pretende-se que o e-Governo venha introduzir novas e diferentes formas de se exercer o ato de governação que, na opinião de Davies e Lithwick (2010) este conceito deve alargar-se e compreender as dimensões de «*e-government*», «*e-governance*» e «*e-participation*» onde os cidadãos sejam realmente tidos em consideração através do feedback que poderão e deverão realizar em relação às informações e/ou medidas implementadas pela administração pública. Neste sentido, Zulficar e Pan (2001, p. 1011) sugerem as seguintes perspetivas: “(...) the addressee’s (citizen) perspective, the process (reorganization) perspective, the (tele) cooperation perspective, and knowledge perspective. In particular, they pointed out that e-government relies on a fundamental redesign of the interaction between public

administration and citizens (including commerce firms) which is coupled with a reorganization of the business processes within public administration.”

De acordo com o exposto, pretende-se que o e-Governo esteja ao serviço dos cidadãos garantindo-lhes «*empowerment*» no sentido de ser realizada uma intervenção ativa para que se possa privilegiar e intensificar todos os processos interativos que lhes permitam a capacidade de tomada de decisão (McIver e Elmagarmid, 2002). Ou, como é realçado por Codagnone e Osimo (2009, p. 7), não se deve encarar apenas o e-Governo mas também outras dimensões: “(...) about policy/service design and modelling and about creating public value through intelligent use and provision of information.”

Esta nova realidade vem permitir que se criem condições para que sejam oferecidas novas formas de «*expressão civil*» pela utilização e gestão de dispositivos tecnológicos (Di Maria e Rizzo, 2005). Contudo, deve entender-se esta nova realidade como uma forma dos cidadãos incrementarem a sua presença centrada na sua capacidade de comunicação e de transmissão em rede, em detrimento de uma presença passiva que assente apenas na receção de mensagens oriundas da administração pública. Pois, tal como é entendido por Chen et al (2008, p. 6), “(...) the most successful networks are those which collectively generate, share and borrow information.” Esta participação cívica que é proporcionada pelo e-Governo vem permitir um conjunto de relações de diversa natureza que se consubstanciam em três vetores: informação, comunicação e transação. No seu conjunto, de acordo com Santos (2006), estas relações vêm permitir que o governo se torne mais acessível, que seja incrementada a qualidade do serviço público que é prestado, que seja aumentada a eficiência interna e, fundamentalmente, a participação dos cidadãos em todos os processos que impliquem decisões de carácter político. Todas estas premissas vêm ao encontro de preocupações relacionadas com o reforço da já anteriormente mencionada eficácia e eficiência, com o conseqüente aumento da transparência e da democraticidade nos processos numa sociedade que se pretende moderna e pró ativa. No entanto, tal como é assinalado por UN (2005), estas interações são complexas e a sua complexidade não deve permitir a inclusão de um certo caos que poderá levar a uma potencial perda dessa eficiência e de eficácia. Essas múltiplas relações são as seguintes, de acordo com UN (2005, p. 15): “government-to-government (G2G); government-to-business (G2B) and its reverse; and government-to-consumer/citizen (G2C), and its reverse.”

2. Objetivos e potencialidades na implementação do e-Governo

Tratando-se de uma nova realidade será conveniente que seja criado um novo paradigma que integre o e-Governo na sociedade. A este propósito, Grönlund (2008, p. 67) afirma que “(...)e-gov must create theories specific to e-gov practice, which means understanding the relations and dependencies between people, government, and IT, not each separately. E-gov must integrate political science/public administration and IT-related disciplines to understand the role of [ICT] in government and governance process.”

Em termos gerais, há duas formas de se promover ou de se implementar o e-Governo:

- a) Uma dessas formas, compreende a designada «*bottom-up*» ou «*ground-up*» perspectiva, que se baseia no reconhecimento de que há uma necessidade de permitir aos cidadãos que tenham a iniciativa de participar e de influenciar a «*agenda política*» através de uma participação ativa através das comunidades locais ou em termos individuais que tenham uma abrangência local ou nacional (Botterman et al, 2008; Macintosh, 2008). Esta possibilidade só se torna possível pelo facto das TIC terem a capacidade de difusão e de partilha mais alargada num formato de «*e-democracia*» que permita formas inovadoras de participação social e cívica no sentido de criarem oportunidades que possam vir a incluir e aumentar o número de cidadãos de diferentes áreas e/ou serviços. Estas possibilidades serão facilmente atingidas pelo facto da transferência da informação envolver poucos custos, pelo facto de poder chegar potencialmente a todas as partes do país e do mundo delegando para segundo plano questões relacionadas com o espaço temporal e geográfico numa perspectiva de distribuição e de dispersão da informação e da atividade, em contraponto com o conceito de aglomeração subjacente à criação das cidades (Di Maria e Rizzo, 2005). Uma outra vantagem, prende-se ainda com o facto desta comunicação poder ser realizada de «*um-para-muitos*» mas também de «*um-para-um*» e em tempo real, o que incrementa os níveis de interatividade e, conseqüentemente, uma participação mais ativa e interventiva porque podem e devem permitir uma interação em «*real time*» (UN, 2010). Uma outra vertente associada às TIC, tal como é referenciado por CSTB & NRC (2002, p. 46), prende-se com a multiplicidade de canais utilizados quer em forma escrita, quer na forma

gráfica ou até através de filmes que poderão ser acedidos e difundidos na página *web*, através de *e-mail*, através de SMS, via *wi-fi*... onde a ubiquidade começa a tornar-se regra: “access for everyone, access everywhere, and access anytime.” Esta ubiquidade poderá ainda ser reforçada através da instalação de quiosques digitais e através do desenvolvimento de multiplataformas compatíveis (ex: telemóvel, PDA, *tablets*) que vêm incrementar a acessibilidade dos cidadãos (Serra, 2005). Do mesmo modo, Smith et al. (2008) também enfatizam esta oportunidade proporcionada pelas TIC acrescentando o facto de ser possível através destes meios digitais promover uma maior coesão entre os simpatizantes e até dos militantes de partidos políticos que se encontram geograficamente dispersos, referindo também a possibilidade de permitir a adesão e o «*recrutamento*» de novos simpatizantes. Esta perspetiva assenta numa lógica de ‘*citizen-centricity*’ onde o conceito já referenciado de ‘*e-democracy*’ se enquadra e que vem requerer uma reorganização nos processos de administração pública através de uma maior “(...) transparency and reliability of administrative procedures, decision-making processes and political actions in terms of steps and results (Di Maria e Rizzo, 2005, p. 105).” Este facto vem criar condições para uma maior consistência na criação e na manutenção de comunidades locais e nacionais não apenas pelo «*empowerment*» dos cidadãos mas também pelo facto da internet se entender como um espaço democrático onde a ‘voz’ dos cidadãos é ouvida no âmbito de uma política de maior transparência e de pluralismo e de tomada de decisão ativa e participada.

- b) A outra forma de implementação do e-Governo, consensualmente designada por «*top-down*» é da responsabilidade do setor da administração pública (nacional, regional ou local) e tem como principais objetivos promover um mais fácil e amplo acesso acerca das iniciativas tomadas e a tomar, proporcionando ao cidadão possibilidades para se pronunciar mas mais numa perspetiva de «*reação*» e não tanto de «*ação*». Neste contexto, Whyte (2008, p. 182) refere que “(...) ICTs provide new opportunities for government to receive feedback from, and consult with, individual citizens directly during policy-making – without the mediation of elected politicians or civil society organizations.” Pode depreender-se que nesta opção o e-Governo pode ser assumido mais como uma ferramenta de «*propaganda*» com todas as conotações negativas que esta assunção e opção podem acarretar e que, de certo modo, contrariam a anterior abordagem «*bottom-up*». Neste sentido,

Castells (2000, p. 108) também realça esta possibilidade ao afirmar que: “(...) the Internet can be used by citizens to keep track of their governing bodies, rather than by governments to keep track of citizens.”

Em termos gerais o e-Governo deverá ter como principais preocupações a incorporação dos diferentes autores envolvidos, baseado em verdadeiros processos inovadores e não considerando como «*inovação*» o facto de se estarem a usar as TIC. Ou seja, esta inovação deverá ser encarada numa perspetiva que assenta no conhecimento, na interação dos cidadãos e na tomada de decisão responsável, cívica e partilhada numa dinâmica complexa deixando para as TIC uma função mais «*secundária*», tal como é sustentado por Zulfiqar e Pan (2001, p. 1019): “(...) the impact of such implementation has on the public institution is far greater than simply adopting a computer-based system or computerising government activities.” Do mesmo modo UN (2010) refere que e-Governo não deve corresponder ao ‘*e*’ mas sim à promoção de um governo mais participado e mais centrado pelos cidadãos para a melhoria das suas condições e qualidade de vida. Contudo, esta concretização deverá ser realizada, tal como propõem Pattaro e Schiavone (2005, p. 107), através da criação de uma nova forma de cidadania baseada na: “(...) participation of all individuals in the provision of services and the decision-making process thanks to the intensive use of new ICT.”

Quer isto dizer que as TIC são uma poderosa e importante ferramenta para os cidadãos, mas não devem ser encarada como «*o recurso*» mas sim como «*mais um recurso*» que, associado às suas principais características, se apresentam como facilitadoras de uma intervenção mais envolvente, mais participada e mais partilhada ao nível das políticas de decisão da administração pública (nacional, regional e local) pela conseqüente emergência de novas organizações sociais. Por tudo o que foi afirmado, de acordo com o que é sugerido por McIver e Elmagarmid (2002, 5): “Digital government, as a result, has the potential to profoundly transform citizens’ conceptions of civil and political interactions with their governments in societies around the world. Unlike commercial service offerings, digital government services must be made accessible to all in many societies.” No entanto, à medida que as redes digitais e as tecnologias a elas associadas vão crescendo, começa a verificar-se uma alteração nos comportamentos dos cidadãos que terão que estar de acordo com as suas expectativas, anseios e objetivos e que não ocorrerá de igual modo para estes mesmos cidadãos. Tal facto vai implicar que o e-Governo deva tentar ir ao encontro de uma multiplicidade de novos desafios que irão

desencadear-se. Por isso, Roy (2002, p. 285) refere que: “In a digital world, relationship management will become a core competency of the new public servant. The digital infrastructure must be complemented by human ingenuity, and trust among all partners becomes an essential ingredient in order to navigate an environment of heightened change and uncertainty.” Torna-se necessário que o e-Governo seja capaz de estabelecer pontes e ligações entre as formas tradicionais de administração (nacional, regional e local) para um novo tipo de administração numa sociedade interligada em rede que vai requerer uma nova mentalidade e uma nova cultura que seja capaz de tirar partido das vantagens da presente sociedade digital. Pretende-se também que os governos explorem todas essas vantagens no sentido de promoverem ligações próximas entre os cidadãos e os grupos económicos para que se criem condições para um aumento da riqueza e das possibilidades de emprego (Bopudriga e Benabdallah, 2002). A Figura 4.1 que se apresenta permite tornar mais visível a evolução e as tendências possíveis e esperadas para um novo contexto em que se irá centrar e situar o e-Governo:

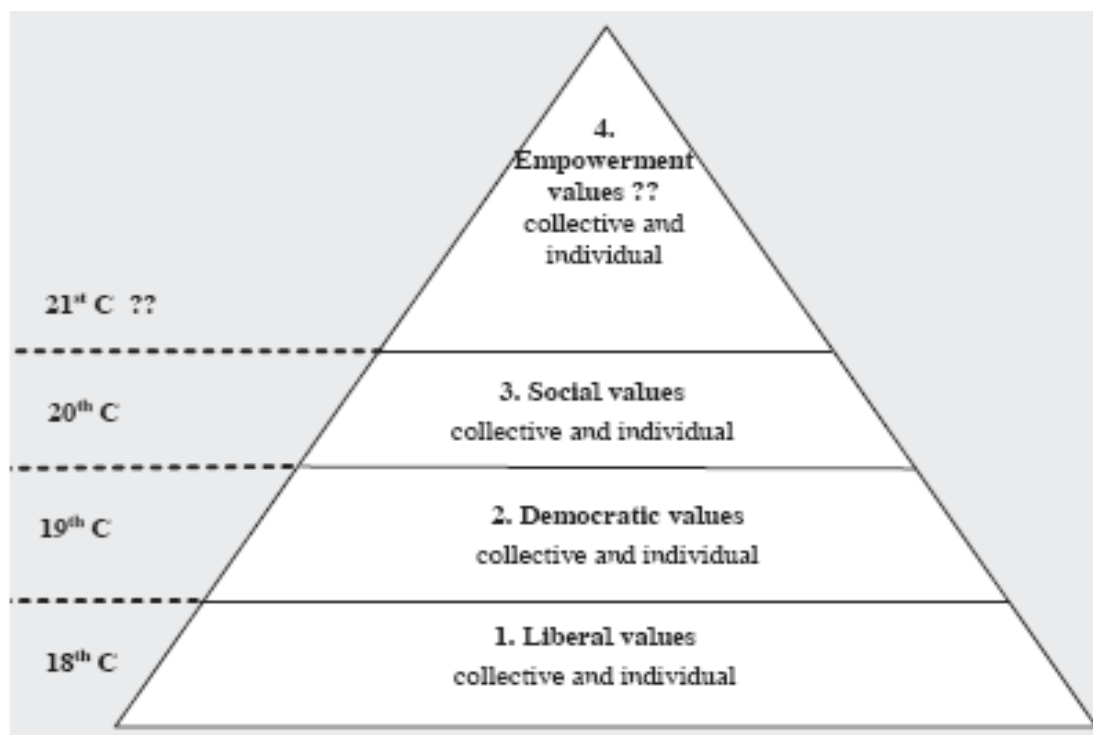


Figura 4.1: Evolução do envolvimento coletivo e individual na esfera política (Fonte: Botterman et al, 2008).

3. Limitações, obstáculos e propostas para a implementação do e-Governo

No que concerne às principais limitações e obstáculos relacionados com a implementação do e-Governo podem ser destacados os problemas associados à falta de políticas inclusivas no âmbito da sociedade digital, a novas formas de gestão, à falta de interoperabilidade, aos custos e a questões associadas com a segurança e com a privacidade.

Uma das questões que é apresentada tem a ver com o facto da administração pública não possuir ainda uma estrutura que lhe permita perceber o contexto relativo à procura de informação e os procedimentos e ferramentas associadas à utilização das TIC para poder responder de forma adequada às diferentes solicitações apresentadas por diferentes cidadãos. Para Codignanone e Osimo (2009, p. 27), “(...) the realization of intelligent policy and service modeling and design is not merely a matter of technological development but calls strongly for multi-disciplinary expertise, joined-up approaches across policy silos, and poses issue of Governance in the pristine sense of the term.” Do mesmo modo, Pattaro e Schiavone (2005) remetem para a necessidade de se implementarem equipas multidisciplinares que consigam abranger diversos domínios (ex: conteúdos, *design* e navegabilidade) com um adequado «*back office*» que consiga ser, ao mesmo tempo, eficiente e eficaz. Neste contexto, é urgente que se processe a uma reengenharia na gestão pública para que se implementem práticas inovadoras que sejam capazes de lidar com esta nova realidade para que a informação prestada seja de maior qualidade e a um custo mais baixo. Pelo contrário, o que se verifica é um inadequado uso da informação e conseqüente perda de oportunidades para se promover uma melhor partilha dos recursos a ela associados de forma a beneficiarem o setor público por uma falta de coordenação intra e inter-serviços e de interoperabilidade (UN, 2010; Dawes, 2008; Di Maria e Micelli, 2005; Comedy, 2002). Esta questão é uma preocupação que se situa ao nível institucional e ao nível social. Por um lado, as instituições continuam a preferir utilizar os mecanismos que têm vindo a ser utilizados e melhorados desde o século XIX mas que estão desajustados perante a sociedade digital em que se vive. Por outro lado, existem as barreiras de índole social relacionadas com os cidadãos que não conseguem utilizar estes novos meios digitais ou porque se sentem muito pouco familiarizados ou até intimidados pelas TIC (EU, 2010a). Ou ainda pelo fato destes cidadãos sentirem que o esforço requerido para adquirirem essas competências é demasiado elevado pela complexidade que os meios digitais ainda

apresentam não sentindo valer a pena investirem o seu tempo numa questão que lhes parece não acarretar muitas vantagens.

Ainda existe alguma tendência para se assumir que as TIC são capazes por si mesmas de resolverem todas as questões, contudo, o que mais se verifica é que os sucessivos governos adquirem ferramentas digitais sem que previamente exista uma definição estratégica associada à sua função. Muitas das vezes a aquisição de *hardware* e de *software* é realizada apenas pela análise do seu custo sem que seja feito um estudo relativo à sua operabilidade, à sua robustez e à sua compatibilidade entre os diferentes sistemas digitais. Esta situação leva, como é óbvio, a uma perda considerável da informação pelo facto de não se poderem interligar e rentabilizar bases de dados, não haver integração possível para um tratamento, análise e avaliação da informação, o que vai tornar uma mais onerosa e uma conseqüente ineficiente tomada de decisão, assente nessa informação recolhida (Dawes, 2008; Mclver e Elmagarmid, 2002).

Para Yong (2004), a ausência de uma infraestrutura digital coerente é um sério problema porque falta às TIC uma preocupação que é fundamental e que deve consistir uma organização em torno do utilizador (*'citizen-centred government'*) o que geralmente não é realizado pensando-se apenas na solução do «*one size fits all*», esquecendo-se que as comunidades sociais são diferentes e que até as próprias economias dos países são diferentes pelo que é fundamental uma «customização». Esta aposta é partilhada pela EU (2010) ao referir que as TIC não estão ainda muito bem exploradas e que os modelos a desenvolver devem assentar muito mais na simulação e na visualização que permitam um melhor entendimento e usabilidade e que sejam capazes de refletir a existência de modelos mais integrados: "(...) which are more than the sum of their parts, but where their parts are also robust and usable in specific contexts and scales." Micelli (2005, p. 201) também acentua esta necessidade em se promover a capacidade de interação "(...) focusing on unleashing new forces in civil society and in the urban economy." Convém não se esquecer que o maior objetivo do e-Governo é informar e possibilitar uma intervenção mais ativa aos cidadãos pelo que se torna imprescindível identificar as necessidades desses cidadãos no sentido de lhes serem proporcionados meios para serem informados e para gerarem nova informação num sistema de feedback que se pressupõe ser sistemático através da interação proporcionada pelas TIC. No entanto, a informação a disponibilizar tem que possuir uma garantia de utilidade e portadora de um valor acrescentado com uma garantia de qualidade que lhe esteja subjacente não bastando apenas criar canais de difusão de informação sem que esta não esteja sujeita a um controle de

qualidade sem que tenha havido uma preocupação prévia em antever quais as consequências positivas para os cidadãos. Esta situação, é também questionada por Macintosh (2008) ao afirmar que as TIC poderão ter um papel importante na distinção entre dois tipos de informação: «*information rich*» e a «*information poor*».

Uma proposta e uma necessidade a colmatar para ultrapassar algumas limitações no uso das TIC passará pela instalação generalizada de banda larga e internet sem fios (*wireless*), permitindo uma oferta mais 'robusta' e mais ubíqua (Smith, 2010). Pois, o acesso das TIC em zonas rurais e/ou mais isoladas é ainda um grande obstáculo no sentido de proporcionar a esses cidadãos um acesso adequado pelo que as anteriores medidas poderão eliminar esta realidade. Para estes cidadãos, há ainda o problema associado a custos mais elevados pelo facto da instalação das infraestruturas requerer um investimento mais avultado. Neste sentido, os apoios do governo serão fundamentais por forma a assegurar que o e-Governo seja uma aposta nacional sem qualquer tipo de discriminação. Este é um problema que é internacional e que varia entre países desenvolvidos e países em desenvolvimento tendo-se verificado que o acesso e a utilização das TIC é realizado preferencialmente pelas famílias de mais alto rendimento económico, pelos cidadãos que já possuem uma literacia digital e que se situam em áreas urbanas. Mas, de acordo com o relatório da UN (2005), a discriminação é ainda sentida quando se comparam outros grupos, podendo verificar-se que os homens possuem uma maior acesso que as mulheres e que os cidadãos com deficiência/limitações são aqueles que apresentam um menor índice de acesso às TIC, factos que vêm acentuar ainda mais a exclusão social destes cidadãos. Ainda de acordo com o relatório da UN (2005, p. 2): "(...) harnessing the full potential of the benefits of the global information society is possible only if all nations and the peoples of the world share this group of people in the world is worsening disparities between the e-haves and the e-have-nots. There is a danger that far from fomenting cohesion through opportunity, unequal diffusion of technology is likely to reinforce economic and social inequalities leading to a further weakening of social bonds and cultural cohesion." Esta preocupação também é partilhada por Serra (2005) porque entende que uma sociedade que se encontre baseada na utilização das TIC, apoiada em formas inovadoras e mais eficazes na difusão e partilha de informação é que terá condições para crescer de uma forma harmoniosa e global, pois, ao invés, essa sociedade não progredirá e acentuará a infoexclusão e conseqüente «fratura digital».

Para além dos constrangimentos e obstáculos já mencionados, é necessário acrescentar a questão relacionada com a segurança e consequente privacidade. Esta é uma questão que pode ser determinante para a implementação do e-Governo porque se os cidadãos não sentem confiança e não acreditam nos níveis de segurança e de privacidade dos meios digitais muito dificilmente os virão a adotar e estas tem sido as principais razões pelas quais a implementação tem vindo a ser retardada. Uma medida que poderá inverter esta situação é apresentada por Regan (2008, p. 136) que sugere: "(...) privacy protections are most effective when they are formulated as part of the early design of e-government initiatives, not when they are added on after complaints and concerns have been registered." Os cidadãos esperam do seu governo central que sejam postas em prática todas as medidas que privilegiem as sua segurança em termos de confidencialidade, disponibilidade e integridade da informação com níveis de mais exigência e de controlo do que aqueles que são efetuados ao nível do setor privado. Esta dimensão é bastante sensível e complexa na sua operacionalização dado que existem vários níveis de segurança e diferentes níveis de segurança de serviço para serviço o que praticamente inviabiliza uma coordenação e coerência global na forma como se exerce a regulação de um sistema desta natureza. Uma das medidas terá que prever a concretização de protocolos de segurança entre todos os serviços e áreas envolvidas numa perspetiva de redução de custos e de uma maior eficácia (Batini et al, 2002). Neste particular, Joshi et al (2002) propõem alguns cuidados e advertências: se não é permitido o acesso a um sistema «*individual*» o sistema não poderá permitir o acesso mais «*global*»; não se deve menosprezar o facto de se poder aceitar um 'menor risco' em termos locais porque este 'menor risco' facilmente ganha maiores contornos num sistema mais global e que poderá mais facilmente comprometer a vulnerabilidade de todo o sistema de segurança; tendo em conta que o e-Governo assenta na internet, a acessibilidade dos ataques informáticos pode ser desencadeada apenas numa das partes do sistema mas bastará que uma das partes seja vulnerável ao ataque informático para todo o sistema poder colapsar. Neste sentido, Atluri et al (2002) sugerem também que o sistema preveja o acompanhamento sequencial de uma 'tarefa digital' passo a passo para que o cidadão se sinta 'mais acompanhado' e para que o sistema de segurança permita identificar imediatamente a quebra de segurança, bloqueando imediatamente todo o processo.

A questão da segurança e da privacidade são, de facto, áreas muito sensíveis e problemáticas e que têm que ser muito acauteladas se se quiser que o e-Governo seja aceite e utilizado pelos cidadãos. Como é de esperar, todos os dados dos cidadãos constarão de uma base de dados

que incluirá informações acerca de todas as suas atividades pessoais, dados patrimoniais e económicos que geralmente são utilizados pelo sistema informático quando o cidadão necessita de alguma declaração, de efetuar um requerimento ou de preencher formulários. É óbvio que se o sistema não for seguro todos estes dados podem vir a ser utilizados de forma menos adequada colocando em risco toda a privacidade dos cidadãos. No caso de países que utilizam o sistema de voto eletrónico (*e-voting*) a falta de segurança pode levar a uma manipulação de resultados eleitorais com todas as consequências negativas que essa possibilidade acarreta (Bouguettaya et al, 2002).

É um dado adquirido que as TIC constituem um catalisador para as reformas que os governos são forçados a executar no âmbito da presente sociedade digital. Como já foi anteriormente referido, os governos têm como obrigação assegurar uma acessibilidade universal a todas as ferramentas para que os cidadãos possam aceder à informação, que os direitos dos cidadãos em relação à sua segurança e privacidade sejam salvaguardados, que o sistema educativo prepare os alunos para uma adequada *e-cidadania* e *e-democracia* e que seja desenvolvida investigação que congregue o setor público e privado num compromisso que vise a procura de ferramentas do tipo «*user-friendly*» cada vez mais ajustadas às reais necessidades dos cidadãos para a implementação do e-Governo. Mas esta concretização do e-Governo só poderá ter efeitos práticos e visíveis se as TIC promoverem canais de comunicação entre todos os parceiros sociais: cidadãos, governo, indústria, comércio, instituições sem fins lucrativos e instituições de ensino. De acordo com a CSTB & NRC (2002), torna-se necessário assegurar a interoperabilidade dos diferentes sistemas e serviços, promover a adaptação das organizações para que maximizem a sua eficácia e que sejam capazes de implementar sistemas inovadores, que se conjuguem esforços entre o setor público e o setor privado e que, fundamentalmente, se introduza uma cultura de confiança mútua com a garantia da segurança e da privacidade para um melhor desenvolvimento e crescimento dos países/sociedades.

4. Os cidadãos mais idosos e o e-Governo

Já se verificou em secções anteriores deste capítulo que a inclusão digital ainda não se verifica quer em Portugal quer nos restantes países seja qual for o seu nível de desenvolvimento. O problema acentua-se quando à já existente exclusão social que afeta, principalmente, cidadãos com menos recursos financeiros e económicos, às mulheres, aos desempregados, aos cidadãos com baixos níveis de literacia, aos deficientes e aos idosos, se acrescenta para estes cidadãos a infoexclusão, o que os torna duplamente penalizados. No caso dos idosos, esta problemática parece poder acentuar-se pelo facto de ao longo da sua carreira e/ou percurso profissional não ter havido uma exposição e uma utilização sistemática das TIC pelo que são, em termos gerais, considerados como analfabetos digitais. Esta situação afasta os cidadãos mais idosos das TIC, não somente pela resistência que lhes fazem mas, fundamentalmente, por se sentirem desconfortáveis por não as saberem utilizar. Neste contexto, os objetivos associados ao e-Governo pretendem que as TIC promovam, ao inverso do exposto, oportunidades para que os cidadãos mais idosos possam tornar-se infoincluídos (Becker, 2008; Petrauskas, Bilevičienė e Kiškienė, 2008; UN, 2005).

De acordo com dados apresentados pela AGIMO (2009), tem-se verificado um incremento na utilização das TIC e, em particular, da internet, de correio eletrónico e também de SMS por parte dos cidadãos mais idosos. Do mesmo modo, Hampton et al (2009) referem também que os cidadãos mais idosos que tiveram alguma experiência ao longo da sua carreira profissional ou que realizaram uma formação no âmbito das TIC parecem apresentar atitudes mais positivas em relação às tecnologias digitais havendo até um incremento nas suas relações através das redes sociais. Uma outra constatação de Hampton et al (2009) refere-se ao facto destes cidadãos mais idosos realizarem, promoverem e apresentarem uma atitude mais positiva em relação aos seus vizinhos, em associações de voluntariado e em diversas atividades públicas. Também Smith et al (2009) apresentam uma opinião semelhante indicando que uma maior utilização das TIC tem como consequência uma ainda maior utilização futura o que vem demonstrar que a formação ao longo da vida, tal como já foi mencionado anteriormente, deverá constituir uma prioridade. Contudo, a realidade não é ainda tão positiva e a Figura 4.2 ilustra o

fenómeno bem presente da «*info-ex-inclusão*» a partir de dados recolhidos pelo Relatório das Nações Unidas (UN, 2005):

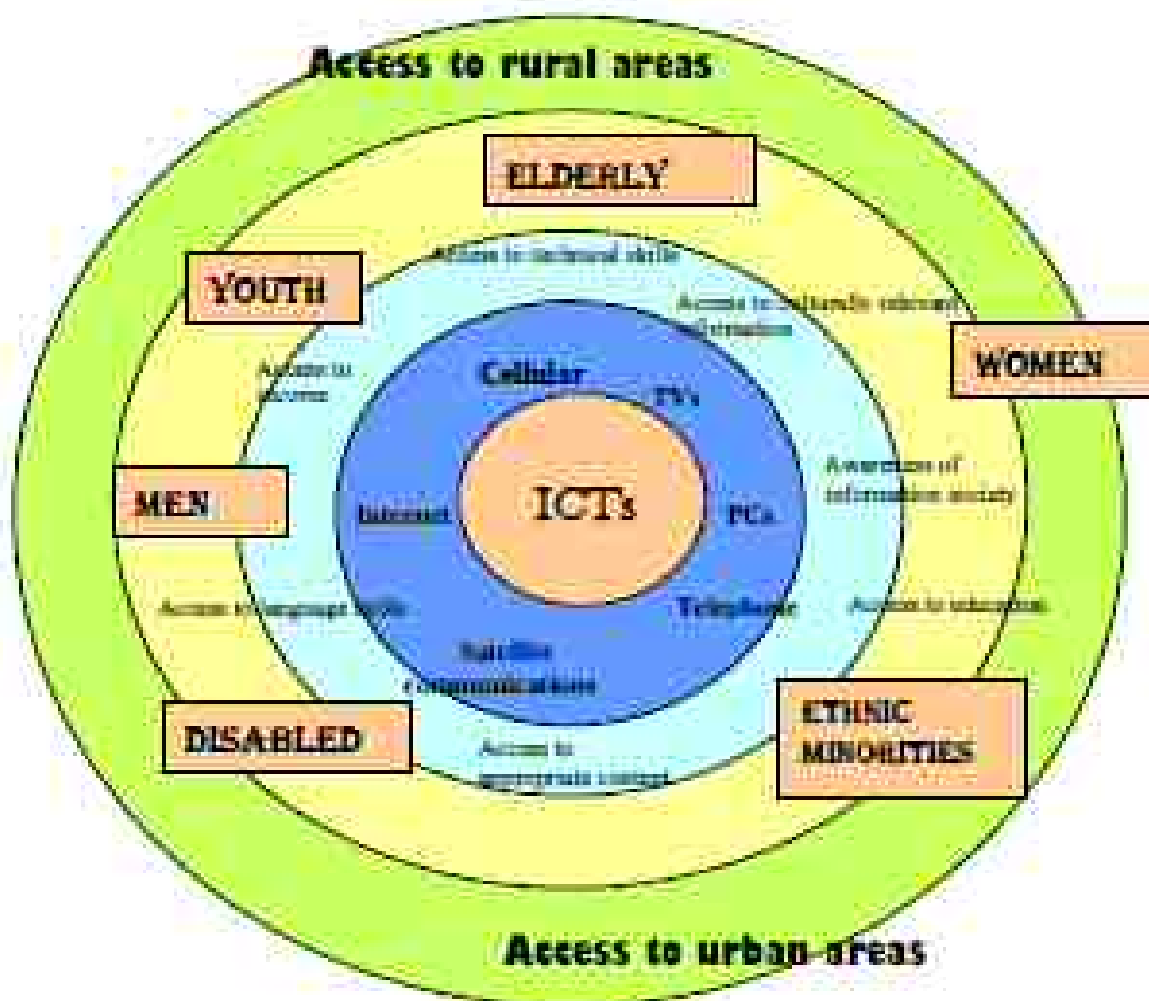


Figura 4.2: O fenômeno da «*info-in-exclusão*» (Fonte: UN, 2005).

As principais barreiras que os cidadãos mais idosos têm que enfrentar correspondem ao seu processo de envelhecimento associado à perda de várias faculdades, tais como, a visão, a audição, restrições na sua mobilidade (membros superiores e/ou inferiores) e, também, ao nível cognitivo e à sua menor capacidade de memorização. Todas estas limitações fazem com que a navegação em páginas da internet constitua uma tarefa muito pouco facilitada e que vem acrescentar mais limitações como, por exemplo: perceberem quais os *links* já visitados e aqueles que ainda não o foram, por não serem capazes de distinguir as mudanças de cor;

tamanho do ecrã constitui um problema, especialmente, quando a informação disponível se encontra mais abaixo o que significa realizar o *scroll*, tarefa que geralmente não é realizada por distração ou por dificuldade para executar essa ação; o tamanho das fontes que é normalmente utilizado é considerado muito reduzido dados os problemas de visão dos mais idosos; o contraste de cores no ecrã é também uma outra dificuldade associada à visão; a manipulação do rato e a função de 'duplo-clique' constituem uma grande barreira dadas as maiores dificuldades dos mais idosos nas tarefas que envolvam a componente óculo-manual; um outro aspeto prende-se também com a velocidade e capacidade cognitiva que faz com que nalguns casos o tempo previsto expire e não permita a conclusão de uma atividade e/ou tarefa. Todos estes exemplos de limitações constituem as principais barreiras que os cidadãos mais idosos têm que enfrentar o que, naturalmente, impede uma utilização mais sistemática das TIC que se tem mostrado difícil de ultrapassar (Becker, 2005; CSTB & NRC, 2002).

Para contrariar esta realidade e esta tendência, Serra (2005) propõe que se implementem cursos de formação ao longo da vida, no sentido de serem conferidas as competências digitais para todos aqueles cidadãos que se encontrem numa situação de infoexclusão. Para Codagnone e Osimo (2009) deverá incluir-se um novo paradigma que inclua duas vertentes que devem ou que poderão coincidir em simultâneo: «*helping individuals use ICT*» e «*using ICT to help individuals*». Tal como sugerem McIver e Elmagarmid (2002, p. 19-20), as TIC devem potenciar a participação dos cidadãos para que se possam criar diferentes formas de utilizar as TIC através de novas soluções que se poderão adaptar com facilidade junto dos cidadãos mais idosos: "(...) text-to-speech and speech-to-text conversion devices and software, text magnification features offered in desktop operating systems and applications, voice-activated controls for computer applications, telecommunications devices for the deaf, closed captioning for video data, and computer-based Braille devices for the blind." No mesmo sentido, Rocha (2002) advoga, igualmente, que sejam criados programas de formação ao longo da vida para os infoexcluídos, mas com objetivos muito precisos e direcionados para as suas reais necessidades e que toda esta formação faça parte de um percurso que terá que ser avaliado regularmente a fim de poder ser reajustado, e que neste processo esteja prevista a participação de especialistas das diferentes áreas, previamente sinalizadas, onde há maior urgência e pertinência em intervir fazendo todo o sentido a promoção de parcerias com instituições científicas. Esta formação deverá incluir a possibilidade de se poderem utilizar ecrãs tácteis, interfaces que reajam à voz e também com a possibilidade da utilização «*multichannel*» que implique a utilização, para além do computador e da internet, a utilização de telemóveis, de

telefone, da televisão digital, de quiosques internet, de espaços *wi-fi*... de modo a que as TIC se apresentem simples, flexíveis e ajustadas a cada cidadão. Este ajustamento, para além dos aspetos puramente tecnológicos, também deverão acautelar informação na língua materna (dado que uma grande maioria da informação está em inglês) e os contextos culturais e sociais. Todos estes condicionalismos preveem, em última instância, um serviço personalizado que irá reforçar as expetativas e as necessidades individuais. Finalmente, apela-se à difusão das experiências e dos resultados obtidos para que possam ser reutilizados e adaptados noutros contextos onde se privilegiem aspetos relativos à usabilidade e à ergonomia tendo como prioridade as necessidades e exigências dos utilizadores. O que se pretende é promover um «*acesso universal*» onde as dificuldades, sejam elas quais forem, não sejam impeditivas para o uso das TIC e, conseqüentemente, para a implementação e usufruto das potencialidades e das vantagens do e-Governo. Esta é uma questão fundamental a que Petrauskas, Bilevičienė e Kiškienė (2008) referem, como a necessidade de se proporcionar o conceito de «*independent living*» no sentido das TIC poderem salvaguardar, complementar e auxiliar os cidadãos, especialmente os mais idosos e aqueles que apresentem limitações, a terem uma vida considerada normal. Tal como já anteriormente foi referenciado, é importante, reforça-se o facto de uma inclusão digital, poder não necessariamente corresponder a uma inclusão social. A inclusão social através das TIC tem a sua concretização quando os cidadãos vêem incrementada a sua qualidade de vida através do seu uso. No entanto, de acordo com UN (2010, 89): “Giving a community with a piece of hardware and software means little. (...) Socially inclusive use of ICTs requires comprehensive education on the use of ICTs to diverse groups including marginalized social or cultural groups, the disabled – and the largest group of all: women. It is a matter of promoting a change of mentality and a change in the way ICT is developed, produced and used.” Será apenas quando se concretizar a «*apropriação*» das TIC pelos cidadãos (mais idosos) que se promoverá a tão almejada inclusão social e digital. Já em 2005, no Relatório das Nações Unidas se afirmava que as TIC possuíam todas as possibilidades para uma melhor aprendizagem individual e para uma melhor partilha mundial do conhecimento: “This unique opportunity is the bedrock of innovation, progress and the future of development (UN, 2005, p. 139).”

5. Iniciativas da União Europeia para a implementação do e-Governo

A União Europeia tem vindo a apresentar, ao longo dos últimos anos, várias iniciativas associadas às tecnologias digitais sob a designação de '*eEurope*' abarcando todas as áreas sociais, económicas, jurídicas, industriais, laborais e governativas. A iniciativa *eEurope* foi lançada em dezembro de 1999 tendo sido, posteriormente, em março de 2000, no âmbito do Conselho Europeu de Lisboa, que foram assumidos os compromissos entre os estados membros para se avançar com esta iniciativa. A aprovação foi realizada pelo Conselho Europeu da Feira em junho de 2000.

De acordo com o Plano de Ação apresentado pela EU (2000) da iniciativa «*eEurope 2002 – Uma Sociedade da Informação para Todos*» pretendia-se atingir os seguintes objetivos: 1. Uma internet mais barata, mais rápida e segura; 2. Investir nas pessoas e nas qualificações; 3. Estimular a utilização da internet (comércio eletrónico; administração em linha; cuidados de saúde; conteúdos digitais; sistemas de transporte inteligentes). Para a presente investigação vão apenas realçar-se as preocupações relativas ao *e-Governo* que passam pela maior exploração das TIC no sentido de tornar a informação mais acessível em todos os principais serviços públicos. Para o efeito, é proposto o desafio para uma adaptação aos novos métodos de trabalho e para uma obrigatória e necessária organização interna entre os diferentes estados membros para que sejam facilitados os intercâmbios eletrónicos entre as diferentes instituições podendo, desta forma, proporcionar-se junto dos cidadãos uma maior interação.

Na sequência de iniciativas da União Europeia, surgiu o plano de ação correspondente à iniciativa «*eEurope 2005: Uma sociedade de informação para todos*» que foi aprovado no Conselho Europeu de Barcelona (EU, 2002) que se pretende ajustar aos novos avanços tecnológicos para deles poder tirar melhor partido (ex: multiplataformas digitais em banda larga com possibilidade ligação da internet entre o computador, a televisão digital e as tecnologias 3G). Como principais objetivos destacam-se: 1. Serviços públicos em linha (administração pública, ensino e saúde); 2. Ambiente dinâmico de negócios eletrónicos; 3. Disponibilização generalizada de acesso em banda larga a preços competitivos; 4. Instalação de uma infraestrutura segura. Tendo em conta o facto de haver uma consciência de que muitos dos serviços ainda tem um nível de interatividade reduzida entendeu-se necessário e conveniente,

que fosse realizado um intercâmbio das boas práticas para a difusão de exemplos que possam ser reaproveitados em diferentes contextos através de serviços públicos em linha (EU, 2002). Uma outra preocupação desta iniciativa prende-se com a criação de um portal europeu multilingue e com tradução automática para poder servir todos os países. Esta iniciativa prevê também a presença de «Pontos de acesso público à internet – PAPI» com banda larga junto das autarquias para proporcionar uma mais fácil aproximação dos cidadãos. Em suma, esta iniciativa enfatiza a comunicação *online* a fim de proporcionar um maior e melhor acesso à informação e à participação cívica.

A última iniciativa apresentada e aprovada pela União Europeia em Junho de 2006 pelo Conselho de Ministros: «i2010 eGovernment Action Plan». Esta iniciativa vem acentuar as necessidades e prioridades dos anteriores planos de ação. O Gráfico 4.1 apresenta a evolução da utilização da internet e do e-Governo no seio da União Europeia:

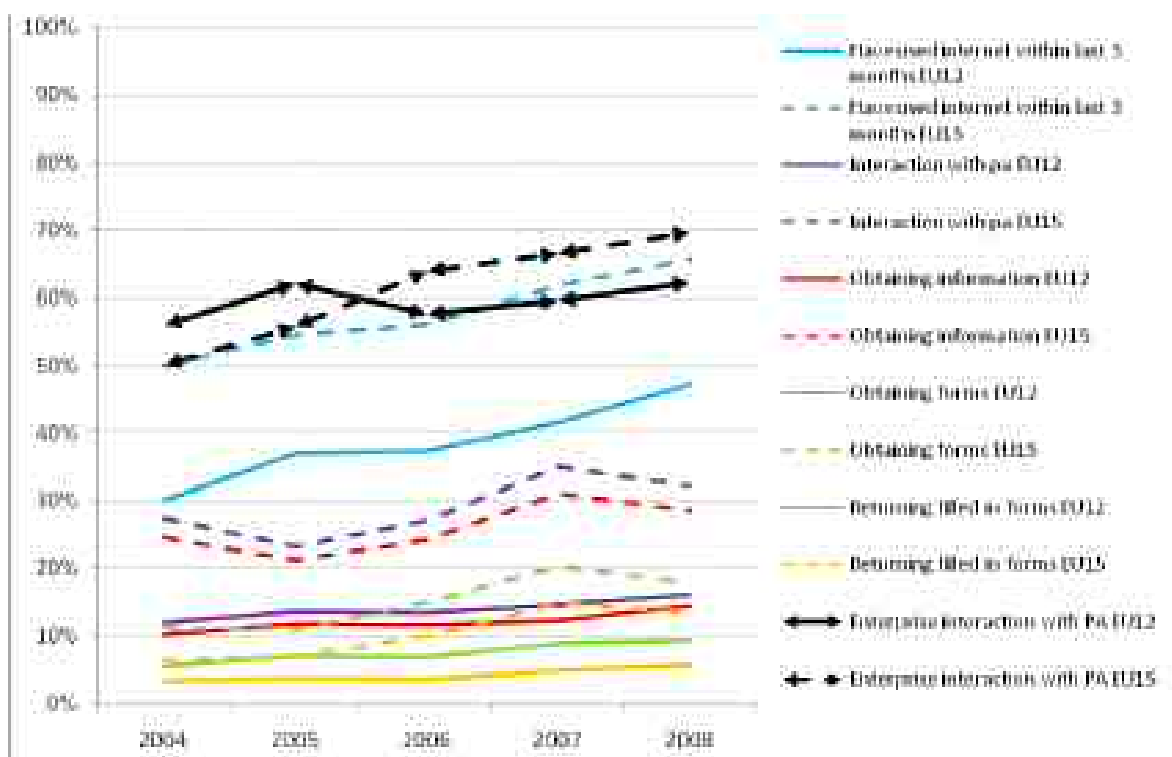


Gráfico 4.1: Evolução da utilização da internet e do e-Governo no seio da União Europeia
(Fonte: Eurostat 2009)

Como se pode constatar, os valores estão ainda muito aquém do desejado não chegando aos 40% a procura de informação e o acesso a formulários atinge cerca de apenas 20%. Os valores mais elevados e que oscilam entre os 50% e os 70% correspondem à atividade ligada ao mundo empresarial. De acordo com Millard et al (2009), o baixo valor destes resultados pode ter como base o facto de nalguns países o conceito de administração pública não ser o mesmo, o facto de muitas das aplicações e serviços terem uma «*government centric approach*». Neste particular, a OCDE (2009) propõe a urgência em se passar de um conceito de 'eGovernment 1.0' caracterizado por ser «*government centric*», para o conceito de «*eGovernment 2.0*» para se tornar «*user centric*». Quer isto dizer que há uma necessidade em se tornar efetivo o «*empowerment*» do cidadão porque só desta forma a utilização do e-Governo se poderá tornar uma rotina. Millard et al (2009) referem também essa grande distância entre as intenções e a prática e referem que tal situação se possa dever a uma dificuldade de coordenação e de interoperabilidade, dadas as idiossincrasias de cada país e de cada região, pelo que se propõe a difusão das boas práticas no sentido de poder dar pistas e de promover reformulações. O relatório de progresso apresentado por Millard et al (2009) tem um aspeto altamente positivo porque apresenta casos e práticas que foram bem-sucedidas nos diferentes países membros dos quais se passam a apresentar alguns exemplos que servem como recomendações ou propostas para ações futuras:

- a) Em França promoveu-se a reciclagem de computadores para espaços públicos o que, na prática, veio incrementar significativamente o número de equipamentos disponíveis nesses espaços;
- b) Na Eslováquia cidadãos mais idosos tomaram a iniciativa e apresentaram propostas e soluções mais adequadas às suas necessidades, aumentando o uso das TIC por parte destes idosos, o que veio comprovar a importância de uma abordagem do tipo «*bottom-up*»;
- c) Na Roménia foi desencadeada uma discussão aprofundada acerca da inclusão social e quais as melhores estratégias para a sua implementação como consequência da iniciativa i2010;
- d) Portugal aparece referenciado pela implementação do SIMPLEX e pelo facto de ter criado uma Secretaria de Estado para a Modernização Administrativa para acompanhar todo o processo associado à iniciativa i2010;

- e) No caso de Chipre pelo facto de ter atingido os 100% na instalação dos serviços digitais, que é explicado pelo reduzido tamanho do país, e por ter tido uma forte componente centralizadora na realização destas medidas;
- f) A Dinamarca apresenta dados relacionados com a eFatura que permitiu poupar cerca de €120 milhões por ano;
- g) O caso da Finlândia que tem utilizado software «*open source*» o que tem facilitado o uso das TIC pela não necessidade de se terem que pagar licenças de utilização.

Como se pode verificar e constatar, os exemplos apresentados constituem um grande valor e indiciam progressos para a implementação do e-Governo para os cidadãos da União Europeia. Mas os resultados globais ainda estão longe do desejado devido às grandes diferenças económico-financeiras, às diferenças culturais e sociais e ainda às diferentes estratégias e prioridades de cada estado membro. Esta realidade faz com que seja muito difícil alcançar uma homogeneidade nas ações implementadas e nas ações que foram atingidas. Millar et al (2009) acrescentam a todas estas dificuldades a presente crise económica da União Europeia que implica a reformulação de muitas iniciativas e um maior controlo das despesas o que poderá penalizar ainda mais o sucesso destas medidas num curto prazo.

6. Portugal: Principais iniciativas nacionais no âmbito do e-Governo

Em Portugal a formalização para uma sociedade digital foi iniciada e dada a conhecer publicamente através da publicação em 1997 do «Livro Verde para a Sociedade da Informação», da responsabilidade da «Missão para a Sociedade do Conhecimento, para dar cumprimento à Resolução do Conselho de Ministros nº 16/96 de 21 de março. O LVSI (Livro Verde para a Sociedade da Informação) é considerado um documento orientador para todas as políticas relacionadas com a sociedade da informação e do conhecimento, ao englobar praticamente todas as áreas políticas, económicas, sociais e educativas. Constituem capítulos do LVSI (1997), para além de um capítulo introdutório acerca da importância da implementação de uma sociedade da informação, há toda uma sequência de capítulos que abarcam aspetos relativos ao «Estado Aberto», onde se enfatiza a importância dos serviços da administração

pública na sua relação com os setores produtivos, com os serviços e com os cidadãos. Há ainda outros capítulos que se reportam à necessidade de se envolverem as instituições de educação, as empresas, o emprego, o domínio jurídico, as implicações sociais, os mercados, a indústria, as infraestruturas e as atividades de I&D relacionadas com a sociedade da informação.

Como se depreende da amplitude de áreas envolvidas, o LVSI privilegia o acesso à informação como via para uma melhor participação dos cidadãos na tomada de decisões através de instrumentos digitais que proporcionem um relacionamento mais direto e com mais transparência removendo quaisquer discriminações sociais e regionais. De forma mais explícita, refere-se a «Medida 1.3. – Promover Programas de Informação ao Cidadão» que tem uma expressão mais diretamente relacionada com o e-Governo apresentado como prioridade o desenvolvimento e o aperfeiçoamento do programa Infocid (criado em 1993 pelo Secretariado para a Modernização Administrativa com apoio comunitário – FEDER – através de um sítio – www.infocid.pt – onde se disponibilizam informações acerca de diversos temas de índole social, empresarial, jurídico, laboral, social, juventude...) com a instalação de mais quiosques públicos de acesso à rede eletrónica de informação da administração pública através de mecanismos de diálogo interativo entre os cidadãos, as empresas e a administração pública. Neste âmbito, ressalta-se também a «Medida 1.5. – Fomentar Iniciativas de Autarquias Locais para a Democratização do Acesso à Sociedade da Informação» com o intuito de se estruturar um plano de ação que promova a cooperação entre as autarquias e instituições locais para um melhor acesso à informação e ao enriquecimento de conteúdos de âmbito local.

Em termos mais particulares no capítulo «Estado mais Aberto» do LVSI (2007) apresentam-se preocupações relativas à melhoria da eficiência através da substituição de tecnologias ultrapassadas e obsoletas e à necessidade de uma requalificação dos recursos humanos para o domínio das TIC. Constituem ainda preocupação a coesão social através de uma maior transparência nos processos administrativos: «*first-in first-out*». Numa outra dimensão, havia ainda a intenção de se promover uma rede eletrónica de interligação entre os diferentes organismos públicos, a criação de arquivos eletrónicos e o desenvolvimento de sistemas de livre-serviço por via eletrónica, dando-se como exemplo o preenchimento e submissão da Declaração de IRS que se iniciou em 1996, assim como, a criação do portal das finanças (www.dgci.min-financas.pt) cuja implementação se mantém até ao presente. Outras iniciativas propostas, tais como, a universalização do pagamento eletrónico e o fomento das

transferências eletrónicas de dados (utilização e autenticação de documentos – notariado eletrónico), a publicação em versão digital do Diário da República constituem realidades do quotidiano. O LVSI (1997) alerta também para os cuidados relacionados com a proteção de dados e a segurança na transferência de dados como prioridade para a credibilização do sistema através da cifragem de mensagens e através da assinatura digital.

Do exposto torna-se bastante clara a opção do tipo «*top-down*» onde a administração pública define quais os serviços a disponibilizar, onde a interação se faz preferencialmente e maioritariamente, num único sentido pelo que não se pode falar verdadeiramente numa «*interação*», porque não transparecem mecanismos que privilegiem e facilitem a iniciativa aos cidadãos, mais parecendo que a preocupação se cingiu quase exclusivamente ao pagamento fiscal. Contudo, é importante realçar a iniciativa porque permitiu aprofundar esta preocupação através de várias medidas e de programas que surgiram como consequência da publicação do LVSI. A título de exemplo, pode referir-se o «*Programa Cidades Digitais*» que incluiu várias cidades e que tinha como objetivo a melhoria da vida urbana, o combate à exclusão social e à interioridade e ainda incrementar a competitividade dos setores económicos. Esta iniciativa teve uma integração na rede RCTS ao envolver instituições de todos os níveis de ensino, bibliotecas e associações científicas e culturais. A iniciativa previa também um aumento na produção de conteúdos digitais de natureza educativa e cultural e a implementação de «*Clubes internet*». Em termos práticos, esta iniciativa não pareceu ter um grande impacto nos cidadãos havendo, no entanto, algumas iniciativas mais bem conseguidas mas como fruto da dinamização e iniciativa local/regional. A título de exemplo pode referir-se a experiência «*Aveiro Digital*», talvez a mais completa e mais ambiciosa intervenção realizada.

Como consequência das conclusões da Cimeira de Lisboa de 24 de março de 2000 e no âmbito do Quadro Comunitário de Apoio (QCA III), foi criado o «*POSI – Programa Operacional Sociedade da Informação*», pela Resolução do Conselho de Ministros nº 110/2000, de 22 de Agosto, encontrando-se organizado em três eixos prioritários: Eixo prioritário 1 – Desenvolver competências; Eixo prioritário 2 – Portugal Digital; Eixo prioritário 3 – Estado Aberto: Modernizar a Administração Pública. Em termos gerais, no Eixo Prioritário 1 pretendeu-se conferir as competências básicas em TIC através de uma atividade prática que atribuía um Diploma a quem fosse aprovado, promover incentivos para a formação avançada e atividades de I&D. No Eixo Prioritário 2, fixaram-se como metas a generalização da aquisição de equipamentos informáticos ao nível doméstico, a produção de conteúdos digitais e a construção de um

'Portugal Digital' a partir do alargamento das iniciativas no âmbito de programas das 'Cidades Digitais'. Em relação ao Eixo Prioritário 3, com uma relação mais próxima com as iniciativas de e-Governo, era pretendida a disponibilização da totalidade de formulários na internet, a criação de um portal da administração pública, a criação de pontos/guichets digitais, lojas de cidadão digitais e um incentivo à desburocratização através da utilização das TIC nos diversos serviços através de um atendimento online com uma adequada formação dos recursos humanos no domínio das competências digitais. Tal como na iniciativa anterior, ao nível do POSI, continua a não se vislumbrar uma autonomia e uma iniciativa que esteja centrada no cidadão continuando a prevalecer uma orientação do tipo «*top-down*».

Através da Resolução do Conselho de Ministros nº 135/2002, de 20 de novembro, no âmbito da Unidade de Missão Inovação e Conhecimento (UMIC) é criado o «*Plano de Acção para o Governo Electrónico*» que tinha como metas a melhoria da qualidade dos serviços para um reforço da cidadania com um aumento da eficiência e da redução de custos por parte da Administração Central. Este Plano de Acção continha sete pilares sendo o terceiro pilar relacionado com «Qualidade e Eficiência dos Serviços Públicos do Plano de Acção para a Sociedade da Informação», sendo expressamente referida a expressão «Governo Electrónico». Este Plano de Acção tinha a sua Missão subdividida por três intervenientes: 1. Governo (disponibilização de serviços públicos interativos com participação democrática dos cidadãos); 2. Organismos públicos (prestação de serviços integrados estando centrados no cliente com uma maior qualidade e eficiência); 3. Cidadãos e Empresas (utilização dos serviços públicos eletrónicos numa base de proatividade no sentido de melhorar a sua qualidade de vida). Neste particular, existe uma ambição declarada e expressa para que os cidadãos comecem a interagir de «*igual para igual*» o que contrasta com os objetivos das anteriores iniciativas. Esta mesma vontade é sublinhada nos objetivos estratégicos no que diz respeito à participação democrática, no que diz respeito à governação através de um sistema melhorado na disponibilização e no acesso à informação, que permita um melhor conhecimento dos procedimentos por parte dos cidadãos. Ainda neste Plano foram definidos seis Eixos com as respetivas prioridades destacando-se, neste contexto, o Eixo 6 (Serviços Próximos dos Cidadãos) e o Eixo 7 (Adesão aos Serviços Públicos Interativos) para um período compreendido entre 2003 e 2006. Para o Eixo 6 existe a preocupação em se redefinir o já mencionado Programa para as «*Cidades Digitais*» e a definição de serviços eletrónicos para as autarquias, seguindo-se um conjunto de ações para que sejam assegurados serviços públicos locais eletrónicos mínimos em todo o país, a implementação do Portal das Autarquias e novos modelos de gestão autárquica.

Finalmente, no ano de 2006, devia ser executada a generalização dos mecanismos de interoperabilidade e de metadata com vista à integração transversal de serviços entre as autarquias locais. No que respeita ao Eixo 7, os objetivos que lhe estão associados reportam-se à necessidade de dar a conhecer os benefícios do Governo Eletrónico, acompanhado da normalização dos endereços eletrónicos das entidades públicas, realizar uma política de incentivos e de discriminação positiva para a utilização dos serviços eletrónicos para que em 2006 os serviços públicos eletrónicos pudessem representar 40% da utilização dos serviços da Administração Pública. No entanto, existia um conhecimento relativo às principais barreiras para a consecução dos objetivos pelo facto de existir uma grande percentagem de cidadãos que não possuem literacia digital, a escassez de acessos à internet, uma grande dificuldade em se encontrar a informação de que se necessita, e, fundamentalmente, a inexistência de estratégias e de políticas com vista à adequação das necessidades do cidadão e à falta de uma imagem de confiança para a utilização de canais alternativos ao presencial. Resumindo, este Plano vem demonstrar, ainda que de forma indireta, que as anteriores iniciativas não foram bem-sucedidas. Contudo, é importante ressaltar o facto de haver um reconhecimento das lacunas e da apresentação de propostas para que estas possam vir a ser remediadas.

Por último, passam-se a apresentar as principais metas a atingir pela «*Agenda Digital*», incluída no Plano Tecnológico (lançado em 2005 e com metas previstas até ao ano de 2015) que teve a sua criação através da Resolução do Conselho de Ministros nº 91/2010, de 19 de novembro. A «*Agenda Digital*» é composta por cinco linhas de ação:

- 1) Rede de Nova Geração;
- 2) Melhor Governação;
- 3) Educação de Excelência;
- 4) Saúde de Proximidade;
- 5) Mobilidade Inteligente.

Em termos gerais, pretende-se com esta iniciativa, aprofundar e melhorar os serviços já em implementação e reforçar as infraestruturas digitais *online* através de uma cobertura nacional em banda larga. Para esta investigação, interessa averiguar a componente relativa ao e-Governo, tendo que se fazer uma referência ao programa «*SIMPLEX*», que foi considerado pela OCDE como uma referência e que fez com que Portugal liderasse a partir de 2008 o ranking da Comissão Europeia sobre a disponibilização e a sofisticação dos serviços públicos *online*. O

«SIMPLEX» visa promover a desmaterialização e eliminação de atos administrativos centrando-se nos seus utentes: cidadãos e empresas. Para o efeito, pretende-se que os cidadãos tenham uma maior comodidade e qualidade de vida através da disponibilização de serviços em vários canais de atendimento de forma integrada com pilotagem de um único contato: o Telefone do Cidadão. Há ainda outras iniciativas que já estão a ser implementadas, tais como, o Cartão de Cidadão que inclui a possibilidade de nele serem acrescentadas e atualizadas informações e dados acerca do seu proprietário. Há também medidas que pretendem reforçar a transparência e a acessibilidade da informação para o cidadão através de um sítio dedicado para o efeito: www.dados.gov. Neste domínio há uma preocupação em se estabelecer uma relação muito próxima com as empresas (ex: 'A Minha empresa na Internet' e 'Licenciamento zero') numa perspetiva de facilitação e de simplificação de procedimentos. Para a administração pública há a iniciativa «*Administração aberta*» através de aplicações ('A minha rua') que referenciam os serviços públicos disponíveis com a utilização da «georreferencia». Talvez a iniciativa que mais poderá fomentar políticas do e-Governo tenha a ver com a ferramenta «*Orçamento participativo*», dado que prevê a disponibilização de uma ferramenta eletrónica que venha a permitir a instalação e a disponibilização gratuita da mesma com o intuito de cada munícipe poder intervir diretamente na elaboração do orçamento do seu município. Por último, refere-se a medida «*As minhas contas e o meu calendário*» que vem permitir que cada cidadão possa aceder ao resumo, aos detalhes e ao saldo da relação financeira com a administração pública, assim como, o calendário de obrigações.

Resumindo, Portugal tem vindo a criar estruturas/programas para uma sociedade eletrónica/digital nacional podendo-se afirmar que as linhas propostas, as metas, os objetivos e os indicadores se mostram coerentes e adequados para a implementação de um e-Governo que facilite e que tenha em consideração os cidadãos. No entanto, a sua colocação em prática, é que não tem tido uma concretização que se possa considerar adequada, observando-se esta realidade pelo facto das sucessivas iniciativas terem como objetivo a reativação de medidas anteriores. O comum cidadão português já se habituou e já introduziu nas suas rotinas a relação com o Ministério das Finanças através do seu portal para o pagamento e para a submissão/obtenção de requerimentos. Mas o que se pretende é que a comunicação não fosse apenas num único sentido, da administração pública para o cidadão mas que se estabelecesse uma interação onde o cidadão pudesse sentir que a sua intervenção é tida em consideração e que pode ser um elemento ativo e proactivo. As intenções parecem denotar uma abordagem centrada no utilizador (cidadão) mas ainda parece haver muito trabalho a realizar para que esta

intenção possa passar à prática. Uma outra questão tem ainda a ver com a necessidade de uma maior divulgação dos serviços e das potencialidades do e-Governo, de conseguir criar autonomia nas estruturas locais (autarquias) e regionais (Câmaras Municipais) para que implementem balcões digitais e que envolvam as respetivas populações para interagirem mais com a administração pública para poderem fazer ouvir as suas opiniões e as suas sugestões para que se promova um incremento na qualidade de vida dos cidadãos através de uma maior atividade cívica.

De acordo com os dados fornecidos por Martinho (2010) os projetos que marcaram o ano de 2010 foram os seguintes:

- a) eAgenda (<https://servicos.min-saude/acesso/faces/Login.jsp>) que permite a marcação de consultas nos centros de saúde.
- b) Senha 001 (<http://senha001.gov.pt>) portal para a realização de vários serviços para os portadores do cartão de cidadão.
- c) Licenciamento Zero: simplificar o licenciamento da atividade comercial
- d) Agenda Eletrónica Interativa (<http://portaldasfinancas.gov.pt>): agenda interativa no âmbito do ministério das Finanças.
- e) RES (Reclamações, Elogios e Sugestões) (<http://sires.gov.pt>): manifestação da opinião dos cidadãos acerca das Lojas do Cidadão e da Empresa.
- f) ISU – Interface SEF: comunicação entre o SEF e as universidades portuguesas.
- g) 112.pt (<http://112.pt>): portal do serviço telefónico de emergência.
- h) Portal Anti-Contrafação (<http://anti-contrafacciao.com>): apresentação de queixas sobre atividades de contrafação.
- i) Única: serviço de agendamento telefónico para atendimento aos balcões da Segurança Social.
- j) Site das Doenças Respiratórias (<http://doencasrespiratorias.dgs.pt>): informação para doentes, familiares e profissionais de saúde.

Ainda na opinião de Martinho (2010) as tendências tecnológicas ao nível da implementação do e-Governo serão as seguintes:

- a) Web 2.0: dada a grande importância e adesão dos cidadãos às redes sociais, a administração pública promoverá em maior extensão esta adesão para que os cidadãos possam emitir mais facilmente as suas opiniões sobre os serviços.

- b) Orçamento participativo: esta possibilidade já foi anteriormente mencionada e é encarada como uma forma muito positiva para que os cidadãos possam intervir diretamente junto dos responsáveis na gestão dos dinheiros públicos.
- c) «*Open Government*»: pretende-se continuar a aprofundar e a melhorar os serviços já disponibilizados com a criação de sítios mais acessíveis e mais intuitivos.
- d) Balcões Únicos: manter-se a tendência de criação de um «espaço único» para o tratamento e realização de procedimentos diversos que prevê uma segmentação a implementar por grupo etário.
- e) Serviços *online* com recurso ao Cartão de Cidadão: maior investimento nos serviços *online* e na assinatura digital.
- f) Agendamento e atendimento: pretende-se evitar perdas de tempo em filas através do atendimento digital.
- g) «*Cloud computing*»: prevê-se a criação de uma «*cloud* governamental» para a racionalização na utilização das infra estruturas e para facilitar a interoperabilidade entre sistemas e a partilha de aplicações, processos e informação.
- h) Internet Semântica: a adição de informação semântica aos conteúdos pretende beneficiar o acesso dos cidadãos aos conteúdos e, ao mesmo tempo, à partilha dos mesmos.

As TIC poderão ser um catalisador para a implementação do e-Governo mas estará sempre dependente do tipo e da qualidade da informação que é disponibilizada ao cidadão. Pois, é importante referir de novo que não será a quantidade mas sim a qualidade que poderá permitir ao cidadão tomar consciência do problema, poder analisar as alternativas possíveis e avaliar as consequências das suas escolhas (Santos, 2006). Contudo, se a informação puder ser simultaneamente incrementada em quantidade e em qualidade tanto melhor. Neste capítulo foi dado destaque à importância das TIC para uma participação cívica e política mais ativa por parte dos cidadãos mas, como alerta Simões (2002) não se pode esquecer que há uma relação entre a «*política real*» e a «*política virtual*» pelo que as TIC, por si próprias não terão a total responsabilidade para este tipo de comportamentos dos cidadãos, referindo ainda que na sua investigação não detetou diferenças significativas na participação política real e digital. Por isso, Santos (2006) afirma que o acesso generalizado às TIC podem constituir uma condição necessária, mas não suficiente, para que sejam capazes de influenciar o nível de participação

política até porque é urgente aumentar a qualidade dos sítios *web* das autarquias (câmaras e juntas de freguesia) e, principalmente, vontade política para que as TIC possam conferir aos cidadãos um maior poder e uma maior influência nas políticas relacionadas com a sua qualidade de vida.

CAPÍTULO V

1. Caracterização geral da região de Castelo Branco

Uma porção da Região de Centro de Portugal que, em termos administrativos, se designa por NUT II, compreende a Beira Interior Sul (designada por NUT III), que inclui o Distrito de Castelo Branco, num total de 10 regiões e que compreende 4 Concelhos (Castelo Branco, Idanha a Nova, Penamacor e Vila Velha de Ródão) e 58 freguesias, com uma área aproximada de 3 738,25 km², o que equivale a cerca 4% da superfície de Portugal. A Tabela 5.1 que se passa a apresentar, pretende proporcionar uma apreciação mais detalhada acerca da forma de organização administrativa da Beira Interior Sul (NUT III), de acordo com dados do IGEO (2008):

NUT II	NUT III	Distrito	Concelhos	Área (Km ²)	Nº de Freguesias
Centro	Beira Interior Sul	Castelo Branco	Castelo Branco	1 440,08	25
			Idanha a Nova	1 412,73	17
			Penamacor	555,52	12
			Vila Velha de Ródão	392,92	4
Valores Totais				3 738,25	58

Tabela 5.1: Organização Administrativa da Beira Interior Sul (NUT III)

Para o efeito, passa-se a apresentar a Figura 5.1 que permite visualizar a localização e respetiva área geográfica correspondente ao distrito de Castelo Branco:



Figura 5.1: Mapa de Portugal Continental com destaque para a localização do distrito de Castelo Branco.

Em termos populacionais, tendo como dados apurados nos XII, XIII, XIV e XV Recenseamentos Gerais da População realizados em 1981, 1991, 2001 e em 2001, respetivamente, é importante realçar o facto de que no presente momento, só se tem acesso aos «Dados Preliminares do XV Recenseamento», pelo que a apreciação e reflexão que se passa a efetuar recorra, em alguns casos, a dados anteriores.

De acordo com os dados do XV Recenseamento é possível verificar-se qual a dinâmica desta população no que respeita à população residente e à variação populacional da Beira Interior Sul (NUT III) durante estes períodos, de acordo com fontes do INE (Tabela 5.2):

	População residente				Variação populacional							
	1981	1991	2001	2011	Período 1981-1991		Período 1991-2001		Período 1981-2001		Período 1981-2011	
					Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Beira Interior Sul	86 138	81 015	78 123	75 026	-5123	-5,9	-2892	-3,6	-8015	-9,5	-11 112	-12,9
Castelo Branco	54 908	54 310	55 708	56 109	-598	-1,1	1398	2,6	800	1,5	1 201	2,2
Idanha a Nova	16 101	13 630	11 659	9 716	-2471	-15,3	-1971	-14,5	4442	-29,8	-6 385	-39,7
Penamacor	9 524	8 118	6 658	5 680	-1406	-14,8	-1460	-18,0	2866	-32,8	-3844	-40,4
Vila Velha Ródão	5 605	4 960	4 098	3 521	-645	-11,5	-862	-17,4	1507	-28,9	-2084	-37,2

Tabela 5.2: População residente e variação populacional entre os períodos compreendidos entre 1981 e 2011.

A partir dos dados apurados e reportados na Tabela 5.2 é notório que a Beira Interior Sul sentiu um decréscimo da sua população em cerca de 12,9% que corresponde a uma diminuição efetiva de 11 112 residentes. É também bastante claro que só o concelho de Castelo Branco consegue aumentar a sua população residente em 2,2%, correspondendo a um acréscimo de 1 201 residentes. Situações mais complexas e adversas são uma realidade nos restantes 3 concelhos onde há um decréscimo médio total que se aproxima dos 40% da sua população residente nos últimos 40 anos. Esta situação parece estar a tornar-se irreversível para estes concelhos porque não se verifica uma recuperação na captação de novos residentes. Uma outra conclusão que se pode retirar é que as perdas de residentes não foram transferidas para o concelho de Castelo Branco, pelo que se poderá concluir que este decréscimo populacional de deveu à taxa de natalidade, à baixa taxa de mortalidade e à migração para outras regiões de Portugal. Neste contexto, parece existir apenas no concelho de Castelo Branco uma tendência para uma estabilização no número da sua população residente, pelo facto de ser a capital de distrito, e por nela existirem a maioria dos serviços públicos (educação, saúde, justiça,

segurança social, etc) e a existência do Instituto Politécnico, em particular, que pela oferta de formação superior surge como um atrativo natural para o estabelecimento de casais e de mais jovens. De acordo com dados do INE (2008) e, por ordem crescente, verifica-se uma drástica diminuição na população jovem: Idanha-a-Nova (-57,1%); Penamacor (-60,1%); Vila velha de Ródão (-76,5%).

No ano de 2011 a população residente em Castelo Branco corresponde a 56 109 residentes o que equivale a aproximadamente 75% da NUT III. Os restantes 25% encontram-se distribuídos da seguinte forma, por ordem decrescente: Idanha-a-Nova com 9716 residentes, Penamacor com 5680 residentes e Vila Velha de Ródão com apenas 3521 residentes. Esta pouca população residente regista em toda esta NUT III cerca de 20 habitantes/km² em comparação com cerca de 85 habitantes/km², na região Centro, e com 114 habitantes/km² de Portugal. No que diz respeito às freguesias aquela que possui mais habitantes é Castelo Branco com cerca de 30 000, valor este que se destaca «por excesso» quando comparado com a segunda maior freguesia que é Alcains com cerca de 5 000 habitantes, Vila Velha de Ródão com cerca de 2 000 habitantes e Penamacor com apenas 1700 habitantes. Em termos globais, o concelho de Idanha-a-Nova é aquele onde existem mais freguesias com menos de 500 habitantes, contudo, o concelho de Castelo Branco apresenta também 2 freguesias com este valor (Caféde e Ninho do Açor).

Tal como se tem vindo a constatar na globalidade do País, também nesta NUT III tem-se vindo a verificar um envelhecimento da população observando-se uma quebra significativa no grupo etário dos jovens sendo o concelho de Vila Velha de Ródão o mais penalizado com um decréscimo de 76,5%, seguido do concelho de Penamacor com 60,1% e pelo concelho de Idanha-a-Nova com 57,1%. O concelho de Castelo Branco apresenta um decréscimo que se aproxima dos valores globais de Portugal e da Zona Centro. No grupo etário compreendido entre 25 e 64 todos os concelhos apresentam um decréscimo com exceção do concelho de Castelo Branco, o que vem evidenciar o panorama nacional onde os maiores centros se apresentam capazes de atrair população, enquanto as zonas mais rurais tendem para um decréscimo na sua população. Já no que diz respeito à população com mais de 65 anos de idade pode-se constatar uma evolução positiva, mas agora com a exceção do concelho de Vila Velha de Ródão, sendo o concelho de Castelo Branco o que apresenta uma taxa de crescimento que se situa num valor aproximado de 15%. O Gráfico 5.1 ilustra de forma bastante clara a distribuição percentual da população residente por grupos etários:

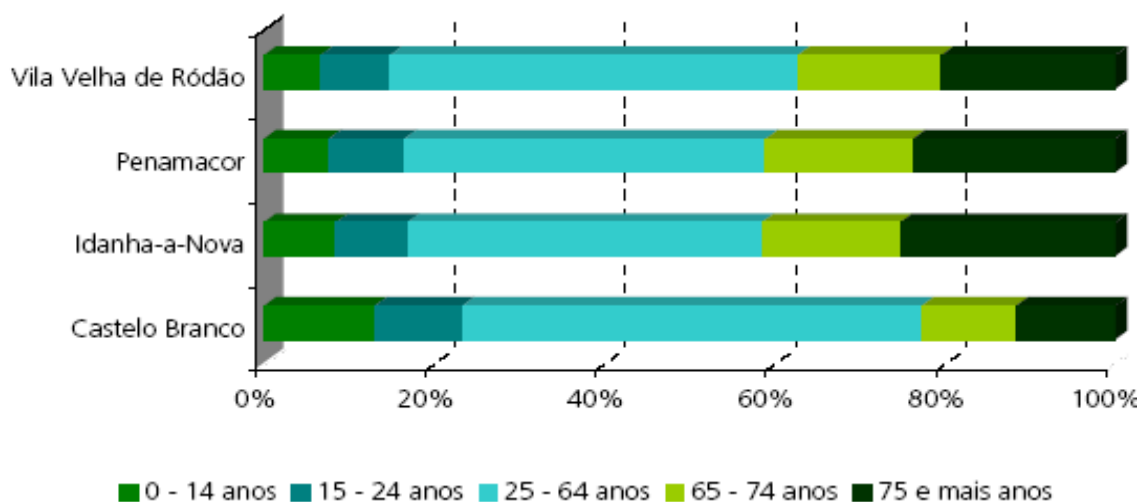


Gráfico 5.1: Distribuição percentual da população residente por grupos etários (Fonte: INE – Estimativas Anuais da População Residente, 2008).

Em termos comparativos entre Portugal e a Região Centro, o Gráfico 5.2 apresenta o Índice de Envelhecimento, no período compreendido entre 1991-2007, onde se pode verificar que este valor é, significativamente, mais elevado nos concelhos de Vila Velha de Ródão, Idanha-a-Nova e Penamacor. No entanto, apesar de mais moderado, o concelho de Castelo Branco apresenta valores superiores às médias nacionais e da região Centro. Mais se pode constatar que este índice tem vindo a aumentar apesar de nalguns casos parecer estar a estabilizar.

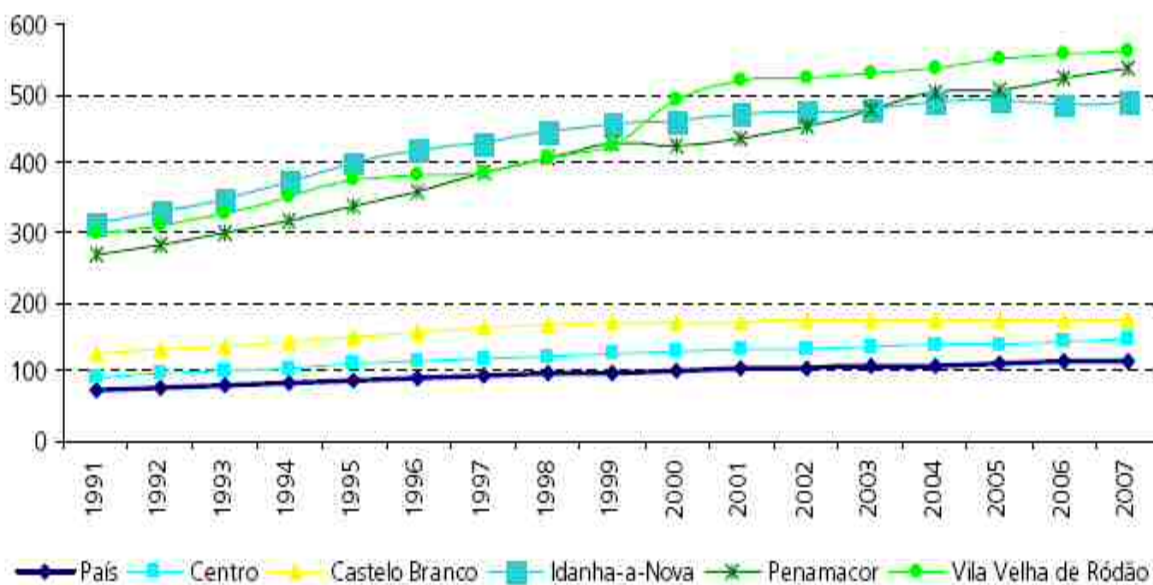


Gráfico 5.2: Evolução do índice de envelhecimento no período compreendido entre 1991-2007 (Fonte: INE – Estimativas Anuais da População Residente, 2008).

Em síntese, a Tabela 5.3 apresenta apenas os dados referentes ao concelho de Castelo Branco, dado ser neste concelho onde se realiza a investigação, para melhor se poder visualizar os índices relacionados com a população idosa e respetivo processo de envelhecimento:

<i>Estatísticas demográficas</i>	População estrangeira que solicitou estatuto de residência por habitante	Índice de envelhecimento	<i>Índice de dependência de idosos</i>	<i>Índice de longevidade</i>	<i>Relação de masculinidade</i>
	%	N.º			
	2007				
<i>Castelo Branco</i>	0.70	174.9 188,7 (2011)	35.5 31,4 (2011)	51.1	92.4 90,6 (2011)

Tabela 5.3: Indicadores estatísticos da população de Castelo Branco (2007 e 2011)

2. Concelho de Castelo Branco: caracterização geral do concelho e respetivas freguesias

O concelho de Castelo Branco é constituído por 25 freguesias: Alcains, Alameda, Benquerenças, Caféde, Castelo Branco, Cebolais de Cima, Escalos de Baixo, Escalos de Cima, Freixial do Campo, Juncal do Campo, Lardosa, Lourçal do Campo, Lousa, Malpica do Tejo, Mata, Monforte da Beira, Ninho do Açor, Póvoa de Rio de Moinhos, Retaxo, Salgueiro do Campo, Santo André Tojeiras, São Vicente da Beira, Sarzedas, Sobral do Campo e Tinalhas. A Figura 5.2 permite observar, com maior detalhe a sua distribuição geográfica pelo concelho de Castelo Branco:



Figura 5.2: Freguesias do concelho de Castelo Branco

De entre todas estas freguesias, podem ser referenciadas três diferentes realidades. A freguesia de Castelo Branco é aquela que se apresenta com um perfil que se pode designar de predominantemente urbana, as freguesias de Alcains e de Cebolais de Cima com um perfil medianamente urbano, sendo as restantes 22 freguesias com um perfil, predominantemente, rural.

A concessão do foral a Castelo Branco remonta ao século XIII onde a Ordem dos Templários tem uma função principal na administração do território envolvente. Posteriormente, pela extinção da Ordem dos Templários passa a ser a Ordem de Cristo que fica com a jurisdição da região envolvente à então vila de Castelo Branco. Por esta região, passou também uma forte comunidade judaica e com a presença dos frades Agostinhos, é construída a atual Sé e o Paço

Episcopal. Posteriormente, em 1771 é concedido novo foral e Castelo Branco é elevada a cidade por D. José, sendo também criada pelo Papa Clemente XIV a respetiva diocese (Leite, 1991).

Castelo Branco, na sua qualidade de sede de concelho e de distrito, congrega por essa última razão alguns dos principais serviços públicos da região. É também sede da Associação Empresarial da Região de Castelo Branco (NerCAB), da Associação Comercial e Industrial de Castelo Branco (ACICB), a Associação de produtores de Azeite da Beira Interior, AFLOBEI - Associação Produtores Florestais da Beira Interior, da ADRACES – Associação para o Desenvolvimento da Raia Centro e de outras Associações culturais da qual se destaca a Associação Amato Lusitano. Esta última associação assume o nome de um cidadão notável de Castelo Branco pelo facto de no século XVI ter sido considerado como uma referência na área da medicina no espaço europeu. Destaca-se ainda o Museu Tavares Proença Júnior onde, para além de um espólio arqueológico e de várias peças de arte contemporânea, acolhe uma Oficina-Escola de bordados regionais (colchas e painéis), onde se destaca o famoso «Bordado de Castelo Branco», apreciado mundialmente. Mais recentemente, foi criado o Museu Cargaleiro onde se podem apreciar obras deste artista tão conceituado. Outros espaços nobres da cidade reportam-se ao Jardim Municipal – Parque da Cidade e ao Jardim do Paço Episcopal, este último considerado como um dos mais importantes jardins barrocos onde se destaca a sua vasta estatuária que inclui todos os reis de Portugal, para além de várias figuras mitológicas e religiosas. No alto da colina podem também apreciar-se as muralhas do castelo de onde se pode vislumbrar toda a região que circunda a cidade. Mais recentemente, a através da iniciativa «POLIS» muitos edifícios e espaços foram requalificados, podendo-se destacar a nova Biblioteca Municipal, o Cybercentro e um todo um conjunto de outros equipamentos de cultura e de lazer (ex: «Docas Secas») que trouxeram uma nova configuração e animação na zona central da cidade através de várias iniciativas que aí têm sido realizadas (ex: Feiras Gastronómicas, Concertos musicais, Dança, Folclore, Desporto...).

Para os cidadãos mais idosos (50 e mais anos) foi criada a USALBI (Universidade Sénior de Castelo Branco) que conta com aproximadamente 550 alunos que se distribuem por duas áreas formativas: Aulas e Ateliers. As Aulas incluem as seguintes temáticas: Ambiente, Cidadania, Cuidados Alimentares, Cuidados de Saúde Primários, Ginástica (hidroginástica e ginástica de manutenção), Higiene e Segurança no Trabalho, História, Horticultura (Quinta Biológica), Informática, Jornalismo, Línguas Estrangeiras (Inglês e Francês), Literatura, Natação e

Português. Os Ateliers incluem: Artes Decorativas, Canto Coral, Culinária, Dança, Leitura/Escreita, Modelagem (Cerâmica), Pintura e Teatro. É importante referir que todas estas atividades são assumidas pelos respetivos responsáveis em regime de voluntariado. No âmbito educativo, para além de diversos Agrupamentos que incluem escolas desde a Educação pré-Escolar até ao Ensino Secundário, é importante referir a presença do Instituto Politécnico de Castelo Branco (IPCB) que inclui as seguintes unidades orgânicas: Escola Superior Agrária, Escola Superior de Artes Aplicadas, Escola Superior Dr António Lopes Dias, Escola Superior de Educação, Escola Superior de Gestão (a funcionar em Idanha a Nova) e a Escola Superior de Tecnologia. O IPCB conta com cerca de 5000 alunos e é reconhecido como um importante Pólo de desenvolvimento regional não apenas ao nível académico e ao apoio científico (ex: laboratórios, estudos,...) como ao nível económico devido à dinâmica que os estudantes do ensino superior vindos de outros pontos do país imprimem nas diferentes vertentes económicas da cidade e da região (Idanha-a-Nova).

Tal como em todas as regiões do país há uma variedade de pratos regionais que, em cada freguesia, existe uma certa particularidade, que confere um paladar muito próprio a esses respetivos pratos. De um modo geral, a alimentação mais tradicional, recorre à produção local onde têm lugar um conjunto de iguarias relacionadas com a «matação/matança» do porco, pelo cabrito, pela miga de peixe, pelos pratos de caça, por uma diversidade de enchidos e pelo famoso queijo (de ovelha, de cabra ou de mistura de ambos os leites).

Em termos de artesanato pode afirmar-se que os bordados de Castelo Branco, a tecelagem (mantas e tapetes), as rendas, as colchas de linho, as mantas de trapos, alguns trabalhos em cortiça e os trabalhos em cantaria (onde se destaca Alcains com o Museu do Pedreiro), constituem os principais artefactos e produções.

CAPÍTULO VI

1. Questão de investigação, principais objetivos e definição das amostras

Na sequência da revisão de literatura efetuada e através dos indicadores da região e, em particular, do concelho de Castelo Branco, a presente investigação teve como objeto de estudo a problemática relacionada com o processo de envelhecimento e a importância e/ou influência que as TIC podem aportar para os cidadãos mais idosos, nos domínios da e-Saúde e do e-Governo Local, dado que estes constituem as suas principais necessidades na perspetiva de se poder promover um melhor envelhecimento ativo.

A questão de investigação que norteou o estudo foi a seguinte:

«Qual o papel das TIC e as dimensões da e-Saúde e do e-Governo Local para a promoção de um mais adequado envelhecimento ativo para os cidadãos com 65 e mais anos do concelho de Castelo Branco?»

Para poder dar uma resposta à questão de investigação enunciada, são apresentados os seguintes objetivos:

- a) Identificar qual o tipo de utilização que a população com 65 e mais anos faz das tecnologias da informação e da comunicação (telemóvel, computador e internet).
- b) Conhecer a oferta dos serviços de e-Saúde (Centros de Saúde) e de e-Governo local (Juntas de Freguesia) no concelho de Castelo Branco.
- c) Recolher a opinião dos responsáveis dos Centros de Saúde sobre a utilização da e-saúde e a opinião dos Presidentes das Juntas de Freguesia sobre a utilização dos serviços de e-Governo Local.

- d) Aconselhar medidas de intervenção para a utilização das tecnologias da informação e da comunicação para a população com 65 e mais anos do concelho de Castelo Branco, em especial, na área da e-Saúde e do e-Governo Local.

A presente investigação inclui uma amostra constituída por cidadãos residentes no concelho de Castelo Branco com 65 e mais anos, num total de 400 indivíduos que inclui os residentes que possuem autonomia e independência. Esta amostra visa recolher dados, através de um inquérito por questionário, relacionados com as opiniões dos residentes com 65 e mais anos do concelho de Castelo Branco no que diz respeito aos graus de importância que conferem às TIC. A amostra utilizada neste estudo, é uma amostra de quotas com base na sede e local de residência e com uma participação proporcional dentro de cada uma destas características. Não sendo uma amostra aleatória, não pode ser considerada, em rigor, uma amostra representativa da população e, conseqüentemente, não podem ser utilizados testes estatísticos desenvolvidos para aplicação em situações de probabilidade. Contudo, a dimensão da amostra (400 indivíduos), o método utilizado na sua seleção e a homogeneidade que tem sido reconhecida nas principais características da população com 65 e mais anos na região de Castelo Branco levou na análise a utilizar o qui-quadrado com o objetivo de encontrar algumas tendências nas variáveis em estudo. Embora este teste estatístico deva ser utilizado apenas em amostras aleatórias, a prática tem demonstrado que ele pode ser útil com amostras cuja responsabilidade é avaliada pelo investigador.

Uma outra amostra inclui os Diretores dos Centros de Saúde que estão associados à Sub-Região de Saúde de Castelo Branco com o objetivo de recolher as opiniões destes responsáveis da saúde, no que diz respeito, em particular, às potenciais oportunidades que pode oferecer a e-Saúde. Nas entrevistas semidiretivas realizadas, para além de um enquadramento mais geral, pretendeu-se perceber qual o potencial impacto junto dos utentes mais idosos. Foram entrevistados responsáveis de 6 Centros de Saúde que se mostraram disponíveis para colaborarem na investigação.

A terceira amostra é constituída por Presidentes de Juntas de Freguesia, num total de 25 foram entrevistados 15 dos seus Presidentes por se terem mostrado disponíveis, sendo incluídas freguesias com características urbanas e com características mais rurais. As entrevistas

semiestruturadas que foram efetuadas pretenderam recolher as opiniões e dados relativos às iniciativas promovidas e a promover na área do e-Governo Local.

2. Metodologia

Tratando-se de uma investigação que inclui uma vertente quantitativa integra uma vertente maioritariamente de carácter qualitativo. Tal como afirma Coutinho (2011), o interesse da investigação reside mais no conteúdo do que no procedimento sendo, por isso mesmo, a metodologia determinada pela problemática do estudo. Neste particular Shulman (1989) refere também que em muitas situações de investigação torna-se particularmente mais adequado e útil a utilização de uma metodologia «mista» no sentido de se promover uma interligação entre uma valência quantitativa e uma valência qualitativa. Em termos mais gerais, pode-se considerar esta investigação no âmbito de um estudo exploratório que tem como objetivo identificar as principais variáveis relacionadas com o tema e conhecer as necessidades dos cidadãos mais idosos e qual o ponto de vista das estruturas de saúde e das estruturas autárquicas, no que respeita às potencialidades das TIC para com a população idosa.

Em suma, a investigação assume um carácter do tipo exploratório dado que pretende realizar um conhecimento de uma nova realidade que se pretende investigar. Ao mesmo tempo, apresenta-se como uma investigação descritiva, no sentido de poder descrever os fenómenos sob investigação com utilização de *survey*. Possui também uma vertente de estudo de caso, pelo fato de se circunscrever a um dado território que é o concelho de Castelo Branco, utilizando outras fontes de pesquisa (ex: entrevistas) que permitam um maior aprofundamento e reflexão crítica como consequência da triangulação dos dados recolhidos.

3. Instrumentos e procedimentos efetuados na recolha de dados

Os instrumentos utilizados para a recolha de dados incluem um inquérito por questionário e entrevistas semiestruturadas.

O inquérito por questionário (Anexo 1) sofreu uma adaptação de uma versão anterior já validada e utilizada num estudo que envolveu a região de Lisboa. A adaptação foi analisada e validada pelo método dos juizes, através da participação de especialistas nas áreas de Políticas Sociais e em Tecnologias da Informação e da Comunicação. Foi aplicado a uma amostra representativa da população idosa (65 e mais anos) do concelho de Castelo Branco:

a) Inquérito por Questionário

A primeira amostra foi constituída por 400 indivíduos com 65 e mais anos segundo quotas de género e freguesia de residência. Assim, o número de questionários em cada freguesia foi proporcional ao número de habitantes com 65 e mais anos, tendo em conta a respetiva percentagem de género. Embora a amostra não seja aleatória na sua totalidade, houve o cuidado de se aplicar o questionário em diversos pontos da freguesia pelo que estimamos que o erro não seja superior a $\pm 5\%$, que seria o erro para uma amostra aleatória da mesma dimensão para um nível de confiança de 95%. O questionário foi aplicado numa situação de entrevista realizada na residência do entrevistado ou em espaços públicos.

A equipa de entrevistadores, para além do investigador que a coordenou e supervisionou, foi constituída por alunos de mestrado os quais receberam formação adequada.

Análise dos dados: análise e o processamento dos resultados obtidos nos dois inquéritos à população idosa são realizados com a utilização do *Package* Estatístico SPSS.

b) Entrevistas semiestruturadas

Para a recolha de dados no âmbito da e-Saúde e do e-Governo Local, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com a utilização de um Guião (Anexos 2 e 4) para cada um dos grupos de entrevistados: Diretores dos Centros de Saúde e Presidentes de Juntas de Freguesia. Dos oito Centros de Saúde existentes neste espaço geográfico sob a tutela de Castelo Branco foram envolvidos seis Centros de Saúde tendo sido entrevistados os respetivos Diretores. No caso das Juntas de Freguesia, das vinte cinco autarquias do concelho de Castelo

Branco foram envolvidas quinze, através das entrevistas realizadas aos respetivo Presidentes de Junta.

Optou-se pela realização de uma entrevista semiestruturada para que, ao mesmo tempo, que se deixou expressar livremente as opiniões dos entrevistados, o guião serviu para melhor se encaminhar o entrevistado para a prestação de opiniões de acordo com os objetivos previamente traçados. Pois, como é referido por Esteves (2008), a entrevista constitui um ato de conversação que é intencional e orientado para a obtenção de opiniões que permitam a recolha de dados significativos para a investigação.

c) Análise de Conteúdo das Entrevistas

Após a realização das entrevistas, estas foram gravadas em suporte digital com o consentimento dos entrevistados. Posteriormente passou-se à transcrição de todas as entrevistas a fim de se realizar a respetiva análise de conteúdo. A fim de se poderem extrair dos dados *textuais* um sentido claro relativo ao verdadeiro sentido das opiniões recolhidas junto dos entrevistados (Ghiglione & Matalon, 1997).

Tal como é afirmado por Coutinho (2011), a análise de conteúdo vai consistir numa técnica que pretende tornar evidentes e quantificar a ocorrência de palavras/frases que venham a permitir uma comparação posterior. O que se pretende é transformar essas palavras/frases em *unidades de análise* para que se possam organizar em categorias que sejam representativas de determinadas realidades que estão subjacentes à investigação. Para o efeito, seguiu-se o protocolo proposto por Bardin (1997), no que diz respeito a uma análise de conteúdo de tipo exploratório: 1. Pré-análise; 2. Exploração do material recolhido; 3. Tratamento dos resultados onde se destaca a inferência e a interpretação.

Na presente investigação foi realizada a análise de conteúdo com o apoio do software WebQDA, desenvolvido pela Universidade de Aveiro, que permitiu uma mais profunda e exaustiva comparação e correlação entre as diferentes unidades de registo e entre as diferentes categorias e subcategorias (Anexos 3 e 5).

CAPÍTULO VII

1. Inquérito por Questionário: caracterização sociodemográfica da população inquirida

A população do concelho de Castelo Branco encontra-se bastante envelhecida conforme se pode ver pela Tabela 7.1. Com exceção da freguesia de Castelo Branco onde a população com 65 e mais anos está abaixo da média nacional, todas as outras freguesias apresentam valores bastante mais elevados, variando entre 19,1 em Alcains e 60,5 em Monforte da Beira.

Freguesia	Residentes com 65 e mais anos, por freguesia (%)
Alcains	19,1
Almaceda	43,6
Benquerenças	36,1
Caféde	32,2
Castelo Branco	13,7
Cebolais de Cima	29,7
Escalos de Baixo	28,2
Escalos de Cima	25,5
Freixial do Campo	27,6
Juncal do Campo	39,2
Lardosa	31,5
Louriçal do Campo	35,4
Lousa	37,8
Malpica do Tejo	56,9
Mata	36,8
Monforte da Beira	60,5
Ninho do Açor	29,2
Póvoa de Rio de Moinhos	27,3
Retaxo	26,0
Salgueiro do Campo	36,8
Santo André das Tojeiras	58,9
São Vicente da Beira	33,3
Sarzedas	47,5
Sobral do Campo	34,1
Tinalhas	24,8

Tabela 7.1: Distribuição de residentes com 65 e mais anos por freguesia, em valores percentuais
(Fonte: www.adraces.pt)

A população inquirida corresponde a 400 cidadãos com 65 e mais anos residentes no concelho de Castelo Branco. Esta amostra foi constituída com base em quotas de sexo e local de residência, o número de entrevistados é proporcional à população com 65 e mais anos em cada freguesia do concelho de acordo com os dados demográficos publicados pelo INE. A recolha de dados foi efetuada no período compreendido entre outubro de 2010 e março de 2011 (Tabela 7.2.):

Freguesia	Mulheres	Homens	Total
Alcains	19	14	33
Almaceda	8	5	13
Benquerenças	5	3	8
Caféde	2	1	3
Castelo Branco	80	57	137
Cebolais de Cima	7	5	12
Escalos de Baixo	5	4	9
Escalos de Cima	5	4	9
Freixial do Campo	3	2	5
Juncal do Campo	4	2	6
Lardosa	6	5	11
Louriçal do Campo	5	4	9
Lousa	5	4	9
Malpica do Tejo	8	6	14
Mata	4	3	7
Monforte da Beira	6	4	10
Ninho do Açor	2	2	4
Póvoa de Rio de Moinhos	4	2	6
Retaxo	5	4	9
Salgueiro do Campo	6	5	11
Santo André das Tojeiras	11	9	20
São Vicente da Beira	10	7	17
Sarzedas	15	11	26
Sobral do Campo	4	2	6
Tinalhas	4	2	6
Total	233	167	400

Tabela 7.2: Questionários aplicados por freguesia segundo o sexo.

1.1. Caracterização da amostra

Como já foi referenciado anteriormente e tornado explícito pelos dados apresentados na Tabela 7.2., foram inquiridas 233 mulheres (58,3%) e 167 homens (41,8%).

Relativamente à distribuição dos indivíduos pelas diferentes faixas etárias o Gráfico 7.1 permite a sua visualização e como se pode constatar a grande maioria dos inquiridos situa-se entre os 65 e os 89 anos de idade que perfaz 98% da amostra.

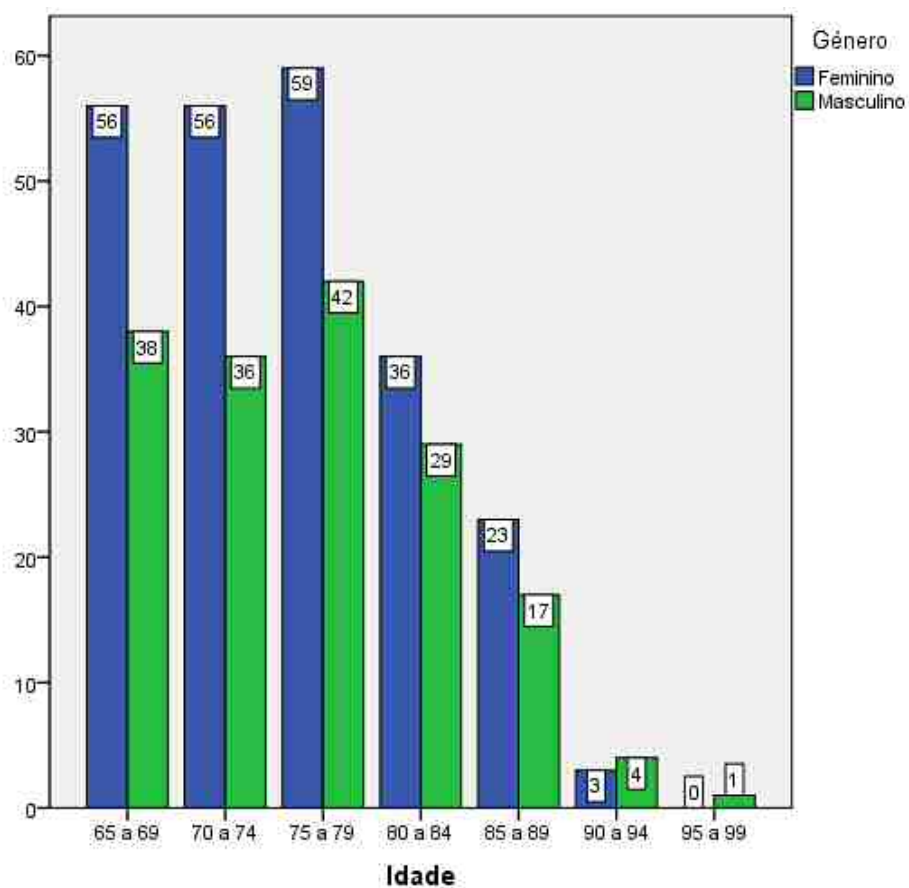


Gráfico 7.1.: Distribuição dos indivíduos da amostra por faixas etárias e pela variável género.

Quanto à atividade profissional verifica-se que 89,3% se encontra aposentado. Destes, 9% referiram que ainda se encontram a exercer uma atividade. Relativamente às profissões que possuíam, o Gráfico 7.2. permite evidenciar a distribuição da amostra pelas diferentes

profissões onde a agricultura e os serviços surgem como as atividades profissionais predominantes, tal como seria de esperar tendo em consideração o contexto local.

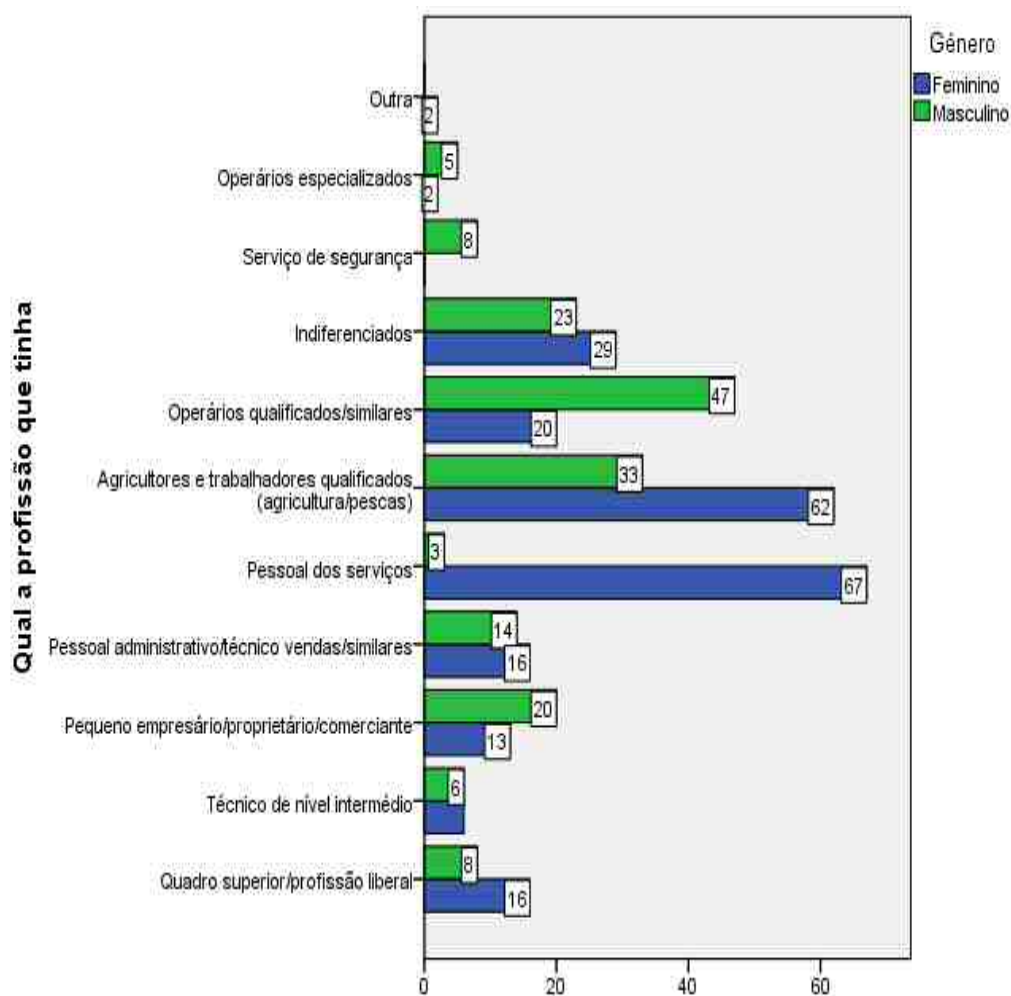


Gráfico 7.2: Distribuição dos indivíduos da amostra relativamente às profissões que possuíam.

No que diz respeito às habilitações literárias dos indivíduos da amostra, o Gráfico 7.3, torna visível a sua distribuição tendo em conta a variável género:

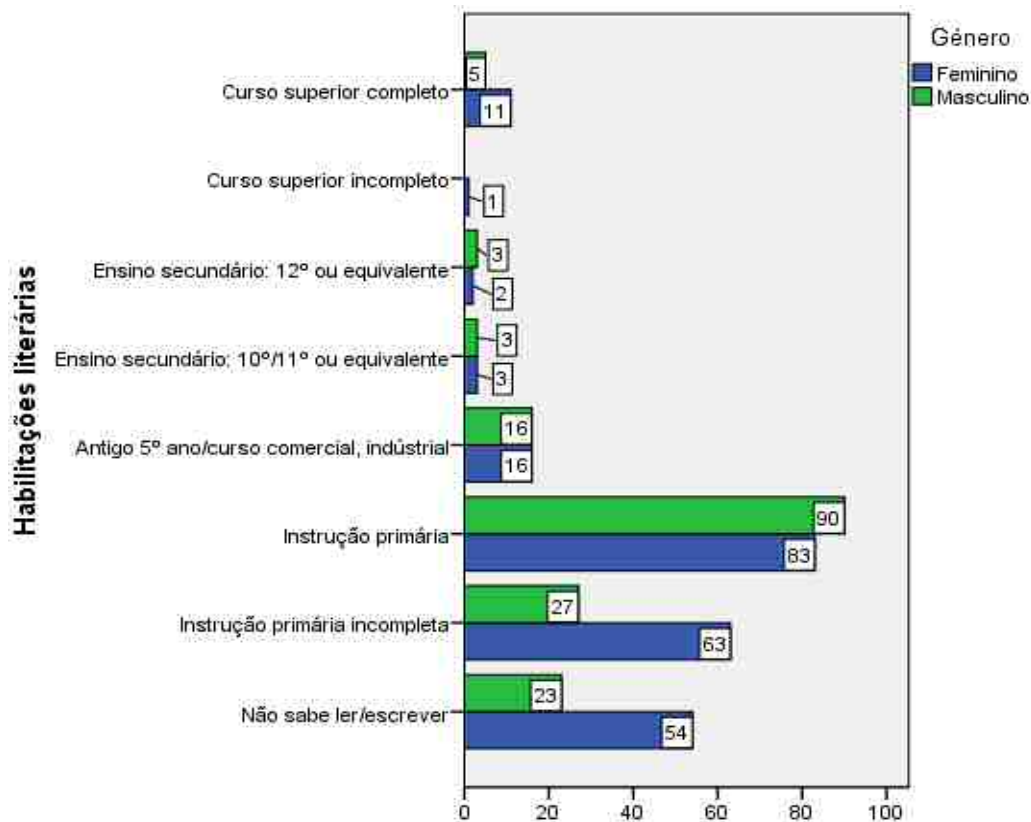


Gráfico 7.3: Habilitações literárias dos indivíduos da amostra.

Em termos gerais, as mulheres apresentam menores habilitações, com taxas mais elevadas de analfabetismo e de ensino primário incompleto. Nas restantes habilitações as diferenças são mínimas podendo destacar-se o facto de existir um maior número de mulheres com curso superior. Um outro dado que pode ser observado tem a ver com o facto da grande maioria possuir o ensino primário. Decorrente destes dados, pode verificar-se que o nível académico pode ser considerado de ‘elementar’.

Relativamente ao estado civil, a distribuição da amostra é apresentada através do Gráfico 7.4 que, tal como seria de esperar, de acordo com a realidade nacional há um número significativo de mulheres viúvas comparativamente com os homens viúvos. Um outro aspeto que pode ainda ser realçado tem a ver com o facto de existir um maior número de mulheres solteiras sendo que a grande maioria dos indivíduos se encontram casados.

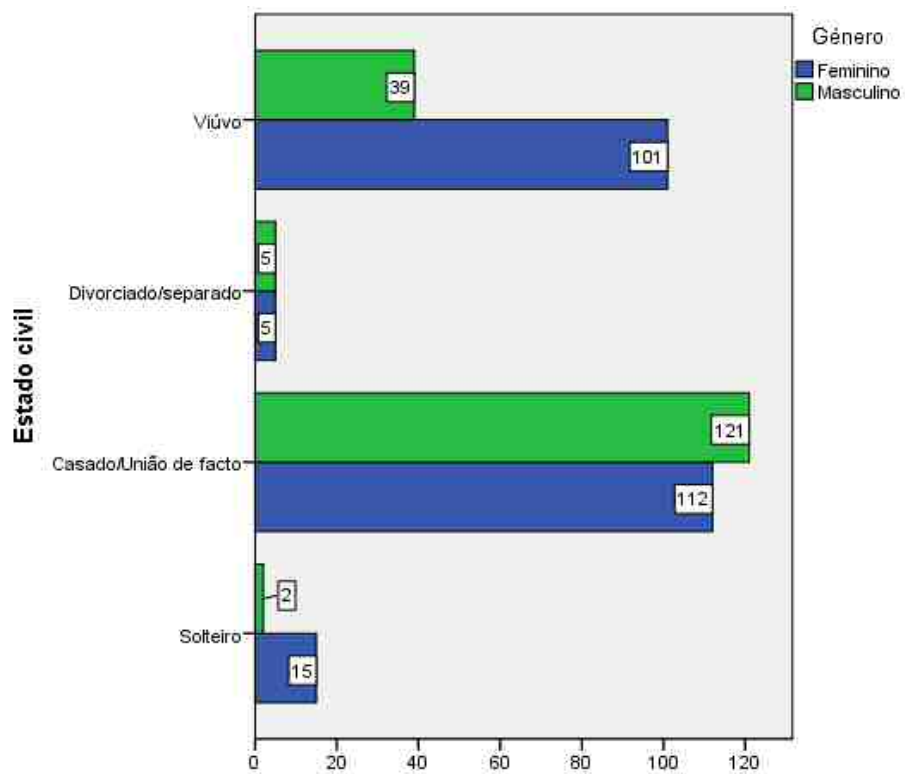


Gráfico 7.4: Estado civil dos indivíduos da amostra.

A constituição do agregado familiar dos idosos da presente amostra pode ser observada através do Gráfico 7.5:

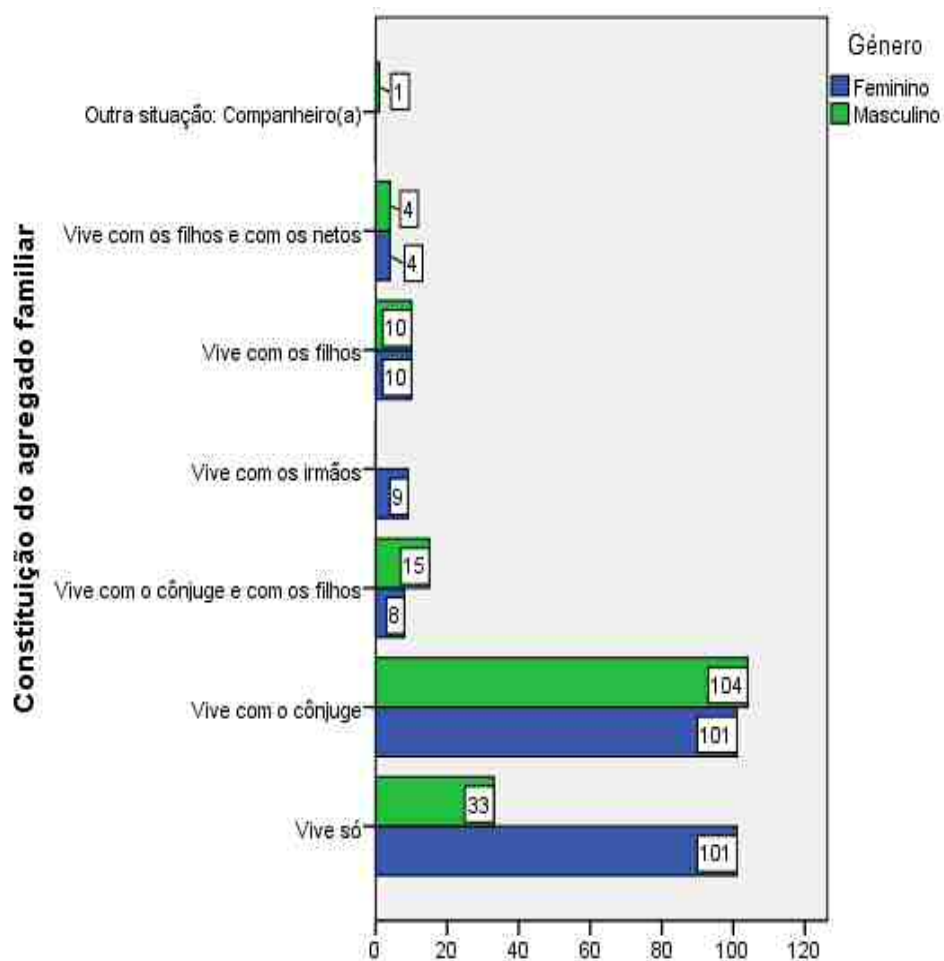


Gráfico 7.5: Constituição do agregado familiar da amostra.

As situações encontradas têm alguma semelhança, em termos da variável gênero, mas a grande diferença prende-se com o facto de, mais mulheres viverem sós em comparação com os homens. O problema do isolamento da população parece ser um fenómeno em crescimento conforme se pode concluir a partir dos dados dos censos de 2011, que revelou que a nível nacional, cerca de 20% das pessoas idosas vivem sozinhas e cerca de 40% vivem com outras pessoas idosas. Esta situação reporta para a situação nacional onde o isolamento das pessoas idosas é predominante que, no caso concreto, corresponde a 33,6% da presente amostra. As situações que evidenciam o apoio de familiares podem considerar-se pouco significativas e muito similares, com exceção, para o facto de nenhum homem ter mencionado viver com os seus irmãos.

1.2. Atividades sociais

Através da secção “Atividades Sociais” pretende-se averiguar quais as ocupações ou atividades que preenchem as rotinas diárias dos entrevistados em várias vertentes:

1.2.1. Ocupação do tempo

Os entrevistados ocupam a grande maioria do seu tempo a assistir a programas de televisão (74,8%) e em conversas com os seus vizinhos (71%). Estas duas ocupações podem ser caracterizadas de acordo com uma postura mais passiva (a assistir a programas de televisão) e a uma postura mais ativa (conversar com os vizinhos), onde há um envolvimento direto com terceiros. Contudo, ambas as ocupações refletem o canal de comunicação oral como sendo o mais privilegiado, onde a comunicação, diferida ou direta, assumem largamente as suas preferências. Aliás, verifica-se de um modo geral que as pessoas idosas gostam de comunicar porque esta é uma forma de interagir com os outros e de reduzir os seus espaços de isolamento. A família surge em terceiro lugar na ocupação do tempo (46,3%) o que não surpreende tendo em consideração que os familiares mais diretos (filhos e netos) estarão ausentes no trabalho ou na escola o que faz com que as companhias mais próximas e mais presentes sejam a televisão e os vizinhos. No entanto, esta maior ocupação do tempo com os vizinhos é amplamente superior nas freguesias rurais por todas as razões sobejamente conhecidas. Em quarto lugar surgem as atividades de leitura (34%) e a audição de rádio (26%). Neste particular, parece ressaltar a informação (noticiários) e a comunicação onde o rádio se apresenta com a dupla função na área da informação e do entretenimento que permite diminuir o isolamento. Apesar de se ter conhecimento da realização de alguns passeios organizados, especialmente pelas autarquias ou associações locais, apenas 18,5% referiram ter aderido a estas atividades.

1.2.2. Qualidade de vida

Para as pessoas idosas, a sua saúde representa o seu maior bem (77%), para que possam afirmar que têm uma boa qualidade de vida. Seguidamente, surge o rendimento (46,5%) e em terceiro lugar é referenciada a segurança (22%). Nesta questão parece não haver surpresa nas

opiniões manifestadas que refletem as situações que, consensualmente, constituem as prioridades para uma melhor qualidade de vida: saúde, dinheiro e segurança.

1.2.3. Utilização das TIC: Telemóvel, computador e internet

Nesta secção de 'TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação' há o objetivo de se recolherem informações relativamente às tecnologias que os cidadãos mais idosos utilizam, as principais razões que os levam a utilizá-los e as repercussões dessa utilização. Para o efeito, foram consideradas como tecnologias de informação o telemóvel, o computador e a internet. A análise que se passa a apresentar vai ser feita de acordo com os valores inteiros, os valores percentuais e com as respetivas correlações. Sempre que se evidenciam possibilidades de uma correlação significativa, submeteram-se esses dados ao teste do qui-quadrado a fim de se poder ou não vir a corroborar essa situação. Tal como se afirmou na nota metodológica embora tratando-se de uma amostra não aleatória, o resultado poderá induzir para que possa ou não existir uma associação entre as variáveis em questão.

1.2.3.1. Telemóvel: principais utilizações

Relativamente à utilização do telemóvel foi possível verificar-se que 214 indivíduos o utilizam, correspondendo a 53,6% do total da amostra. Tendo em consideração a variável género, 50% das mulheres afirma utilizar o telemóvel enquanto que nos homens esse valor é de 58,7%. À medida que se vai avançando na idade a utilização do telemóvel apresenta uma diminuição crescente, como se pode verificar no Gráfico 7.6:

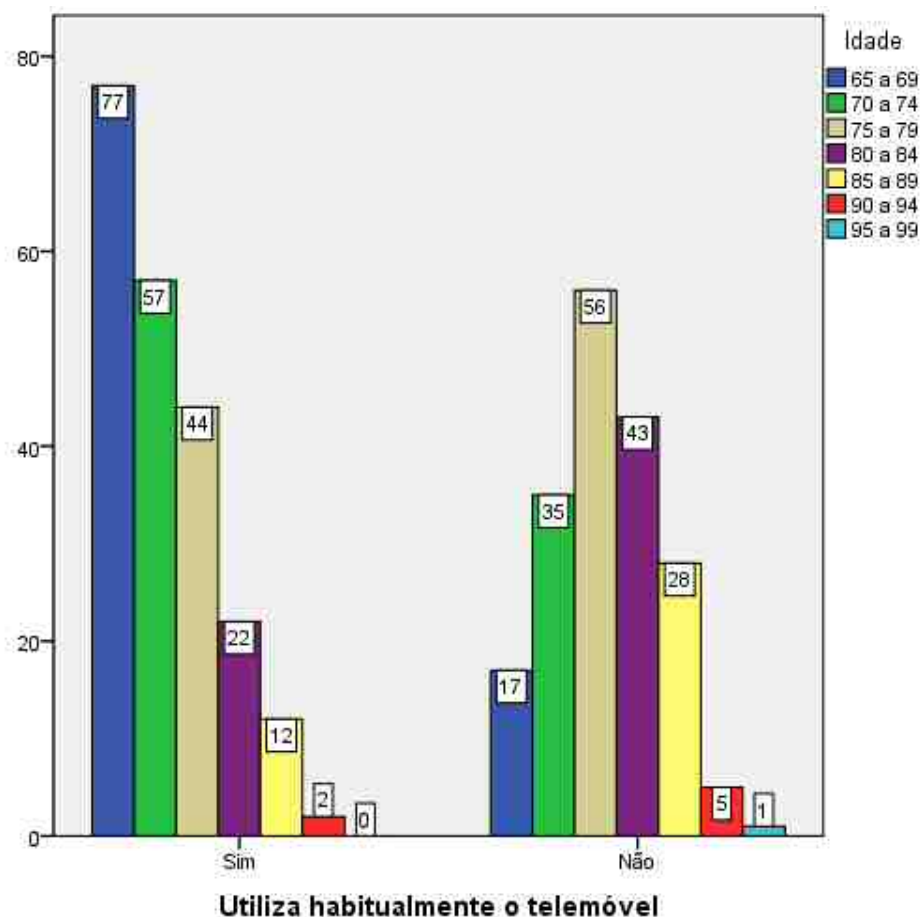


Gráfico 7.6: Utilização do telemóvel nas diferentes faixas etárias da amostra.

É na faixa etária corresponde aos 65-69 anos onde a utilização do telemóvel é maioritária, representando 53,5% do total da amostra, tendo a faixa correspondente aos 70-74 anos o valor de 33,3%. A partir dos 80 anos de idade a utilização é cada vez menor, sendo os valores muito diminutos. As principais e maioritárias utilizações do telemóvel são para comunicar com familiares e amigos, nesta ordem de sequência.

Analisando a possível associação entre a utilização de telemóvel e a variável género, obtemos um valor do qui-quadrado de 2,944 e um p-valor de $0,086 > 0,05$, o que indicia não existir associação entre as variáveis (Tabela 7.3).

Ao se analisar a possível associação entre a utilização de telemóvel e a variável idade, obtemos um valor do qui-quadrado de 58,671 e um p-valor de $0,000 < 0,05$ o que indicia existir

associação entre as variáveis. Consultando a tabela de contingência respetiva verificamos que quando menor é a idade, maior é a utilização do telemóvel.

		Idade							Total	
		65- 69	70-74	75-79	80-84	85-89	90-94	95-99		
Utiliza habitualmente o telemóvel	Count	77	57	44	22	12	2	0	214	
	Sim	% within Utiliza	36,0%	26,6%	20,6%	10,3%	5,6%	0,9%	0,0%	100,0%
		% within Idade	81,9%	62,0%	44,0%	33,8%	30,0%	28,6%	0,0%	53,6%
		% of Total	19,3%	14,3%	11,0%	5,5%	3,0%	0,5%	0,0%	53,6%
	Count	17	35	56	43	28	5	1	185	
	Não	% within Utiliza	9,2%	18,9%	30,3%	23,2%	15,1%	2,7%	0,5%	100,0%
		% within Idade	18,1%	38,0%	56,0%	66,2%	70,0%	71,4%	100,0%	46,4%
		% of Total	4,3%	8,8%	14,0%	10,8%	7,0%	1,3%	0,3%	46,4%
	Total	Count	94	92	100	65	40	7	1	399
% within Utiliza		23,6%	23,1%	25,1%	16,3%	10,0%	1,8%	0,3%	100,0%	
% within Idade		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
% of Total		23,6%	23,1%	25,1%	16,3%	10,0%	1,8%	0,3%	100,0%	

Tabela 7.3: Cruzamento entre as variáveis «Utilização habitual do telemóvel e Idade».

Analisando a possível associação entre a utilização de telemóvel e a variável habilitações literárias, obtemos um valor do qui-quadrado de 109,790 e um p-valor de $0,000 < 0,05$ o que indicia existir associação entre as variáveis). Consultando a tabela de contingência respetiva, verificamos que quando maior é a habilitação literária, maior é a utilização do telemóvel (Tabela 7.4).

		Habilitações literárias							Total	
		Não sabe ler e escrever	Instrução primária incompleta	Instrução primária	Antigo 5º ano/curso comercial, industrial	Ensino secundário: 10º/11º ou equivalente	Ensino secundário: 12º ou equivalente	Curso superior incompleto		Curso superior completo
Utiliza habitualmente o telemóvel	Count	12	33	110	31	6	5	1	16	214
	% within Utiliza	5,6%	15,4%	51,4%	14,5%	2,8%	2,3%	0,5%	7,5%	100,0%
	Sim									
	% within HabLit	15,6%	37,1%	63,6%	96,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	53,6%
	% of Total	3,0%	8,3%	27,6%	7,8%	1,5%	1,3%	0,3%	4,0%	53,6%
	Count	65	56	63	1	0	0	0	0	185
Não	% within Utiliza	35,1%	30,3%	34,1%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	% within HabLit	84,4%	62,9%	36,4%	3,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	46,4%
	% of Total	16,3%	14,0%	15,8%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	46,4%
	Count	77	89	173	32	6	5	1	16	399
Total	% within Utiliza	19,3%	22,3%	43,4%	8,0%	1,5%	1,3%	0,3%	4,0%	100,0%
	% within HabLit	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	19,3%	22,3%	43,4%	8,0%	1,5%	1,3%	0,3%	4,0%	100,0%

Tabela 7.4: Cruzamento entre as variáveis «Utilização habitual do telemóvel e habilitações literárias».

1.2.3.1.1. Razões para a aquisição do telemóvel

Um pouco mais de metade dos entrevistados (54,2%) afirmam que a aquisição do telemóvel foi realizada a pedido de familiares (filhos), tendo ainda sido apurado na entrevista que numa grande maioria das vezes o telemóvel foi oferecido pelos filhos. Também referiram que, pelo facto dos seus filhos possuírem telemóvel esta seria a forma mais fácil e mais acessível para

poderem contactar entre si. Seguidamente, só alguns responderam que a aquisição do telemóvel foi efetuada por vontade própria (33,6%). Uma terceira razão referida diz respeito a motivos relacionados com o trabalho (11,3%), porque alguns destes indivíduos da amostra fizeram a sua aquisição enquanto eram trabalhadores ativos.

1.2.3.1.2. Razões para a não utilização do telemóvel

Pelo facto de se ter conhecimento que a aquisição do telemóvel tenha sido 'imposta' pelos filhos, pretendeu-se averiguar quais as principais razões que levavam os entrevistados a não o utilizar. A primeira razão referenciada tornou claro que os entrevistados não possuem conhecimentos que lhes permitam promover a sua utilização e que corresponde a 24% da amostra. No entanto, considerando-se que possuem telemóvel, através da entrevista foi possível esclarecer-se que os entrevistados 'apenas' recebem telefonemas. Um número significativo de entrevistados refere ainda que não sente necessidade e que não precisa de possuir um telemóvel (36,7%). Esta razão pode estar associada a duas principais razões: 1. O telemóvel não fez parte das suas rotinas e, como tal, não lhe está reconhecida uma utilidade ou uma necessidade em o possuir; 2. A inexistência de conhecimentos (literacia digital) faz com que qualquer dispositivo que não se conhece ou que não se domina, seja rejeitado ou ignorado. Um outro aspeto prende-se com o facto de 11,2% entenderem que já não têm idade para usarem o telemóvel o que pode refletir a ideia de se associarem as novidades tecnológicas aos mais jovens, naquela ideia preconcebida que 'Burro velho não aprende línguas'... As restantes razões, tais como, o preço, motivos de saúde e desconfiança das tecnologias têm uma escolha muito residual.

1.2.3.2. Computador

Na presente amostra, apenas 10,3% dos entrevistados possuem e utilizam computador, tendo os homens uma representatividade de apenas 6% um pouco superior à das mulheres com 4,3% (Gráfico 7.7.). A principal razão desta diferença parece estar relacionada com o facto dos homens da faixa etária compreendida entre os 70-74 anos continuarem a usar o computador em maior número, comparativamente com as mulheres. Neste particular, apenas os entrevistados de freguesias com um cariz urbano referiram possuir computador. Esta realidade tem uma ligação próxima com níveis mais elevados de escolaridade e por ter existido um contacto e uma utilização anterior no local de trabalho que, aliada à aquisição de competências digitais e da criação de rotinas e de já saberem e conhecerem a importância das ferramentas digitais, criaram condições para a sua aquisição.

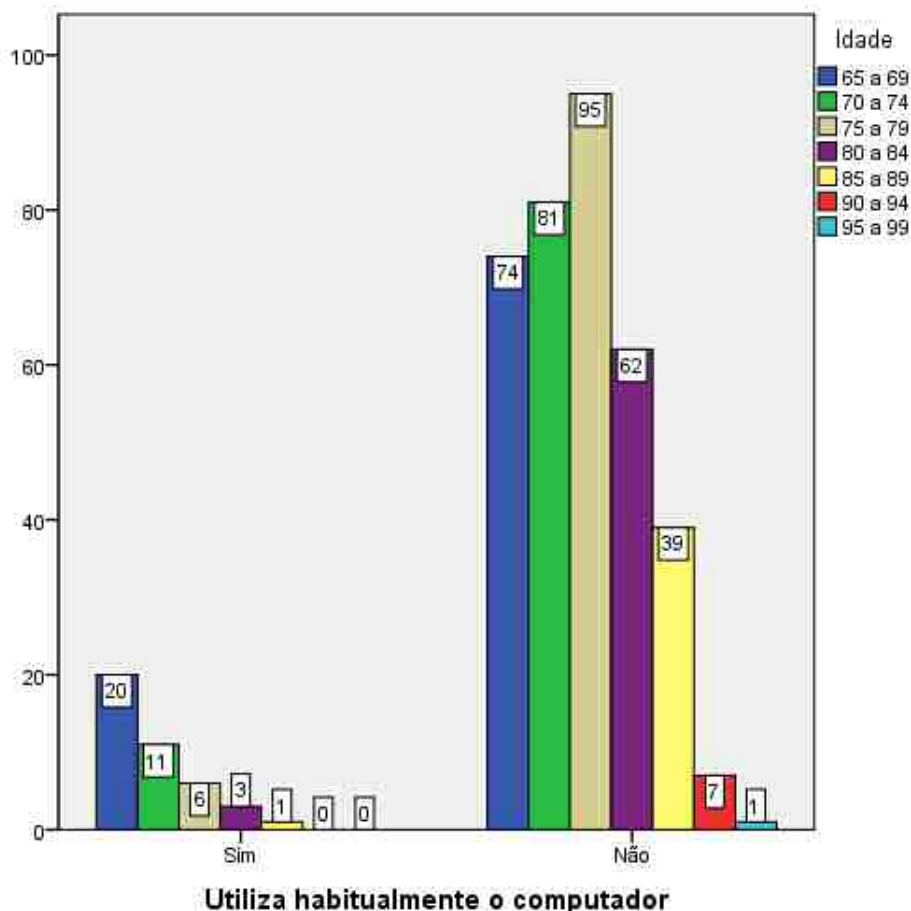


Gráfico 7.7: Utilização do computador nas diferentes faixas etárias da amostra.

Analisando a possível associação entre a utilização de computador e a variável idade, obtemos um valor do qui-quadrado de 20,522 e um p-valor de 0,002<0,05 o que indicia existir associação entre as variáveis. Consultando a tabela de contingência respectiva, verificamos que quanto menor é a idade maior é a utilização do computador (Tabela 7.5).

		Idade							Total
		65 -69	70 -74	75- 79	80-84	85 -89	90-94	95- 99	
Utiliza habitualmente o computador	Count	20	11	6	3	1	0	0	41
	% within Utiliza	48,8%	26,8%	14,6%	7,3%	2,4%	0,0%	0,0%	100,0%
	% within Idade	21,3%	12,0%	5,9%	4,6%	2,5%	0,0%	0,0%	10,3%
	% of Total	5,0%	2,8%	1,5%	0,8%	0,3%	0,0%	0,0%	10,3%
	Count	74	81	95	62	39	7	1	359
	% within Utiliza	20,6%	22,6%	26,5%	17,3%	10,9%	1,9%	0,3%	100,0%
	% within Idade	78,7%	88,0%	94,1%	95,4%	97,5%	100,0%	100,0%	89,8%
	% of Total	18,5%	20,3%	23,8%	15,5%	9,8%	1,8%	0,3%	89,8%
	Count	94	92	101	65	40	7	1	400
	% within Utiliza	23,5%	23,0%	25,3%	16,3%	10,0%	1,8%	0,3%	100,0%
Total	% within Idade	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	23,5%	23,0%	25,3%	16,3%	10,0%	1,8%	0,3%	100,0%

Tabela 7.5: Cruzamento entre as variáveis «Utilização habitual do computador e Idade».

Analisando a possível associação entre a utilização de computador e a variável gênero, obtemos um valor do qui-quadrado de 5,293 e um p-valor de 0,021<0,05 o que indicia existir associação entre as variáveis. Consultando a tabela de contingência respectiva verificamos que os homens utilizam mais o computador que as mulheres (Tabela 7.6).

		Género		Total
		Feminino	Masculino	
Utiliza habitualmente o computador	Count	17	24	41
	Sim	41,5%	58,5%	100,0%
	% within Género	7,3%	14,4%	10,3%
	% of Total	4,3%	6,0%	10,3%
	Count	216	143	359
	Não	60,2%	39,8%	100,0%
	% within Género	92,7%	85,6%	89,8%
Total	% of Total	54,0%	35,8%	89,8%
	Count	233	167	400
	% within Utiliza habitualmente o computador	58,3%	41,8%	100,0%
	% within Género	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	58,3%	41,8%	100,0%

Tabela 7.6: Cruzamento entre as variáveis «Utilização habitual do computador e género».

Analisando a possível associação entre a utilização de computador e a variável habilitações literárias, obtemos um valor do qui-quadrado de 18,136 e um p-valor de 0,112 > 0,05 o que indicia não existir associação entre as variáveis.

1.2.3.2.1. Local de utilização do computador

Dos indivíduos da amostra que possuem computador referiram que o utilizam, preferencialmente, na sua casa (97,6%), sendo a sua utilização em casa de familiares, mas em locais públicos é praticamente inexistente.

1.2.3.2.2. Utilizações feitas com o computador

A principal utilização do computador prende-se com a utilização da internet (87,8%), o que representa que a utilização que é feita maioritariamente (ou totalmente), por quem hoje em dia utiliza o computador. Esta referência parece ser universal. Relativamente aos que possuem computador, 63,4% afirmam que o fazem por motivos de trabalho, entenda-se situações relacionadas com atividades que se ‘misturam’ com atividades de ordem pessoal como, por exemplo, a escrita de textos. Com a mesma percentagem de 36,6% os entrevistados indicam que o computador é utilizado para receber e enviar emails e para jogarem. Tal como tem ocorrido em situações anteriores, as percentagens de utilização diminuem com as faixas etárias mais elevadas e as preferências são muito semelhantes no que diz respeito à variável género. Do mesmo modo, a variável habilitações literárias também apresenta o mesmo comportamento, ou seja, quanto mais elevada é a habilitação literária mais elevada é a utilização que fazem com o computador nas diferentes modalidades.

1.2.3.2.3. Razões para a não utilizar o computador

Como principal razão para a não utilização do computador é referida a falta de conhecimentos (55,2%) e, talvez como consequência deste facto, referem que não o necessitam (33,4%). Estas opiniões parecem ter uma correlação direta com as que foram manifestadas relativamente ao telemóvel. Do mesmo modo, a terceira razão é referida por já não terem idade para a utilização do computador (15,6%). Como acabou de ser mencionado, denota-se neste aspeto a questão relacionada com a falta de competências e de uma literacia digital que ‘empurram’ estes cidadãos mais idosos para o grupo dos info-excluídos.

1.2.3.2.4. Formação em informática

Se viessem a ter uma formação para a utilização do computador, os entrevistados desta amostra referiram, maioritariamente, que preferiam obtê-la numa 'escola' (51,2%). Uma principal razão pode estar ligada às referências que estes cidadãos possuem em relação à 'escola' como local onde por inerência se 'ensina e se aprende'. Ou seja, é a conceção de um ensino e de uma aprendizagem mais formal, mais tradicional que parece estar refletida nas suas opiniões. Seguidamente, surgem os netos (22%) e os filhos (20,7%) pela razão que foi possível apurar na entrevista de verem estes seus familiares diretos 'agarrados' ao computador sempre que se encontram com eles. Neste particular, os entrevistados também referiram que no seu agregado familiar (naqueles agregados familiares onde há computadores) são os netos (29,2%) que utilizam mais o computador que os seus filhos (24,8%). Tal como é referenciado, com base em diferentes investigações já realizadas, tem-se vindo a comprovar que o computador consegue promover maiores e mais profundas relações intergeracionais no que concerne aos espaços formativos informais que envolvem os avós, os netos e os filhos. No que respeita à vontade em 'aprender mais' não surge nenhuma indicação clara relativamente a conteúdos ou ferramentas digitais. Neste particular, são os indivíduos com mais habilitações literárias que indicam a vontade de saberem mais mas fazem-no de uma forma muito aleatória e pouco expressiva dado que representam um valor muito baixo nesta amostra (ex: aprofundar o Office, multimédia, manter-se atualizado). Em termos da variável idade continua a verificar-se o mesmo que em casos anteriores, ou seja, quanto mais idosos menos expressam a vontade de aprender acerca e com os computadores.

1.2.3.3. Internet

A utilização da internet foi outra dimensão que se pretendeu apurar no sentido de se poder averiguar qual a experiência na sua utilização, as principais razões para a sua utilização, analisar em particular a utilização dos emails e perceber quais os perigos que identificam na utilização deste recurso digital.

Foi possível averiguar-se que apenas 39 indivíduos utilizam a internet, havendo neste caso uma maior utilização por parte dos homens (59%), comparativamente com as mulheres (41%). A maior parte destes utilizadores da internet situa-se entre os 65 e os 74 anos, correspondendo a um total de 74,3%. Mesmo assim, na faixa compreendida entre os 75-79 anos foi possível apurar-se uma utilização que corresponde a 15,4% (Gráfico 7.8)

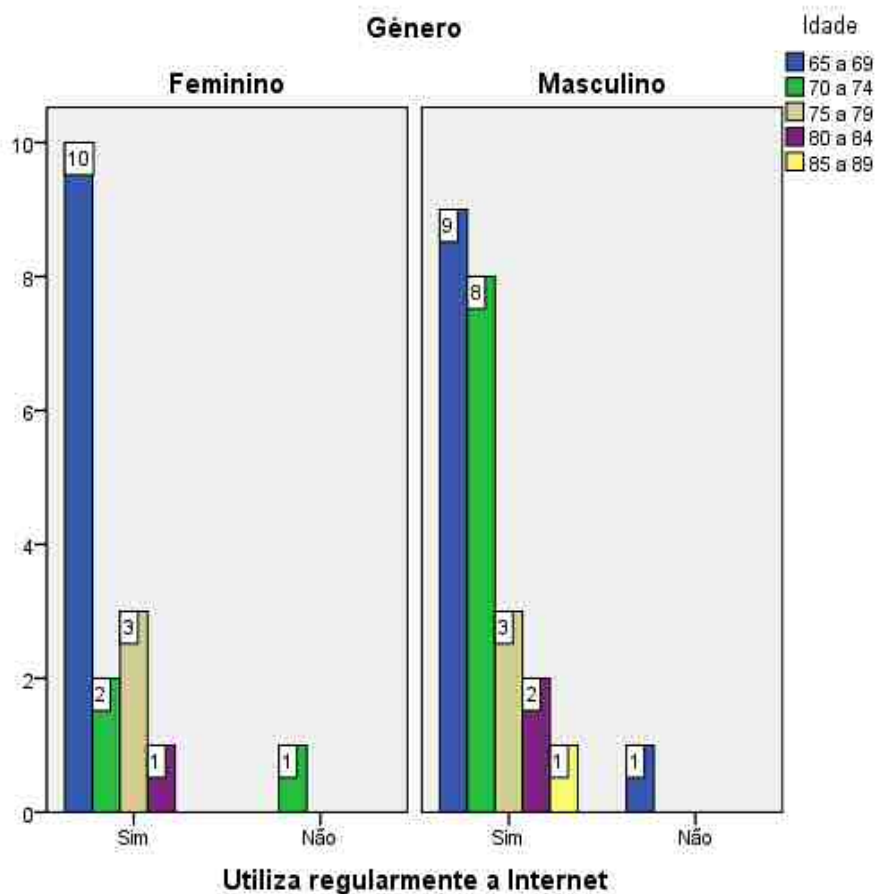


Gráfico 7.8: Utilização regular do computador e variável género.

Em termos de habilitações literárias pode-se afirmar que a utilização da internet é incrementada com o aumento do nível das habilitações. Os utilizadores de internet referiram também que o fazem, na sua maioria, há mais de 3 anos pelos indivíduos pertencentes à faixa etária dos 65-69 anos, dado que já a utilizavam no seu posto de trabalho. Para os restantes utilizadores verifica-se uma dispersão de dados pouco consistentes que foram consequência de alguma curiosidade e da convivência com familiares do agregado familiar (Gráfico 7.9).

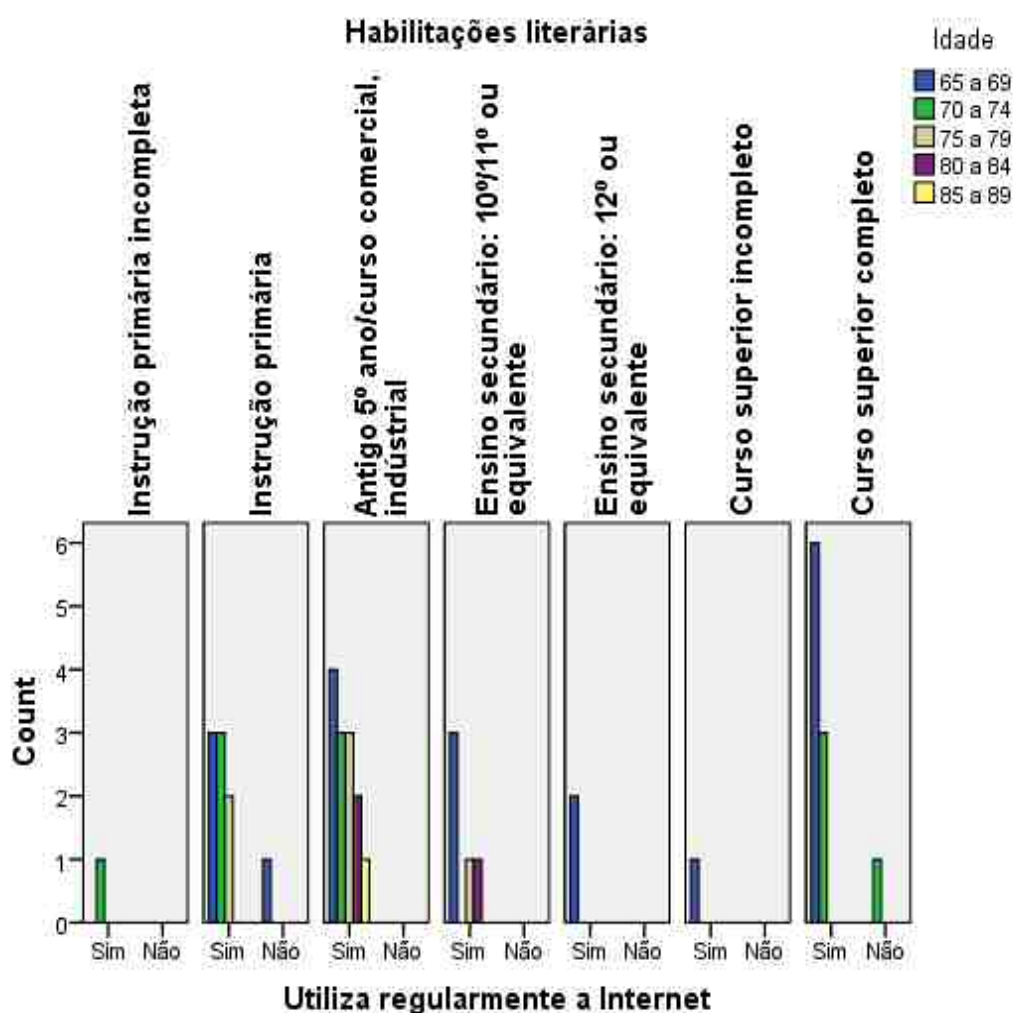


Gráfico 7.9: Utilização regular do computador e variável habilitações literárias.

1.2.3.3.1. Utilização da internet

A utilização preferencial da internet concretiza-se na pesquisa de informação (95%), por quem nesta amostra faz dela uma utilização regular, apresentando-se a pesquisa de informação como a atividade principal (36,8% nas mulheres e 63,2% nos homens). O envio e receção de emails corresponde à segunda utilização mais frequente 12,5% para as mulheres e 5% para os homens). As restantes atividades mais representativas prendem-se com a comunicação entre familiares e amigos (9,1% para as mulheres e 7,1% para os homens) e com atividades de lazer para a ocupação dos seus tempos livres (27,5%). Outras propostas que estavam inscritas no questionário e que se relacionavam com uma utilização mais 'interativa' para pagamentos ou transações online ou para a criação de blogs (ferramentas Web 2.0) não são significativas. Há, pois, uma utilização mais na perspetiva de 'consumo' do que na perspetiva de 'criação'. Tratando-se desta amostra sob investigação, pode-se afirmar que tais comportamentos são os esperados tendo em consideração as experiências e as atividades que efetuavam. Em relação ao envio de emails, os seus principais destinatários são os familiares (65,8%) e os amigos (18,5%). Há, no entanto, uma pequena diferença na variável género dado que as mulheres privilegiam os contactos com os familiares (31,6%) comparativamente com os contactos com os amigos (5,3%), enquanto que os homens privilegiam mais os contactos com os amigos (13,2%) Esta utilização também se enquadra no âmbito das utilizações mais tradicionais podendo referir-se que os emails parecem funcionar como complementos de outros tipos de comunicação que, neste caso, se podem apresentar mais económicos e que poderão rentabilizar outras funções através de ficheiros que se podem anexar (ex: documentos, fotografias, áudio...). A utilização em outras áreas que podem ser enquadradas no âmbito dos e-Serviços (ex: tratamento de documentação, pagamentos, e-banking) é apenas realizada por um único individuo que possui curso superior completo e que se encontra entre os 65-69 anos de idade. Esta é uma parte que necessita de ser incrementada tendo em conta o aumento de transações eletrónicas não apenas com um cariz económico mas, fundamentalmente, ao nível administrativo num conjunto de transações que se encaixam em utilizações típicas do e-Governo.

Analisando a possível associação entre a utilização de Internet e a variável género, obtemos um valor do qui-quadrado de 0,603 e um p-valor de 0,802 > 0,05 o que indicia não existir associação entre as variáveis.

Promovendo também uma análise na possível associação entre a utilização de Internet e a variável idade, obtemos um valor do qui-quadrado de 0,934 e um p-valor de $0,920 > 0,05$ o que indicia não existir associação entre as variáveis. Do mesmo modo, ao se analisar a possível associação entre a utilização de Internet e a variável habilitações literárias, obtemos um valor do qui-quadrado de 2,447 e um p-valor de $0,874 > 0,05$ o que indicia não existir associação entre as variáveis.

1.2.3.3.2. Perigos na Internet

Apesar da utilização da internet nesta amostra ser relativamente baixa mas, mesmo assim, achou-se importante indagar acerca dos principais perigos que a internet pode promover junto dos indivíduos da amostra que se mostrou ser mais representativa junto dos homens (50%) do que junto das mulheres (30%). Uma possível razão tem a ver com o facto dos homens possuírem uma potencial maior experiência na utilização da internet e esta maior experiência deve ter-lhes dado mais indícios em relação a esses perigos. Um outro dado relacionado vem colocar a evidência de que quanto maior é a idade, menor é a percepção ou conhecimento dos perigos da utilização da internet. Ao invés, quanto maiores são as habilitações literárias, maior é a consciência de que a utilização da internet pode acarretar algum tipo de perigo.

Fazendo-se uma indexação dos diferentes perigos da internet foram obtidos diferentes situações mais preocupantes de acordo com a variável género. Assim, de entre as mulheres, os roubos constituem o principal perigo (58,3%), seguidos da fraude (25%) e da invasão da privacidade (16,7%). No que diz respeito aos homens, e, em termos comparativos, os roubos e as fraudes obtiveram o mesmo número de repostas (40% cada) e a invasão da privacidade é a terceira maior preocupação (10%). Uma situação 'curiosa' está relacionada com o facto de só os homens terem referido o perigo da internet poder expor as crianças a conteúdos indesejados e o estímulo à violência (6,3% para ambos os casos). Os dados apurados vêm ao encontro da publicitação de situações que são veiculadas ao nível da comunicação social (roubo, fraudes e privacidade) que têm uma ligação mais próxima com a realidade e vivências destes indivíduos. Outras questões também veiculadas pela comunicação social e que reportam ao facto da internet poder promover o isolamento ou poder promover situações que levem à dissolução de uniões e/ou laços familiares, os indivíduos da amostra não manifestaram qualquer referência a

estas questões talvez pela razão de não constituir uma preocupação ou de não estarem no âmbito das suas rotinas diárias.

1.2.3.3.3. Formação em TIC para os cidadãos mais idosos

Apesar da amostra ter evidenciado fracos conhecimentos e uma relativa pouca utilização das TIC procurou-se questionar estes indivíduos relativamente às suas necessidades e expectativas no que diz respeito a uma formação em TIC.

De entre os indivíduos que manifestaram um interesse na formação em TIC foi apurado um valor de 30,8%, sendo que, de entre as mulheres, foi apurado o valor de 19,5% e nos homens, o valor foi de 11,3%. Contudo, a opinião que reuniu mais consenso foi de carácter negativo, ou seja, a amostra considerou que não há necessidade (35,3%). Neste caso as mulheres responderam com um valor de 19,8% e os homens com 15,5%. Na terceira opção, que tinha em consideração a situação 'depende de cada um', recolheu 34% da totalidade das respostas. Para esta opção as mulheres representam 19% e os homens 15%. Quer isto dizer que não há uma opção clara, dado que os valores apesar de diferentes são muito aproximados. No entanto, a opção mais direta ('sim') foi aquela que obteve claramente menos adesão o que vem corroborar as evidências de que as TIC não são para esta amostra uma prioridade. Esta tendência de resultados é possível de ser observada em todas as faixas etárias. Tal como em situações anteriores, foi possível verificar-se que esta necessidade de formação em TIC é incrementada com o aumento das habilitações literárias. No caso dos indivíduos com curso superior é apurado o valor de 50% de respostas positivas, o que contradiz a tendência geral dos resultados da amostra mas que se apresenta coerente com o facto destes indivíduos, devido ao seu nível académico, sentirem que as TIC são importantes.

1.2.3.4. As TIC e sua importância para o país

Quando questionados os indivíduos da amostra em relação à importância das TIC para o país, de acordo com três níveis de importância (muito, pouco ou nada importante), a grande maioria manifestou a opinião de que as TIC são muito importantes para o país que correspondeu a 64%

do total de repostas, tendo as mulheres contribuído com o valor de 36,3% e os homens com 27,7%. Apenas 9% referiram que as TIC não tinham qualquer tipo de importância para o país em igual número de homens e de mulheres. À medida que se avança na faixa etária há uma progressiva diminuição desta opinião havendo uma inversão na faixa dos 85-89 anos ao considerarem pouco importante as TIC e se apurar um valor de 50% das suas opiniões. Relativamente às habilitações literárias verifica-se um incremento sustentado à medida que há um acréscimo de habilitações atingindo-se o valor máximo de 87,5% de entre as opiniões emitidas para esta variável e que pertence aos indivíduos da amostra que possuem curso superior.

2. Análise e Conteúdo das entrevistas semiestruturadas: Perspetivas dos Médicos responsáveis por Centros de Saúde da ULS de Castelo Branco (e-Saúde)

Associada à Unidade Local de Saúde de Castelo Branco E.P.E, mais conhecido como o Hospital Distrital de Castelo Branco-Amato Lusitano, encontram-se sob a sua área de influência 8 Centros de Saúde que se distribuem por todo o distrito de Castelo Branco. Estes Centros de saúde encontram-se, por sua vez, agrupados na Unidade de Gestão Integrada da «Beira Interior Sul» (Castelo Branco: S. Miguel e S. Tiago; Vila velha de Ródão; Idanha a Nova; Penamacor) e a Unidade de Gestão Integrada do «Pinhal Interior Sul» (Proença a Nova; Oleiros; Sertã; Vila de Rei). A Figura 7.XX apresenta a localização geográfica de uma destas Unidades de Gestão Integrada e respetivos Centros de Saúde:



Figura 7.1: Distribuição e localização geográfica das Unidades de Gestão Integrada e respetivos Centros de Saúde (Fonte: HAL-ULS, EPE).

Nesta investigação foram entrevistados médicos, responsáveis por Centros de Saúde de ambas as Unidades Integradas de Saúde: Castelo Branco – S.Tiago; Idanha-a-Nova; Proença-a-Nova; Sertã; Vila Velha de Ródão; Vila de Rei. Estas entrevistas foram realizadas de acordo com a

disponibilidade dos médicos e tiveram como preocupação fazer uma cobertura o mais alargada possível desta zona territorial de forma a que nela estivessem representantes das duas Unidades de Gestão Integrada.

As entrevistas realizadas foram semiestruturadas, de acordo com o guião que se apresenta em anexo (Anexo 7.XXX) e, a título de exemplo, também se anexa um protocolo de Entrevista (Anexo 7.XXX). Para assegurar o anonimato utilizou-se a sigla «CS» para Centros de Saúde e um algarismo para distinguir os diferentes entrevistados de «CS1» a «CS6».

Após o registo digital de cada uma das entrevistas, procedeu-se à sua transcrição (na sua totalidade). As entrevistas foram realizadas entre novembro e dezembro de 2011 e a sua duração média variou entre os 35 e os 40 minutos. Depois de transcritas procedeu-se à análise de conteúdo, sendo esta atividade norteada pelas indicações de Bardin (1997), sendo apuradas as categorias e respetivas subcategorias, foram selecionadas as unidades de registo e o total das suas ocorrências. O anexo XXX, a título de exemplo, apresenta os resultados da metodologia adotada. Ao mesmo tempo, a análise de conteúdo foi também efetuada, complementada e aprofundada, através da utilização de um *software* específico: «webQDA». Do mesmo modo, e a título de exemplo, o anexo XXX exemplifica alguns dos vários procedimentos efetuados que vieram a permitir o cruzamento de várias variáveis no sentido de melhor se poder apurar o significado das inferências recolhidas em cada entrevista.

Seguidamente, vai proceder-se à apresentação das opiniões dos responsáveis dos Centros de Saúde que foram entrevistados e a sua apreciação crítica que é baseada nas inferências e no cruzamento das respostas que emergiram após a análise de conteúdo já referenciada. A Tabela 7.7 permite a visualização de todas as categorias e respetivas subcategorias, assim como, o número de registos/ocorrências:

Categorias	Subcategorias	Nº Registos / Ocorrências
1. Opinião pessoal em relação às TIC	1.1. Opiniões favoráveis 1.2. Opiniões desfavoráveis 1.3. Limitações	25 20 10 55
2. Os cidadãos mais idosos e as TIC	2.1. Opiniões favoráveis 2.2. Limitações e obstáculos 2.3. Propostas	12 17 6 35
3. As TIC e os Serviços de Saúde	3.1. Opiniões favoráveis 3.2. Obstáculos e limitações 3.3. A relação com o utente	28 48 28 104
4. A utilização institucional das TIC em atos médicos	4.1. Opiniões favoráveis 4.2. Medidas ou propostas para a concretização da e-Saúde 4.3. Indicações Institucionais 4.4. Obstáculos e limitações	29 37 20 57 143
5. A utilização institucional das TIC em atos médicos para os cidadãos mais idosos	5.1. Limitações e obstáculos 5.2. Propostas 5.3. Aspectos «neutros; afetividade	36 31 15 82

Tabela 7.7: Resumo das categorias, respetivas subcategorias e número de registos/ocorrências após a análise de conteúdo das entrevistas efetuadas aos médicos responsáveis por Centros de Saúde.

Como se pode observar, muitas das subcategorias que emergiram na análise de conteúdo são semelhantes em diferentes categorias. Neste sentido, serão as opiniões que são apresentadas em «blocos» homogéneos como, por exemplo, as opiniões favoráveis, as opiniões desfavoráveis, as principais limitações e obstáculos. Outros aspetos mais particulares são apresentados separadamente. Para cada uma destas vertentes apresentam-se alguns exemplos das opiniões extraídas das entrevistas, com o fim de melhor poder legitimar e tornar mais evidente a análise de conteúdo efetuada.

2.1. Opiniões favoráveis em relação às TIC

2.1.1. Opiniões sobre a utilização que faz das TIC na sua vida privada

Na subcategoria «Opinião/Atitude Pessoal favorável em relação às TIC» há 25 registos/ocorrências relacionadas com as vantagens das TIC para fins pessoais. Com exceção de um entrevistado (CS5) todos os restantes referem vantagens e potencialidades das TIC quando se trata da sua utilização para fins pessoais. As vantagens referenciadas são indicadas a dois níveis, em termos pessoais e em termos sociais, mas que se confundem e se fundem pelo facto das TIC terem o poder de proporcionar e de promover novas dimensões, novos horizontes e uma alteração «revolucionária» nas organizações, mais especificamente, nos locais de trabalho (CS1 e CS2):

“(...) veio revolucionar a forma de trabalhar (...)”; “(...) veio dar uma dimensão diferente(...)” (CS1)

“(...) abrem muitos horizontes (...)” (CS2)

Contudo, estas vantagens são geradoras de sentimentos contrários e/ou opostos porque fazem com que se fique «dependente das TIC». Ou seja, para quem é um utilizador regular das TIC a falta de acesso às mesmas gera uma sensação de impotência que se traduz numa inação e numa certa frustração (CS1 e CS3):

“Atualmente sem computadores nós não fazemos nada (...)”; “(...) já estamos praticamente dependentes dos computadores.” (CS1)

“(...) temos vindo a tornar-nos mais dependentes.”; “(...) dependente destes meios(...)”; “(...) dependentes deles (...)”. (CS3)

O registo/ocorrência mais abrangente tem a ver com a informação e a comunicação. Esta questão é talvez aquela que parece sobressair de forma mais explícita pelo facto dos entrevistados sentirem que a qualidade da informação que é apresentada e veiculada é de maior qualidade, é partilhada com maior facilidade e rapidez e tem ainda a vantagem da mesma poder ser atualizada o que representará uma melhor eficácia e/ou eficiência por parte dos cidadãos (CS1, CS2, CS4 e CS6):

“(...) a rapidez na resposta(...)”. (CS1)

“A informação (...)”; “(...), a informação correta (...)”. (CS2)

“(...) via Internet(...)”; “Para comunicar (...)”; “Messenger... Skype...”. (CS)

“(...) os e-mails, a Internet são fundamentais(...)”; “(...) o que uso mais é a Internet e os e-mails(...)”; “(...) troca de informação(...)”; “(...) para recolher informação...”; “(...) facilidade de informação que nós temos agora (...); “Estarmos a par das últimas novidades (...); “(...) a rapidez (...); “(...) a rapidez é uma grande vantagem das TIC.” (CS6)

É evidente que, neste particular, as referências à Internet e às ferramentas de comunicação são consideradas as responsáveis pelas valências já referidas (ex: e-mail, *Messenger*, *Skype*).

2.1.2. Os cidadãos mais idosos e as TIC

Na subcategoria «Os idosos e as TIC: aspetos favoráveis», foi possível contabilizarem-se 12 registos/ocorrências que foram apresentadas por quatro dos seis entrevistados. Os entrevistados CS4 e CS5 não emitiram qualquer opinião acerca desta vertente. Para estes cidadãos mais idosos há referência ao conhecimento de «alguns casos» e, para estes casos, o entusiasmo e a forma como lidam com as TIC não se diferencia dos outros cidadãos (CS1 e CS2):

“(...) temos casos interessantes, eu conheço alguns casos de pessoas que deliram estar a navegar na Internet.”; “Se por acaso eles dominassem essa tecnologia eu penso que seria interessante, é uma forma de atualizarmos os conhecimentos, criarmos polos de interesse (...); “Provavelmente até um bom exercício mental para evitar certas atrofias cerebrais, certas doenças...” (CS1, médico, 55 anos)

“Acho que são cidadãos como os outros e devemos tratá-los como os outros(...).” (CS2,)

Para os idosos as TIC teriam muitas potencialidades ao nível da atualização dos conhecimentos, seriam uma forma de incrementar o exercício e o raciocínio como forma de prevenir as tão atuais doenças degenerativas (CS1):

“[Evitar] Depressões e também alterações degenerativas, por exemplo, o Alzheimer, penso que seria interessante (...).” (CS1)

Um outro especto que é bastante enfatizado prende-se com a mobilidade. Ou seja, partindo-se do princípio que a maioria dos idosos têm algumas limitações ao nível da sua mobilidade, as TIC podem ser o «veículo» que os transporte para junto dos seus amigos e familiares através da Internet, do e-mail ou das redes sociais. Consequentemente, o isolamento, outra das realidades mais sentidas pelos idosos, seria quebrado proporcionando um contacto social mais

efetivo gerador de uma melhor saúde mental e um melhor enquadramento socio afetivo (CS1 e CS6):

“(...) fazem os seus contactos pessoais com outras pessoas (...)” (CS1)

“(...) seriam benéficas? Sim, especialmente para aqueles idosos que estão mais isolados...”; “(...)um terceira pessoa que os apoiem...”; “(...) o isolamento seria muito diminuído (...)”. (CS6)

2.1.3. As TIC e os Serviços de Saúde

No que respeita à subcategoria «Opiniões favoráveis», todos os entrevistados emitiram a sua opinião tendo-se apurado um total de 28 registos/ocorrências. Para os entrevistados, as TIC em contexto laboral representam uma mais-valia sendo a sua utilização feita diariamente, o que lhes facilita as suas tarefas no que concerne aos ficheiros digitais dos doentes, dado que aí encontram toda a informação de que necessitam, com uma maior rapidez e acessibilidade e que lhes permite ainda promover o intercâmbio dos mesmos entre colegas. Esta nova possibilidade vem permitir receber doentes de outros colegas que estejam impossibilitados de o fazer (ex: férias). Estas opiniões refletem uma maior e melhor eficiência e eficácia dentro da organização onde as TIC se apresentam como a «ferramenta» que pode promover estas novas realidades (CS1 a CS6):

“(...) nós temos tido uma grande facilidade não só na aceitação mas também na utilização deste conjunto de portas que se abrem com a informática.” (CS1)

“(...) e normalmente os e-mails isso faz parte da correspondência interna e com os colegas muitas vezes a comunicação é feita através dos e-mails.”; “: É vantajosa, é positiva...”. (CS2)

“Eu penso que as novas tecnologias da informação trazem vantagens evidentes para todos nós... na área médica penso que é a área onde essas vantagens são mais evidentes quer do ponto de vista técnico...” (CS3)

“A vantagem está na eliminação do papel.” (CS4)

“Agora no Serviço acho que sim, são muito bons [computadores].”; “Na Saúde é muito melhor...” (CS5)

“Isso agora nós não trabalhamos sem as TIC.”; “Sim, todos os dias e a toda a hora.”; “Quando não funciona é uma dor de cabeça...” (CS6)

Por outro lado, as TIC através da internet e dos seus serviços associados vêm permitir que os entrevistados possam atualizar-se e tirar dúvidas o que, de forma implícita, se vem a refletir na melhoria das suas práticas médicas (CS1 a CS6). Resumindo, parece haver uma opinião

consensual e praticamente unânime em relação às vantagens das TIC na Saúde: 1) O registo, o acesso, a consulta e a partilha de ficheiros digitais de cada doente; 2) A pesquisa de informação mais atualizada e mais completa através da internet.

“Mas todos nós verificámos que há vantagem na utilização das tecnologias porque criamos uma... uma quantidade de informação a que temos acesso, mesmo até aos próprios ficheiros dos doentes (...); “(...) é uma quantidade de informação que pode ser cedida não apenas no nosso intercâmbio dos doentes para outras unidades de saúde como também a receção de dados e de outros meios...”; “(...) intercâmbio e troca de informações entre as várias estruturas...” (CS1)

“Normalmente onde há um computador há acesso à Internet, toda a gente tem acesso à Internet, pode fazer a pesquisa se tiver dúvidas...” (CS2)

“(...) permite aceder online a formulários, a consultar bibliografia que até aqui era muito difícil de consultar...”; “(...) a pesquisa neste momento com a Internet facilita-nos muito a pesquisa bibliográfica...”; “(...) mesmo do ponto de vista profissional de formação e de acesso à informação é importante.”; “Os dados são mais fidedignos e são mais atuais...” (CS3)

“O arquivo, quando são registados os dados...”; “Sim, e o acesso.”; “Vantagens há na organização dos ficheiros, o acesso é mais rápido e mais fácil. Mas tem que estar registado.”; “Agora já não abro os guias dos medicamentos, já faço isso no computador.”; “As bibliotecas algum estudo ou outro [consulta]...” (CS4)

“A vantagem é que posso atender doentes de outros colegas e saber logo o que é que se passa com aquele doente.”; “Se não tivéssemos o sistema informático tinha que vir com os papéis e era uma confusão... assim não, fazemos um clique e sabemos logo o que tem, as suas patologias.”; “(...) é o acesso e o registo dos dados o que se apresenta muito mais vantajoso...” (CS5)

“É bom este sistema [Alert], é ótimo...”; “(...) artigos... para tirar dúvidas, consultar isto, consultar aquilo... pelo menos para quem esteja, mais familiarizado com as TIC.” (CS6)

2.1.4. Utilização institucional das TIC em atos médicos

Na subcategoria «Aspetos positivos», foram apresentados 29 registos/ocorrências. Os entrevistados referiram que as TIC são uma inevitabilidade da sociedade atual e, a Saúde não pode ficar alheia pelo facto das TIC proporcionarem um excelente arquivo de bases de dados com mais e melhores informações, com um rápido e fácil acesso que vem melhorar a qualidade dos atos médicos podendo reduzir o «erro médico» (CS1, CS3 e CS5):

“(...) há assuntos que eu tenho que consultar, novidades, coisas recentes, novidades que vão acontecendo e a Internet é um meio que me dá este acesso.”; “Com

naturalidade... ela [informática] está metida, cá dentro e nós temos que aproveitar senão somos ultrapassados.”; “Sim [diminuição do erro médico], porque temos acesso a mais informações, temos acesso a melhores informações e a informações mais precisas... penso que em termos de diagnóstico é mais uma ajuda.”; “Por acaso, tenho certas responsabilidades neste Centro de Saúde ao nível da Formação, principalmente na área da saúde da Mulher... Isto também implica que tenha que atualizar-me em alguns assuntos e a Internet tem-me dado essas informações que necessito.”; “Eu acho que a Informática, esta área é muito aliciante... todos nós que aos poucos nos vamos metendo nisto sentimos que isto tem limites quase infinitos de maneira que as hipóteses de utilização...”; “(...) o que nós vamos procurar a esse nível, é algo muito aliciante porque os conhecimentos estão sempre atualizados e faz com que nós sintamos que isto é um bom meio para... de ajuda para a nossa evolução cultural e até para tecnicamente nós podermos transmitir conhecimentos aos outros.” (CS)

“Por acaso, tenho certas responsabilidades neste Centro de Saúde ao nível da Formação, principalmente na área da saúde da Mulher... Isto também implica que tenha que atualizar-me em alguns assuntos e a Internet tem-me dado essas informações que necessito.”; “Eu acho que a Informática, esta área é muito aliciante... todos nós que aos poucos nos vamos metendo nisto sentimos que isto tem limites quase infinitos de maneira que as hipóteses de utilização...”; “(...) o que nós vamos procurar a esse nível, é algo muito aliciante porque os conhecimentos estão sempre atualizados e faz com que nós sintamos que isto é um bom meio para... de ajuda para a nossa evolução cultural e até para tecnicamente nós podermos transmitir conhecimentos aos outros.” (CS3)

“Administrativos, enfermeiros, médicos... todos... os enfermeiros já introduzem os dados que têm que introduzir para o programa e depois nós já vamos aceder a esses dados.” Agora acho que até está melhor.” (CS5)

Neste particular, é dada uma grande ênfase ao facto dos resultados das análises, TAC e RX serem disponibilizados via digital (CS1 e CS5):

“Por exemplo, as imagens que surgem dos exames complementares de diagnóstico, neste momento, os TAC, as radiografias já vêm num CD onde temos aquelas imagens todas e que nos dão até uma coisa interessante, em termos de informática, que é ampliar com muito melhor qualidade que com aquela chapa velha...”; “Há pormenores que nós conseguimos tirar por este meio que não conseguíamos de outra maneira...” (CS1)

“Nas análises é ótimo. Aí sim! Vêm logo e não é preciso o papel...” (CS5)

Numa outra vertente, as TIC apresentam-se como uma ferramenta adequada para as questões de carácter mais administrativo, em particular, na facilidade em se arquivar documentação (sem

ser preciso disponibilizarem-se grandes áreas para o Arquivo) e na promoção de maior facilidade e comodismo, assim como, maior igualdade e transparência na seriação e ordenação dos pedidos cujo registo tem que ser respeitado (CS1, CS4, CS5 e CS6):

“Olhe, as marcações das consultas já estão a ser feitas por essa via, penso que só por si põe o doente em igualdade de circunstâncias.”; “Quero dizer, as prioridades são definidas pelo próprio processo, é mais transparente, é muito mais lógico, mais racional e é imediato... portanto, as marcações das consultas.” (CS1)

“Eu acho que é bom, acho que é bom até para eliminar os ficheiros de papel que nós temos por aí...”; “(...) nós temos problemas de espaço mas eliminarmos esses ficheiros de papel nós ficamos sem eles... eletronicamente eles ficam.”; “É muito mais fácil de armazenar.”; “Se for aqui por estas dependências vai ver a quantidade de papel que está por aí... mas os papéis têm que ficar guardados e as tecnologias aí ajudam muito no arquivo.” (CS4)

“Funciona muito bem! [marcação de consulta eletrónica].”; “As consultas que pedíamos demoravam imenso tempo mas agora é tudo mais simples e mais rápido.”; “Agora temos resposta pronta. Podem estar em casa e marcar. É bom.” (CS5)

“Por acaso estive a ler um artigo sobre o Hospital de S. João, no norte, eles não utilizavam a Telemedicina, era por e-mail. Eles marcavam as consultas de Dermatologia por e-mail, por fotografia e depois eles enviavam e era marcada a consulta. Uma coisa fácil.” (CS6)

Tendo em consideração as opiniões já referenciadas, sente-se que há também um sentimento generalizado que há uma melhor eficiência nos serviços e que as TIC funcionam muito bem na vertente de complementarização de todos os processos a realizar no domínio da saúde.

2.2. Opiniões desfavoráveis em relação às TIC

2.2.1. Opiniões pessoais

No que diz respeito à subcategoria «Opinião Pessoal desfavorável em relação às TIC» foi apurado um total de 20 registos/ocorrências tendo-se manifestado todos os entrevistados. Nesta subcategoria surge, tal como na anterior a «dependência» das TIC como um fator negativo, pois, se por algum motivo «não há sistema» gera-se um clima caótico dado que não é possível aceder nem processar dados (CS1, CS3 e CS6):

“Essa nossa dependência (...); “(...) isto torna-se mesmo uma dependência(...);“(...) quando esse sistema falha por qualquer motivo notamos bem a diferença(...)” (CS1)

“É o reverso da medalha, estamos totalmente dependentes que quando falham «aqui d’el Rei».”; “De facto a desvantagem é essa, nós estamos dependentes (...)” (CS3)

“As desvantagens é que estamos cada vez mais dependentes (...); “Estamos a ficar «toxicodependentes» da Internet (...)” (CS6)

Este aspeto pode ser altamente penalizador porque pode levar à falta de confiança num sistema que apresenta problemas de fiabilidade. A «informação» é também referenciada mas ao invés da análise feita para a subcategoria anterior porque há referências à falta de uma literacia informática que faz com que se torne difícil a gestão, a seleção e o tratamento da informação (CS2):

“(...) é que muitas vezes as informações estão dispersas(...); (...) os cidadãos não sabem muitas vezes filtrar essas informações...” (CS2)

A insegurança relacionada com a potencial falta de privacidade e de proteção de dados é também uma preocupação evidenciada sobretudo quando se trata da internet e das redes sociais pelos múltiplos casos que são tratados ao nível da comunicação social onde são evidenciadas estas situações geralmente relacionadas como mundo do crime, do sexo e da pedofilia (CS6):

“(...) temos o caso da segurança(...); “(...) a proteção de dados (...): “(...) nas redes sociais a privacidade de cada um de nós fica em risco.” (CS6)

Esta situação gera desconforto e não é encorajadora para a sua utilização mais sistemática pelos receios que são comprovados no dia-a-dia. Uma outra questão tem a ver com o facto das TIC promoverem o isolamento, o que contradiz, por exemplo, a socialização através das redes sociais (CS4):

“A desvantagem é que é muito entre a tecnologia e a pessoa, é tudo muito fechado.”; “Perde-se muito tempo com as tecnologias (...); “(...) estou a falar em família, as pessoas fecham-se, não falam... olham para a tecnologia e ficam ali (...); “(...) sem comunicarem com os restantes membros da família.” (CS4)

Contudo, esta questão não é contraditória porque o que acontece é o utilizador das TIC poder manter-se socialmente ativo no mundo virtual e socialmente inativo no mundo real, no seio

familiar. Também nesta situação vários casos foram já reportados na comunicação social relativamente a várias separações e a processos de divórcio decorrentes da dependência e da utilização abusiva das TIC em meio familiar. Por último, há ainda quem não se sinta atraído pelas TIC mas que as utiliza quando para isso é obrigado, o que acontece na maioria dos casos no local de trabalho (CS5):

“Não, não sou assim muito viciada nessas situações (...); “Vou de vez em quando à procura dos mails mas às vezes não vou lá... semanas que não vou lá.”; “Não sou da geração dos computadores (...); “(...) e nunca tive grande vontade.”; “(...) a nível pessoal não (...).” (CS5)

2.3. Limitações e obstáculos relacionados com a utilização das TIC

2.3.1. Opiniões pessoais

Em relação à Subcategoria sobre «Opinião/Atitude Pessoal limitações das TIC» houve apenas 10 registos/ocorrências que quando comparado com as duas outras subcategorias, apresenta menos de metade (em média) de opiniões, podendo observar-se que dois entrevistados não emitiram nenhuma opinião (CS4 e CS5). Para esta subcategoria, as principais limitações vêm reforçar algumas das desvantagens já comentadas, tais como, a segurança, a proteção de dados, a privacidade e a fiabilidade (CS1, CS3 e CS6):

“É a fiabilidade do sistema (...); “(...) não temos meios suficientes para evitar certos problemas técnicos...”(CS1)

“(...) são cada vez mais fidedignos [os meios tecnológicos] mas não são infalíveis (...)” (CS3)

“(...) temos o caso da segurança (...); “(...) a proteção de dados (...): “(...) nas redes sociais a privacidade de cada um de nós fica em risco.” (CS6)

Em termos de limitações surgem os aspetos relacionados com as infraestruturas, a largura de banda e a necessidade de um apoio técnico, para além das assimetrias geográficas que se traduzem numa ausência praticamente total ao nível das zonas do interior e em meio rural (CS3):

“(...) temos assimetrias(...); “Há zonas demográficas em que não há acesso e isso cria um problema (...); “(...) zonas onde não temos banda suficiente para trabalhar (...).” (CS3)

Quer isto dizer que há ainda muito a fazer quando se está num contexto rural, do interior do país, e são questões significativas que fazem a diferença. É óbvio que a inexistência de uma rede robusta e com largura de banda suficiente irá fazer com que o tempo gasto na utilização/comunicação seja maior e, nalguns casos, se tenha que repetir a introdução dos registos, o que vai gerar insatisfação e reduzir a receptividade para a adoção das TIC.

2.3.2. Os cidadãos mais idosos e as TIC

Para a subcategoria «Limitações e obstáculos» foram obtidos 17 registos/ocorrências. Tal como no caso anterior os entrevistados CS4 e CS5 não emitiram qualquer opinião. Para esta subcategoria torna-se evidente e sobressai a problemática relacionada com a infoexclusão dos cidadãos mais idosos. Este facto é, no entender dos entrevistados, consequência de não ter havido uma utilização prévia nos locais de trabalho (CS1 e CS3):

“(..). tem que haver uma certa cultura em termos de informática... não será uma coisa para implementar e criar gosto para pessoas que nunca estiveram habituadas a este tipo de tecnologia.” (CS1)

“Excluídas deste tipo de respostas enquanto trabalhavam (...)”. (CS3)

Depois há a enumeração de diferentes fatores, que já foram enunciados anteriormente, tais como a falta de uma literacia digital como resultado do seu analfabetismo, o contexto cultural, questões de ordem económica, a interioridade/ruralidade e a falta de experiências nesta área (CS1, CS2, CS3 e CS6):

“(..). não me parece, pelo menos no Interior, onde nos encontramos, neste concelho possamos ver isso como uma coisa muito positiva.”; “(..). têm dificuldades no acesso e não têm a tal literacia (...)”; “(..). também há um problema de analfabetismo e que vai contribuir negativamente para o acesso a essas tecnologias.” (CS1)

“(..). temos que ver é a cultura de cada um deles...”; “(..). saber para o que é que estão disponíveis(...)”.(CS2)

“(..). também é verdade que é o grupo etário onde é mais difícil fazer chegar estes meios.”; “(..). quer pela formação(...)”; “(..).quer pela disponibilidade económica(...)”; “(..). são pessoas que estão muito afastadas [excluídas]...”; “Excluídas deste tipo de respostas (...)”. (CS3)

“Para os idosos o grande problema é o nível cultural (...)”; “(..).a dificuldade que eles têm em utilizar estes sistemas...”; “(..).não quer dizer que eles não usem mas é uma

minoria(...); “Não vamos estar à espera que a maioria dos idosos venha a utilizar as TIC porque não utilizam...”; “(...) vantagens há mas não sei se é funcional, isso aí é que eu tenho algumas dúvidas.” (CS6)

Contudo, há a referência a casos pontuais de utilização das TIC que ocorreram em locais mais urbanos onde o acesso e a exposição a estes dispositivos tecnológicos/digitais é mais facilitada e mais frequente (CS2):

“(...) talvez na cidade eles recorram já mais a estas tecnologias de Informação mas os idosos [no espaço rural] procuram-nos a nós, ao seu médico...” (CS2)

2.3.3. As TIC e os Serviços de Saúde

Relativamente à subcategoria «Obstáculos e Limitações», atingiu-se o total de 48 registos/ocorrências. Nesta subcategoria parece evidenciar-se alguma contradição com as opiniões emitidas na subcategoria anterior, não apenas pelo número substancial de registos/ocorrências, mas também pelo ceticismo que se subentende. Nesta subcategoria os entrevistados (médicos) referem que os médicos não são recetivos às TIC, mostram falta de vontade e de abertura, não se sentem motivados e na ausência de uma literacia digital adequada preferem continuar a efetuar as rotinas anteriores porque se sentem acomodados (CS1, CS2, CS3 e CS4):

“Nem todos [médicos] estão muito abertos a isto (...); “Há colegas que têm mais dificuldade que outros (...);” (CS1)

“(...) mas temos que ter em conta o tempo que se gasta...”; “(...) médicos serem um bocado fechados para esta forma de comunicação...”; “(...) é uma classe fechada, neste momento, ao recursos às novas tecnologias...” (CS2)

“(...) a tecnologia permite coisas que nós na prática não temos ainda meios e conhecimentos para aceder... e depois fazemos como estamos habituados.” (CS3)

“Há pessoas que fazem os registos [no computador] mas outros não...”; “Nós não diminuimos o tempo...”; “O grande problema é que nem todos os técnicos e os médicos registam as coisas [no computador]...”; “(...) não se habitua com as TIC e como não se habitua têm dificuldade em registar.”; “Dizem que perdem muito tempo... registar valor a valor, análise a análise...” (CS4)

Outras razões que parecem impedir os entrevistados de terem uma atitude mais positiva prendem-se, uma vez mais, com a falta de infraestruturas adequadas onde se destaca a fraca fiabilidade do sistema, a largura de banda, a falta de apoio técnico adequado e a falta de

interoperabilidade sem que se sinta quem tem a responsabilidade por estas questões (CS3, CS5 e CS6):

“Estou especificamente a referir-me à comunicação de dados dentro do sistema, o acesso aos processos clínicos hospitalares...”; “O Ministério da Saúde tem um concurso para uma rede informática que corre há anos mas que «ficou nas covas» por problemas burocráticos ou legais e a verdade é que estamos dependentes na maior parte dos casos da rede geral, ou seja, da Telecom e isso cria muitas dificuldades.” (CS3)

“Isto é muito stressante com o sistema estar sempre a ir abaixo... Por exemplo, hoje na minha primeira consulta da manhã tive que ligar o sistema três vezes!” (CS5)

“Nós temos um problema com o Alerta já há várias semanas e não se resolve.”; “Parece que ninguém assume a responsabilidade...”; “(...) ninguém assume essa responsabilidade, ninguém quer o ónus da questão e andamos para aqui há um mês à espera...”; “É bom este sistema, é ótimo mas é preciso é que funcione e que alguém seja responsável e já lá vai quase um mês.” (CS6)

Para além destes aspetos há ainda a referência às assimetrias locais já que só nalgumas Sub-Extensões e nalguns Centros de Saúde é que existem recursos informáticos o que põe em causa a possibilidade de se trabalhar efetivamente em rede (CS3, CS5 e CS6):

“Tudo isso está criado em termos de tecnologia mas não está disponibilizado em termos de meios...”; “(...) por falta da rede informática.” (CS3)

“(...) é pena é não haver ligação com o programa informático do Hospital...”; “(...) nem no Hospital nem noutra qualquer. Pois as informações que lá temos não passam, não são partilhadas...”; “É esse o problema, o da rede, para a partilha dos dados mas o problema é também porque o sistema não é o mesmo.” (CS5)

“Em termos comunicacionais com os pares não se faz [por e-mail] até porque nem todos os Centros de Saúde estão informatizados...” (CS6)

Também há referência a lacunas de formação por parte dos médicos e a referência à inexistência de uma conta de e-mail para cada trabalhador (médico, enfermeiro e administrativo) que limita a troca e a partilha de informações e, conseqüentemente, uma maior utilização das TIC (CS1, CS2 e CS6):

“(...) é mesmo um problema de uma apetência pessoal para a utilização destas tecnologias.” (CS1)

“Falta de conhecimentos...”; “(...) muitas vezes dizem que não, que é complicado mas o problema principal é a falta de conhecimentos e de formação e as pessoas não estão muito abertas para isto...”; “(...) não vale a pena... nós damos-lhes formação atrás de

formação e as pessoas não estão abertas.”; “(...) na maior parte nós temos-lhes dado formação mas não têm um espírito aberto...” (CS2)

“Sim, há muitas discrepâncias... até no acesso à Internet, se calhar uma boa parte dos meus colegas nem sequer têm uma conta de e-mail...”; “Os e-mails são só os do Centro de Saúde mas cada médico deveria ter um, como os enfermeiros e aparte administrativa deviam ter os seus e-mails.” (CS6)

Numa outra vertente, aquela que envolve diretamente os utentes, os entrevistados referem que a utilização da internet, feita por eles, não é benéfica porque retiram apenas a informação sem a tratarem, sem lhe darem o enquadramento científico necessário, o que poderá gerar conflitos com o diagnóstico e/ou terapêutica indicada pelo médico (CS2):

“Vêm [utentes] com um conjunto de informações [Internet] que por vezes não vêm filtradas e às vezes é difícil.” (CS2)

Por último, há ainda a referência a outros aspetos que demonstram a falta de contacto e de familiarização dos entrevistados com o computador. Estes aspetos referem-se à utilização/domínio do teclado e ao olhar sistemático para o ecrã a fim de confirmar e/ou corrigir erros ortográficos que fazem com que os entrevistados canalizem o seu olhar preferencialmente para o computador e não para o seu doente e que, segundo os entrevistados consomem muito do seu tempo em comparação com as suas anteriores rotinas (manuscritos), sem a utilização do computador (CS2, CS4 e CS5):

“(...) uma questão de tempo...”; “(...) mas temos que ter em conta o tempo que se gasta...” (CS2)

“Os próprios utentes dizem isso: “Só olha para a máquina!”; “É que é preciso escrever, utilizar o teclado...”; “(...) e há vícios... tantos anos a escrever à mão e agora mudar as rotinas não é fácil.”; “O grande problema nem é utilizar os programas... o problema está na utilização do teclado. Esse é o grande problema.”; “(...) dominam as aplicações mas não dominam o teclado... têm que ir à procura das teclas, das letras... a «picar» as teclas.”; “Mas também não temos muito tempo, estamos sempre ocupados e depois só à noite...” (CS4)

“Não é bom para os utentes, nós nem olhamos muito para ali (ecrã), mas ele está já colocado numa posição estratégica. Se ele estivesse colocado de frente, mas ele está de lado e nós olhamos para o utente... bem mas temos que olhar para o ecrã para registar e ler os dados do utente...” (CS5)

Ou seja, esta situação afasta o médico do seu doente e a relação afetiva pode ser prejudicada pelo facto dos doentes poderem sentir um certo «abandono» ou até poderem sentir que estão a ser substituídos pela «máquina». Quer isto dizer, que há a necessidade de uma maior exposição às TIC e mais formação para que o computador seja entendido como um «facilitador de processos» e não o contrário. É necessário que as vivências/experiências com as tecnologias sejam positivas porque só desta forma é que a sua adoção pode tornar-se mais fácil e mais rápida.

2.3.4. Utilização institucional das TIC em atos médicos

A subcategoria, «Obstáculos e limitações», contém a participação de todos os entrevistados perfazendo um total de 57 registos/ocorrências. Nesta Subcategoria surgem situações que já emergiram em Subcategorias anteriores e surgem também algumas situações de aparente contradição. O problema da acessibilidade, a inexistência efetiva de uma rede e a sua interoperabilidade que ligue entre si todos os setores e profissionais, a largura de banda, o tempo despendido, a falta de apoio técnico e de formação são os principais problemas e limitações apresentados (CS1 a CS6):

“(...) às vezes temos que telefonar para resolver alguns problemas... o acesso à Telemedicina aqui neste Centro de Saúde ia implementar e melhorar muito mais o serviço...”; “(...) não falo só pela Telemedicina mas por todos os outros meios que podem surgir... a utilização fica sempre muito dependente do acesso a esses meios, não é.” (CS1)

“(...) as coisas deviam estar em rede que era o doente que faz o exame no Hospital e depois nós termos acesso nos Centros de Saúde mas isso não existe.”; “(...) eu peço uma análise, eu sei que as análises são feitas de manhã, porque é que eu não tenho acesso aos resultados logo na parte da tarde?... Isso não existe, as redes não existem...”; “(...) e a [falta de] ligação entre as diversas estruturas da saúde: o Hospital, os Centros de Saúde e as Entidades Convencionadas. Isso tem que estar ligado tudo umas coisas com as outras.” (CS2)

“Generalizada... vamos lá ver... a consistência ainda varia um pouquinho... há médicos que estão mais aptos ou mais vocacionados para este tipo de registo que outros mas nós estamos a fazer um esforço grande quer de formação quer de insistências junto dos profissionais para fazerem este tipo de registos.”; “É um trabalho que consome muito tempo. Nós não estamos ligados com os laboratórios...”; (CS3)

“Mal, muito mal. As pessoas em casa não têm computador [marcações por e-mail]...”; “(...) mas as coisas aqui também não têm funcionado bem porque as pessoas não marcavam as consultas [por e-mail] e desta forma as coisas vão sendo abandonadas, não são utilizadas.”; “Temos um ou outro caso que é mais difícil... Mas também temos aqui casos de Postos Médicos em que a rede não chega lá...”; “(...) a rede não chega lá e a PT já nos disse que é o fim da linha, dali para a frente não vão instalar porque não é rentável... há muito pouca gente...”; “Nós não estamos a funcionar assim. Se calhar era vantajoso [comunicar através de e-mail].”; “Sim, a rede é um problema.”; “Neste Centro de Saúde temos falta de pessoal e estarmos ainda a afetar pessoal para estes recursos tecnológicos e não serem utilizados é complicado...”; “(...) nós vamos para uma consulta com a e-Agenda mas nós não sabemos se as pessoas vão marcar ou não. Vamos afetar 20% das consultas, não deixamos marcar mais consultas pelo sistema normal e depois nem vêm uns nem vêm os outros...”; “Se nós tivermos algum espaço nas consultas... mas nós temos pouco tempo...”; “E nós não podemos desperdiçar tempo porque depois falta.” (CS4)

“O que costumo fazer é telefonar ou se possível falar directamente mas pelo computador não.” (CS5)

“Ao princípio, com pessoas com mais de 50 anos, 51, 52... um colega tem 58 apresentou mais dificuldades...”; “(...) até eu no princípio tive algumas dificuldades... eu não tenho medo de mexer naquilo... vamos mexendo, vamos aprendendo, vamos fazer asneiras mas vamos aprendendo com as asneiras que se fazem, mas o que é preciso é mexer.”; “Sim, mas podíamos fazer mais coisas [Gestão do Centro de Saúde] se tivéssemos aqui alguém que soubesse mais e que nos apoiasse em termos de informática na óptica do utilizador e não só... podíamos fazer mais coisas...”; “(...) até porque às vezes não é fácil para nós pormos uma fotografia... uma coisa simples...”; “(...) já se faz mas andamos ali à volta... mas enviar-se informação Intranet isso já não é fácil... algumas administrativas já se vão desenrascando mas não chega.” (CS6)

Algumas contradições relacionam-se com o facto de, anteriormente, ser afirmado que há uma utilização generalizada das aplicações digitais, mas nesta subcategoria há a referência à não utilização dos meios digitais para a marcação de consultas por razões que estão associadas à sua falta de divulgação do sistema e à complexidade na sua posta em prática que pressupõe a existência de um acesso mais «friendly» (CS2, CS3, CS4 e CS6):

“(...) marcações online não são feitas neste momento neste concelho apesar de haver indicações nesse sentido, mas não estão a ser feitas.” (CS2, médico, 52 anos)

“O meu sistema gera um boletim informático que poderia ser enviado para o laboratório e quando tivesse os resultados reencaminhava-os para mim novamente... P: Há uma

redundância de procedimentos...CS3: Volta ao estado de papel para ser enviado...” (CS3)

“(...) mas as coisas aqui também não têm funcionado bem porque as pessoas não marcavam as consultas [por e-mail] e desta forma as coisas vão sendo abandonadas, não são utilizadas.” (CS4)

“Tem alguns inconvenientes porque quando está numa folha de papel eu vejo logo tudo, as consultas todas e em formato digital não, tenho que fazer um clique aqui, outro ali para consultar...”; “(...) perde-se um pouco a visão temporal da consulta... no formato digital temos que ir ali e acolá à procura... um clique num sítio... o sistema de registo não está lá muito perfeito.” (CS6)

Uma outra questão que é apresentada tem a ver com a falta de qualidade ao nível da Imagiologia que levam o entrevistado a afirmar que recorre aos suportes não digitais porque são melhores (CS5):

“(...) mas em média tem pouca qualidade [imagiologia]... a clássica parece ser melhor, é muito mais nítido.”; “mas na imagem é que não, tem que ter melhor qualidade, espero que vá melhorar. E depois quando mandam fazer uma impressão de uma radiografia para se fazer um controle então é que é mauzinho mesmo...” (CS5)

Foi também referida a importância e as potencialidades associadas à Telemedicina mas, uma vez mais, se referiram a inexistência de recursos, a falta de apoio técnico e formação e ainda o facto de se ter que fazer um esforço para que este recurso possa abarcar mais valências na área da saúde (CS1, CS4 e CS6):

“(...) em relação à Telemedicina nós não temos aqui, propriamente neste Centro de Saúde mas temos na «X», há casos que podiam ser canalizados para a «X»... também reconhecemos que se tivéssemos neste Centro de Saúde este processo de ajuda complementar tínhamos uma maior facilidade de acesso e alargávamos muito mais esse serviço...”; “(...) às vezes temos que telefonar para resolver alguns problemas... o acesso à Telemedicina aqui neste Centro de Saúde ia implementar e melhorar muito mais o serviço...” (CS1)

“A nossa dificuldade é fazer com que os Serviços adiram a isto. Temos a parte técnica...”; “(...) mas temos poucas especialidades a funcionar [telemedicina]...”; “(...) mas os colegas no Hospital é muito difícil aderir a isto [telemedicina]... é preciso ter tempo disponível e horas marcadas sem isso nós não conseguimos...”; “Confiam mas um caso ou outro que não [telemedicina] ... Por exemplo, na Dermatologia a médica pede para que lá vá o doente porque precisa de mexer no doente, na sua pele...”; “(...) é

complicado, tecnicamente é mais complicado. Também sentíamos na Psiquiatria que os doentes...” (CS4)

“A Tele-Medicina que conheço uma parte dela é feita por «amor à camisola»... não pode ser, as pessoas são profissionais, têm que fazer o trabalho.”; “Ao princípio, com pessoas com mais de 50 anos, 51, 52... um colega tem 58 apresentou mais dificuldades...”; “(...) até eu no princípio tive algumas dificuldades... eu não tenho medo de mexer naquilo... vamos mexendo, vamos aprendendo, vamos fazer asneiras mas vamos aprendendo com as asneiras que se fazem, mas o que é preciso é mexer.” (CS6)

2.3.5. Utilização institucional das TIC em atos médicos para os cidadãos mais idosos

No que diz respeito à subcategoria «Limitações e Obstáculos», foram apurados 36 registos/ocorrências sem que tenha havido o contributo do entrevistado CS2. Uma das maiores limitações e obstáculos prende-se com a falta de literacia digital dos idosos pelo que a utilização das TIC parece estar desadequada às suas necessidades. Neste sentido, a formação e a promoção de estratégias que envolvam os idosos e que lhes façam sentir os benefícios práticos das TIC. Contudo, esta situação é mais complexa dado que na sua grande maioria estes idosos são analfabetos ou que dominam muito mal a leitura e escrita (CS1, CS3, CS4 e CS6):

“Penso que seria útil... era necessário que houvesse a tal cultura que eu disse de início, primeiro uma certa alfabetização e em segundo lugar a aceitação deste sistema e o gosto por trabalhar com isto.” (CS1)

“(...) tudo o que se diz em relação aos outros doentes também se aplica aos idosos mas para estes é um pouco mais complicado.” (CS3)

“Nem vantagens, nem desvantagens.”; “Eles não ligam a isto, não ligam...”; “Eu acho que nem tem vantagens nem tem desvantagens, isto é um mundo à parte para eles...” (CS4)

“O grande entrave para os idosos é o seu nível cultural, é o nível cultural das pessoas mas é claro que há pessoas idosas com todos os requisitos...”; “(...) 80 ou mais por cento desta população idosa... tanto no escrever como no ler... então no sistema informático nem pensar nisso.” (CS6)

Mas estes problemas são também semelhantes para os médicos dado que os entrevistados referem a pouca prática, poucos conhecimentos e domínio das TIC (CS4 e CS5):

“(...) isto é ainda muito novo, muito novo. Os computadores ainda são para os nossos utentes uma coisa muito nova, até para muitos técnicos...”; “Nós só temos os computadores há 2 anos, é muito pouco tempo até para os procedimentos...”; “(...) até

os nossos administrativos temos vários que mexem muito mal nisto e se esquecem de ver os e-mails... é complicado...” (CS4)

“(...) não tenho tempo para mais coisas e para as videoconferências menos tempo ainda.”; “Mas as tecnologias é como lhe digo, não sou assim muito ligada a essas coisas... o simples telemóvel só o utilizo para telefonar e receber chamadas... não uso SMS, está a ver.” (CS5)

No caso dos médicos, esta falta de vontade e de domínio das TIC está bem patente nas opiniões emitidas quando se referem à utilização do teclado e do ecrã que lhes focaliza a atenção para este periférico em vez de olharem para os seus doentes e quando se referem ao computador, como sendo uma «barreira física», que também se interpõe entre o médico e o doente quebrando um aspeto fundamental que é a redução de um contacto mais próximo entre o doente e o seu médico que é tão querido e requerido por esta população mais idosa (CS4 e CS6):

“Aliás eles até veem desvantagens porque dizem: «Nem olha para nós, é só para a máquina!»”; “Nós antigamente estávamos a olhar para eles e agora olhamos para o ecrã do computador e para o teclado...” (CS4)

“Nós às vezes estamos de costas para eles e é um bocado aborrecido mas é difícil evitar a 100%.”; “O utente está à nossa direita e o computador na parte esquerda, quando vamos escrever ficamos de costas”; “Bem, é um problema porque nós estamos de costas para os utentes...” (CS6)

Associado a estes obstáculos há ainda a referência à falta de tempo ou, dito por outras palavras, ao consumo de tempo que está associado à manipulação e utilização dos meios digitais (CS5 e CS6):

“(...) não tenho tempo para mais coisas.” (CS5)

“(...) não há tempo para essas coisas...” (CS6)

Para além destes aspetos há ainda a referência à idade afirmando-se que as TIC estão bem enquadradas para com os utentes mais jovens (fatores e relações intergeracionais) e que para estes as TIC terão uma utilização adequada às necessidades (CS1 e CS3):

“Porque não temos utilizadores com esses conhecimentos mas se houver jovens nesses agregados familiares então já poderão constituir uma forma de implementar e de seduzirem os mais idosos a entrarem nisto.” (CS1)

“(...) ficam as pessoas idosas e não ficando lá gente jovem, os idosos são pessoas que por si têm dificuldade adquirir novos conhecimentos...; (...) há zonas onde temos mais dificuldade em desenvolver este tipo de iniciativas em comparação com zonas do litoral onde a população é mais jovem e mais informatizada.” (CS3)

Uma outra questão já mencionada em subcategorias anteriores vem reforçar a necessidade do estabelecimento de uma rede que interligue os diferentes serviços e profissionais de saúde e a respetiva interoperabilidade, assim como, o envolvimento das Farmácias e Laboratórios neste circuito (CS3, CS5 e CS6):

“(...) temos pequenas povoações que não caminham no sentido da informatização nem do desenvolvimento, caminham no sentido da extinção e por isso é muito difícil estar a programar uma implementação de redes e de meios nas Extensões e Sub-Extensões...” (CS3)

“Não... a não ser um caso com as Farmácias porque basta mudar o laboratório para que sejam aviados dois medicamentos diferentes... eles vão à Farmácia e dão-lhes um medicamento mas para o mês seguinte já dão de outro laboratório e isso não pode ser... esse tem sido o problema...”; “Em termos do nome do medicamento é melhor mas não ao nível dos laboratórios e nalguns casos isso não deve ocorrer, Há ainda aqui um problema informático com as Farmácias que espero se venha a resolver.” (CS5)

“Só os CDs quando vêm dos Laboratórios mas uma pessoa não tem tempo para isso... introduzir o CD e tal... não há tempo para essas coisas... leio o Relatório e já está.” (CS6)

Por último, é referido um aspeto que se verifica em vários setores e que também é sentido neste caso particular de em Portugal haver uma assimetria enorme entre o litoral e o interior chamando-se a atenção para este facto, propondo-se que as medidas relacionadas com as TIC e a Saúde sejam primeiramente implantadas no interior porque é aqui que se sentem as maiores dificuldades e onde é necessário investir para que se possa promover a igualdade de oportunidades (CS6):

“(...) começa-se sempre pelo litoral, há essa discriminação... Eu entendo que se deve começar pelo interior e depois ir para o litoral.” (CS6)

2.4. Relação com o utente nas utilizações institucionais das TIC

Para a subcategoria «Relação com o utente», foram apurados 28 registos/ocorrências sem que tenha contribuído com opiniões o entrevistado CS6 tendo, pelo contrário, o entrevistado CS3 contribuído com cerca de 50% do total dos registos/ocorrências. Nesta subcategoria parece evidenciar-se uma boa relação com utente (o que contraria um pouco as opiniões anteriores), em termos gerais, apesar de ainda existirem queixas que referem que o médico presta mais atenção ao computador (CS4 e CS5):

“Os próprios utentes dizem isso: “Só olha para a máquina!” (CS4)

“Não é bom para os utentes, nós nem olhamos muito para ali (ecrã), mas ele está já colocado numa posição estratégica. Se ele estivesse colocado de frente, mas ele está de lado e nós olhamos para o utente.”; “E o utente não se tem queixado, pelo menos que eu saiba. O utente sente-se bem.” (CS5)

Estão a ser implementadas novas rotinas no que respeita à marcação de consultas que agora é feita por telefone mas que deve evoluir para o e-mail, sendo o meio urbano mais sensível e mais aberto às TIC, verificando-se esta maior abertura e utilização ao nível da medicina privada onde os contactos e a troca de informações já é realizada (nalguns casos) através das tecnologias digitais (CS2):

“Enquanto que na cidade, onde exerço na privada, as pessoas já nos chegam com informação diluída ou dispersa mas trazem informação...”; “(...) já foram à Internet [na cidade], foram pesquisar...”; “(...) com os doentes, excepcionalmente, por acaso, com dois ou três, neste momento faço... pedem coisas, têm dúvidas... mas só com dois ou três ...”; “(...) é uma coisa muito limitada...”; “(...) eu posso resolver o correio eletrónico num espaço de tempo que tenho livre e não vou perder tempo numa área de consulta... eu faço isso não ao nível do Estado mas mais na Medicina Privada.”; “Eu tenho isso com cerca de quatro doentes que falo, prescrevo mas são doentes fora da zona...”; “Ela faz os exames e manda-mos por correio e depois eu respondo-lhe por e-mail e é assim... mais dois ou três que faço isto... na Medicina Privada no Estado não tenho feito nada disto...” (CS2)

Os entrevistados referem positivamente a existência de ficheiros digitais porque lhes permitem um acesso mais rápido, há uma melhor monitorização e há uma melhor gestão administrativa dos processos (CS3 e CS5):

“(...) permite também uma gestão de ficheiros, portanto, um acesso à informação individual dos doentes...”; “(...) tem uma vantagem muito grande que tem a ver com o

tratamento dos dados...”; “(...) permite-nos saber o que é que nós estamos a fazer, quais os níveis de execução que estamos a conseguir e monitorizar o nosso trabalho...”; “(...) nós fazíamos um registo manualmente mas depois era muito difícil tratar esses dados.”; “Neste momento as tecnologias permitem-nos praticamente... eu consigo saber em cada dia quase qual é o índice de execução em termos das nossas consultas.” (CS3)

“(...) para os utentes temos este programa que é muito mais cómodo para ao nível das receitas para irmos ver o que lá está...”; “Se não tivéssemos o sistema informático tinha que vir com os papéis e era uma confusão... assim não, fazemos um clique e sabemos logo o que tem, as suas patologias.” (CS5)

Apesar das vantagens enunciadas, os entrevistados referem também que para os idosos, em particular, a relação direta com o seu médico é ainda a que prevalece e a que mais é valorizada (CS2 e CS4):

“(...) já foram à Internet [na cidade], foram pesquisar, muitas vezes vêm confusos, mas os idosos não, vêm «puros»...”; “Com os idosos não, eles acreditam em nós, no seu médico(...)” (CS2)

“Os idosos preferem ir ao seu médico, estar na sua presença (...)” (CS4)

Do exposto, pode-se inferir que a utilização das TIC pode facilitar e melhorar todos os processos (clínicos e administrativos) mas não se deve omitir ou reduzir a relação pessoal e sócio afetiva que deverá ocorrer sempre, entre o médico e o seu doente, como um factor de confiança que é indispensável nesta atividade.

Para a subcategoria «Indicações institucionais», foram contabilizados 20 registos/ocorrências estando envolvidos todos os entrevistados. Pelo que se pode averiguar pelas opiniões manifestadas, que todos os médicos utilizam os dispositivos/aplicações digitais que são emanadas pela Tutela (Ministério da Saúde e/ou Governo) com referência para o SAM e para o ALERT (CS3,CS4, CS5 e CS6):

“No dia-a-dia... as ferramentas utilizamos quer na consulta quer ... na consulta mesmo... na parte clínica... No Centro de Saúde existem os módulos de gestão administrativa dos utentes e depois temos os módulos clínicos, o SAM para nós, o SAM para o hospital e o ALERT... de alguma forma nós utilizamos o SAM já no dia-a-dia na consulta, praticamente ninguém já regista em papel...” (CS3)

“Esta é até uma ordem do «Nosso Primeiro»... (risos)... temos que funcionar com a utilização das tecnologias...”; “(...) temos que utilizar estas plataformas...” (CS4)

“Todos já têm, os serviços já têm [para uso das TIC].”; “Todos nós já funcionamos com isto.”; “Administrativos, enfermeiros, médicos... todos... os enfermeiros já introduzem os dados que têm que introduzir para o programa e depois nós já vamos aceder a esses dados.” (CS5)

“Todos trabalham com o SAM, o Alert, com mais ou menos dificuldade...”; “Quer dizer, temos o SAM, este é o que mais utilizamos, a marcação de consultas, o registo do ficheiro clínico é tudo feito aí, se alguém usa papel... neste momento está tudo informatizado.” (CS6)

Quer isto dizer que se a indicação tem origem na tutela, os serviços acatam-na e, no caso particular das TIC, essa utilização é praticamente generalizada havendo algumas, poucas exceções (CS1 e CS6):

“Eu penso que da forma como nós estamos organizados se não houver alguma imposição de processos estes nunca serão implementados.” (CS1)

“Está tudo informatizado... temos que usar...” (CS6)

Esta utilização tem ao nível de uma ULS/EPE um «peso acrescido» porque a taxa de produtividade é aferida através dos registos digitais pelo que o médico pode ser penalizado se não utilizar as aplicações digitais (CS2 e CS3):

“O registo é obrigatório e é através do software que temos instalado nos computadores.” (CS2)

“A indicação de que deve ser utilizado faz parte da política do Ministério, mas eu penso que os profissionais também sentem essa necessidade, nós não temos que estar a impor às pessoas, tirando um caso ou outro...”; “(...) nós estamos numa ULS, digamos que somos remunerados não per capita mas pelos serviços que realizamos. O que não está registado é como se não fosse feito.” (CS3)

Uma outra realidade prende-se com a prática generalizada de se efetuar a prescrição em formato digital, assim como, a marcação das consultas (CS2, CS3 e CS6):

“Mas agora a prescrição eletrónica é obrigatória...”; “(...) nós temos recomendações para que a consulta seja feita na própria semana, a pessoa procura a consulta e na maior parte das vezes a pessoa tem a consulta no próprio dia.... Não justifica uma marcação de consulta online porque as pessoas têm consulta automaticamente...” (CS2)

“O receituário online, esse está sempre, toda a gente utiliza a prescrição eletrónica.” (CS3)

“Quer dizer, temos o SAM, este é o que mais utilizamos, a marcação de consultas, o registo do ficheiro clínico é tudo feito aí, se alguém usa papel... neste momento está tudo informatizado.” (CS6)

Ainda é referida a possibilidade destas aplicações digitais poderem estar associadas ao rastreio/acompanhamento de diferentes doenças (ex: infecto-contagiosas) que terá efeitos muito positivos ao nível mais global da Saúde Pública.

2.5. Propostas para a implementação e utilização das TIC

2.5.1. Cidadãos mais idosos e as TIC

Na subcategoria associada às «Propostas», o número de opiniões apresentado foi apenas 6, sendo esta a subcategoria que apresentou o menor número de registos/ocorrências. Para este facto, apenas três entrevistados emitiram opiniões (50% da amostra). As opiniões foram «dispersas» e parecem ser pouco «consistentes» ou pouco «seguras». As propostas passam pela necessidade de se fazer sentir junto dos idosos a necessidade para utilizarem as TIC mas como a realidade parece não facilitar esta ocorrência refere-se que tal situação possa ocorrer noutros locais (cidades) e com outros idosos que já tenham tido contactos prévios com as TIC enquanto trabalhadores ativos ou que sejam detentores de uma literacia digital (CS1 e CS6):

“(...) temos que criar polos de interesse(...)”; “Se as pessoas tivessem este acesso (...)”;
“(...) de mantermos as pessoas ocupadas.”; “(...) se tivessem também a cultura necessária para este acesso seria muito bom(...)”. (CS1)

Uma outra questão prende-se com a necessidade de se investir em infraestruturas (banda larga), para que se torne mais fácil aceder e para que a qualidade do acesso seja o adequado às necessidades atuais, o que de certa forma parece não se vir a concretizar dado o montante de investimento requerido para regiões do país onde as empresas entendem não ser lucrativo investir (CS3):

“(...) era uma área onde devia haver um investimento porque era muito importante.”
(CS3)

2.5.2. Utilização institucional das TIC em atos médicos para os cidadãos mais idosos

Para esta subcategoria foram contabilizados, na totalidade, 31 registos/ocorrências. Apenas o entrevistado CS2 não emitiu qualquer opinião. Uma proposta que se sente com alguma insistência, tem a ver com a necessidade de se envolverem os mais jovens (netos e filhos) com os mais idosos (avós) porque se percebe ser mais fácil através de uma colaboração intergeracional, promoverem-se nos mais idosos algumas competências digitais que os levem a adotar e a aceitar as TIC como forma de poder incrementar a sua qualidade de vida e bem-estar (CS1, CS4 e CS5):

“Porque não temos utilizadores com esses conhecimentos mas se houver jovens nesses agregados familiares então já poderão constituir uma forma de implementar e de seduzirem os mais idosos a entrarem nisto.” (CS1)

“Eu acho que essa realidade só poderia ser na família, com os netos, aí sim.”; “Sim com os netos para se familiarizarem com estas tecnologias, de outra maneira, numa estrutura pública...”; “Os mais velhos só na família. Eu conheço algumas pessoas que são quase analfabetas mas que conseguem mexer no computador, mas os primeiros passos são dados com a família, passo a passo.”; “(...) como é que o utente envelhecido, uma zona rural os vais utilizar?... Mas agora a geração dos 20 anos, esses sim. Esses mexem com muita facilidade no computador.” (CS4)

“Os idosos têm que ser vistos de outra maneira... neste momento os idosos não são os idosos de antigamente, agora já chegam aos 90 anos e muitos com uma boa qualidade de vida.”; “O que temos é que começar a preparar os mais jovens para esta realidade.” (CS5)

Mas, para que este comportamento se possa efetivar e permanecer é importante o papel do poder local (Juntas de Freguesia), da Segurança Social através dos Lares e Centros de Dia e também do Ministério da Saúde, através de um suporte técnico que promova a formação (CS1, CS3 e CS5):

“Penso que as Juntas de Freguesia, as Autarquias poderão ter muito a dizer nesse aspeto nem que seja a organizarem cursos práticos e locais nas próprias Juntas, uma sala, talvez, onde eles pudessem ir brincando com isto...”; “(...) tendo acesso com alguém que fosse orientando, que os ajudasse nisso... penso que isso seria mesmo muito importante para o futuro. Seria um bom passo nesta área.”; “(...) para que se instale uma nova realidade terá que se passar por uma alfabetização...” (CS1).

“Temos que encarar isto como um investimento e não como uma despesa, é assim que isto tem que ser visto, a nível local nós tentamos que as pessoas adiram a este tipo de tecnologias, a nível regional ao nível das redes e ao nível do Ministério da Saúde devem

investir porque é por aqui que as coisas devem passar e ganha-se em termos de qualidade e em termos de produtividade.” (CS3)

*“A Segurança Social é que tem que dar mais apoio... Os Lares e os Centros de Dia...”;
“Através de uma webcam, videoconferência?... Sim, para os acamados porque para os outros que ainda caminham não parece necessário...”. (CS5)*

Uma outra questão mencionada tem a ver com a necessidade de se adaptar o software, hardware e a respetiva ergonomia que seja mais intuitiva e mais direta (usabilidade), para que a utilização das TIC seja simples e fácil, propondo-se também que esta utilização seja feita «em pequenos passos», com níveis de complexidade acessíveis para todos, para que estas rotinas possam ser integradas nas rotinas dos idosos (CS4):

“(...) muitos deles têm dificuldade na visão... o software deve ser adaptado aos idosos... a maioria vêem mal e haver mais facilidade...”; “(...) os passos para a realização das tarefas serem em menor número, mais diretos, mais fáceis...”; “(...) tecnicamente não sei como isso se faz mas, por exemplo, a marcação das consultas por computador é muito complicado porque há muitos passos, não é lá muito fácil... devia ser preciso fazer-se apenas um ou dois «cliques»... e não é esse o caso. É preciso ir aqui, ir ali...” (CS4)

Neste contexto propõe-se também que se encontrem soluções para que os computadores possam ser «encastrados» nas secretárias, deixando de ser uma barreira/parede que se interpõe entre o doente e o médico e que possa vir a existir um cartão inteligente que possa ser processado através de uma leitura ótica (Balcão Virtual) que forneça todos os dados necessários e assim promova uma melhor qualidade nos serviços com a respetiva reorganização administrativa e de gestão (CS6):

“O ideal era ter o monitor embutido na secretária, à nossa frente... pode ser que no futuro isso venha a acontecer.”; “Só se em vez de 12 consultas nós marcássemos 6... não há tempo.”; “No receituário... devia haver um cartão que quando chegasse à farmácia era lido o cartão... para já poupavam-se muitas árvores... a parte ambiental...”; “(...) há o chamado Balcão eletrónico, metem o Cartão de Utente, veem e marcam a sua consulta, sem passar pelo administrativo...”; “(...) o Balcão Virtual também é fundamental que se inicie para poupar os administrativos, entre aspas e evitar alguns intermediários...” (CS6)

2.5.3. e-Saúde

Na subcategoria «Medidas ou propostas para a concretização da e-Saúde», foram obtidos 37 registos/ocorrências, tendo intervindo todos os entrevistados. O que mais sobressai nesta subcategoria, é a necessidade de se criar uma «rede» que seja fiável e que permita interligar os serviços/instituições de saúde e todos os profissionais que estão envolvidos, assim como, os laboratórios (exames e análises) e as farmácias (receitas digitais), para que esta situação seja encarada como um todo, e não se perder tempo nem redundância na informação veiculada (CS2, CS3 e CS6):

“A Imagiologia só existe no Hospital, no Serviço de Urgência. Os servidores não estão a funcionar... as redes...”, “(...) as coisas deviam estar em rede”, “Se a ULS quer avançar tem que avançar através disso, por tudo a funcionar em rede.”; “A rede... o caso da imagiologia, tudo tem que estar em rede na medicina privada e na medicina hospitalar...”; “(...) se estivessem todos os serviços em rede a nossa resposta, principalmente, para problemas agudos era muito mais rápida.”; “(...) se estivesse tudo em rede nós tínhamos logo esse exame na própria hora, isso é que deveria acontecer...” (CS2)

“(...) com o e-Agenda será diferente... este programa está a ser criado e estamos à espera que apareça... houve um ensaio nalguns Centros de Saúde mas acho que está um pouquinho atrasado. Mas iremos para aí, seguramente.”; “Nós necessitamos, por exemplo, que as análises clínicas... por exemplo, a gente passa uma requisição que é impressa e que a pessoa leva ao laboratório... era muito fácil a requisição aparecer diretamente no laboratório... o utente dizia-nos qual o laboratório onde queria ir e nós enviávamos diretamente, tinha a vantagem de ter que ser transcrita...”; “Se os serviços estivessem ligados só tinha que ser uma única vez escrita no sistema...”; “Por exemplo, num hospital isto já não se passa, o médico pede no computador, o laboratório executa, introduz os resultados que depois aparecem no computador do médico. O que nós precisamos é que isto funcione como funciona no hospital... é um problema de rede.; “Isto permitia uma articulação e poupava-se muito tempo e para as receitas a mesma coisa... fazia-se o mesmo tipo de circuito para a farmácia... A relação com o utente, a troca de informação é possível e é importante...”; “(...) de futuro o doente [com doenças crónicas] não precisará de se deslocar ao Centro de Saúde porque ele não vem fazer um ato médico tem uma prescrição que já foi feita anteriormente num ato médico. Mas em situações de doença não pode haver consulta à distância.”; “Rede em condições, toda a gente ter a possibilidade de emitir receitas, o registo...” (CS3)

“Há uma coisa que está certa e que está no projeto do Governo mas não sei quando é que se põe em prática que é acabar com a receita em papel, isso é fundamental... isso já para não falar nas árvores (risos)... mas são resmas de papel, são resmas de papel... e isso podia evitar-se...” (CS6)

Nesta situação mais particular também é proposto que cada um dos profissionais tenha associada uma conta de e-mail para se estimular e promover uma ligação mais fácil e mais sistemática na troca e partilha de informação, uma interface universal ou ainda uma plataforma que permita também que o utente possa comunicar e estar informado acerca da sua situação clínica (CS3):

“(...) tentamos ter correio eletrónico para todos os profissionais, todos os médicos deste Centro de Saúde têm uma caixa de correio eletrónico para nós podemos divulgar a informação interna...”; “Um interface com a comunidade... tirando a página online da instituição existia anteriormente com a Sub-Região com uma página para as pessoas acederem e para obterem informação...” (CS3)

É claro que há também quem indique a necessidade de um apoio técnico/informático para resolver questões mais técnicas e que possa também promover uma atualização/formação dos utilizadores (CS6):

“Alguém com conhecimento de informática... todos os Centros de Saúde deviam ter alguém com formação, com conhecimentos informáticos...” (CS6)

Há, apenas uma referência por parte de um entrevistado (CS4) que não se deve generalizar a utilização das TIC porque, no seu entender, há áreas que poderão ser mais adequadas que outras.

“(...) nas especialidades mais técnicas é mais fácil nas outras não [telemedicina]. Vai depender do tipo de doenças, o doente da Psiquiatria tem um conjunto muito próprio de certas particularidades...” (CS4)

Por último, há também a referência às responsabilidades da tutela através do Ministério da Saúde ou através das chefias intermédias (ex: ULS) que deverão emitir políticas e indicações objetivas e vinculativas para que a adoção destas novas formas de trabalho através das TIC, passem a ser rotinas para todos os atores envolvidos: médicos, enfermeiros, administrativos e, é claro, os utentes (CS2, CS3 e CS5):

*“Se a ULS quer avançar tem que avançar através disso, por tudo a funcionar em rede.”;
“Tem que vir de cima porque isto representa custos elevados... ou do Presidente da ULS eles é que têm capacidade de gerir...” (CS2)*

“Rede em condições, toda a gente ter a possibilidade de emitir receitas, o registo...”; “(...) devia haver um processo clínico único em toda a ULS.”; “Processo clínico que devia ser para médico, enfermeiro e outros profissionais... toda a gente que vai tratar um mesmo doente deve escrever no mesmo sítio para que todos saibam e conheçam todas as abordagens que foram feitas aquele doente.”; “Todos registam no mesmo processo e todos têm acesso à mesma informação. É importante também o acesso aos meios complementares de diagnóstico online...”; “A rede ligada ao hospital era muito importante. Este é um passo que tem que ser dado.” (CS3)

“Eu penso que não será propriamente a ULS a decidir isso, essa decisão tem que vir de cima, do Ministério.”; “Será uma responsabilidade do Ministério e não tanto da ULS, será o Ministério.” (CS5)

2.6. Subcategoria: Razões «neutras»

No caso da última subcategoria que emergiu a partir das opiniões manifestadas têm um carácter «disperso» e que pareceu não se enquadrar nas subcategorias anteriores, tendo sido contabilizados 15 registos/ocorrências, sem que tenha havido o contributo de CS3 e CS4. O entrevistado CS2 apresenta pela primeira vez, nesta categoria, a sua opinião referindo que os idosos não representam nenhum grupo especial, razão pela qual se justifica a não emissão de qualquer opinião nas subcategorias anteriores. Também para CS6, o computador não tem qualquer tipo de significado especial, porque já se habituaram à sua presença:

“(...) para os idosos não há qualquer situação especial...” (CS2, médico, 52 anos)

“Os idosos estão à vontade com o computador... ao princípio talvez mas agora não ligam nada a esse facto.” (CS6, médico, 54 anos)

A opinião mais consensual é aquela que refere a solidão dos idosos e verem a ida, ao seu médico de família, uma forma de reduzirem esse isolamento que sentem e também na procura de afetividade, de compreensão e de terem a atenção de alguém que neste caso representa muito para eles, «o seu médico» (CS1 e CS5):

“São pacientes que têm que ter um maior consumo de consultas... uma maior necessidade de se aproximar do seu médico para resolver os seus problemas...”; “(...) depois há problemas de compreensão inerentes ao grupo etário.... Há uma maior carência de contactos.”; “... precisam de um meio mais afetivo... “Também é verdade. Há aí muitos doentes que vêm só para ver a cara do médico e sentirem-se logo melhores.”; “É a confiança no seu médico. A condição de médico de família privilegia-nos nesse aspeto.” (CS1, médico, 55 anos)

“(...) eles estão muito sozinhos e querem falar com alguém e o médico dá-lhes essa atenção e companhia que eles necessitam.”; “Aqueles idosos que são mais independentes não, aceitam bem mas os outros mais dependentes continuam a vir muito ao seu médico.”; “Eles vêm ao Centro de Saúde porque gostam de vir.”; “Nas zonas mais rurais os filhos estão todos fora, eles estão sozinhos... ou têm um vizinho ou têm-nos a nós e para aqueles que estão nas aldeias nem sequer têm vizinhos à sua volta, só nos têm a nós, acho que é por isso que vêm muito às consultas.”; “O que os idosos querem é ter alguém que lhes dê atenção.” (CS5, médica, 55 anos)

As TIC parecem ter um «relacionamento neutro» com os idosos porque o que eles querem é falar com o seu médico. Quer isto dizer que o desconhecimento do potencial das TIC fazem com que estas sejam ignoradas de forma natural. Por isso, será importante informar e demonstrar que as TIC podem, realmente, incrementar a sua qualidade de vida.

3. Análise de conteúdo das entrevistas semiestruturadas: Perspetivas dos Presidentes de Juntas de Freguesia do concelho de Castelo Branco (e-Governo Local)

Das 25 freguesias que constituem o concelho de Castelo Branco, foram entrevistados 15 Presidentes de Juntas de Freguesia que se passam a apresentar por ordem alfabética (mas não pela ordem que foram realizadas as entrevistas): Alcains; Almaceda; Castelo Branco; Cebolais de Cima; Escalos de Baixo; Lardosa; Louriçal do Campo; Lousa; Mata; Monforte da Beira; Póvoa de Rio de Moinhos; Retaxo; Santo André das Tojeiras; São Vicente da Beira; Sarzedas.

Os entrevistados foram codificados pelas letras «JF», numerados de 1 a 15. Esta amostra é constituída por freguesias com um perfil urbano (JF6; JF15; JF4), sendo as restantes com um perfil predominantemente rural. De entre estas últimas, houve a preocupação de se incluírem freguesias com um valor mais elevado (> 1000) de residentes (JF10; JF14); com um valor intermédio (1000 – 750) (JF7; JF8; JF13); e, as restantes com valores muito mais baixos de residentes (< 750), que constituem a sua grande maioria (JF1; JF2; JF3; JF5; JF9; JF11; JF12).

As entrevistas foram realizadas de acordo com a disponibilidade dos Presidentes de Junta e tiveram como suporte um guião (Anexo 7.XXX) dentro de um modelo de entrevista semiestruturada, tal como aconteceu no caso dos médicos dos Centros de Saúde.

Após o registo digital de cada uma das entrevistas, procedeu-se à sua transcrição (na sua totalidade). As entrevistas foram realizadas entre janeiro e fevereiro de 2011 e tiveram uma duração média que variou entre os 35 e os 45 minutos. A título de exemplo, é também anexado (Anexo 7.XXX) um protocolo de entrevista, sendo o entrevistado codificado de «JF1» para que se possa manter o seu anonimato. Depois de transcritas todas as entrevistas, procedeu-se à análise de conteúdo, norteadas pelas indicações de Bardin (ano), sendo apuradas as categorias e respetivas subcategorias, foram selecionadas as unidades de registo e o total das suas ocorrências. O anexo 7.XXX, a título de exemplo, apresenta os resultados da metodologia adotada. Ao mesmo tempo, a análise de conteúdo foi também efetuada, complementada e aprofundada através da utilização de um software específico: «webQDA». Do mesmo modo, e a título de exemplo, o anexo XXX exemplifica alguns dos vários procedimentos efetuados que vieram a permitir o cruzamento de várias variáveis no sentido de melhor se poder apurar o significado das inferências recolhidas em cada entrevista. Importa referir que a metodologia e

os exemplos citados foram semelhantes aos realizados para as entrevistas dos médicos dos Centros de Saúde.

Seguidamente, vai proceder-se à apresentação das opiniões dos Presidentes de Junta de Freguesia que foram entrevistados e a sua apreciação crítica que é baseada nas inferências e no cruzamento das respostas que emergiram após a análise de conteúdo já referenciada. A Tabela 7.8 que se passa a apresentar permite a visualização de todas as categorias e respetivas subcategorias, assim como, o número de registos/ocorrências:

Categorias	Sub-categorias	Nº Registos/ Ocorrências
1.Opinião pessoal em relação às TIC	1.1. Opiniões favoráveis	35
	1.2. Opiniões desfavoráveis	10
	1.3. Vantagens	44
	1.4. Desvantagens	27
	1.5. Limitações	22
		138
2. Os Idosos e as TIC	2.1. Opiniões favoráveis	18
	2.2. Opiniões desfavoráveis	24
	2.3. Vantagens	29
	2.4. Desvantagens	1
	2.5. Limitações e obstáculos	32
	2.6. Propostas	33
		137
3. As TIC e o e-Governo Local	3.1. Experiência pessoal	56
	3.2. Vantagens	34
	3.3. Desvantagens	20
	3.4. Obrigatoriedade da tutela	72
	3.5. Obstáculos e limitações	54
	3.6. A relação com o utente	48
		284

Tabela 7.8: Resumo das categorias, respetivas subcategorias e número de registos/ocorrências após a análise de conteúdo das entrevistas efetuadas aos Presidentes de Junta de Freguesia.

Como é possível averiguar-se, para cada categoria foram apuradas subcategorias com valências qualitativas semelhantes (ex: opiniões favoráveis). Neste sentido, vão ser apresentadas as opiniões de acordo com um conjunto de blocos que refletem atributos

qualitativos com um sentido semelhante: opiniões favoráveis e vantagens; opiniões desfavoráveis e desvantagens; limitações e obstáculos; questões relacionadas com indicações institucionais; propostas.

3.1. Opiniões favoráveis e vantagens das TIC

3.1.1. Opiniões pessoais

Nesta Subcategoria foram apurados 35 registos/ocorrências de todos os entrevistados, à exceção de JF2 e JF8 que não emitiram opinião. Em termos globais os entrevistados emitiram apenas um ou dois comentários enquanto que outros entrevistados, uma minoria, realçou bastante os aspetos positivos das TIC.

Há, no entanto, uma referência bastante consistente ao uso diário e/ou frequente das TIC no âmbito das suas rotinas (JF3, JF4, JF5, JF9, JF12 e JF13):

“Eu utilizo, é uma ferramenta que eu utilizo todos os dias.” (JF3)

“Todos os dias lido com as tecnologias. (JF4)

“Eu posso dizer e, essa é a realidade dos factos, que utilizo as tecnologias diariamente.” (JF5)

“Na minha vida pessoal eu uso as tecnologias diariamente e várias vezes ao dia.” (JF9)

“Utilizo com muita frequência as TIC...” (JF12)

“Eu utilizo a Internet diariamente.” (JF13)

Mas as TIC «ultrapassam» a rotina doméstica, sendo também assumida a sua utilização quer no local de trabalho, quer na autarquia (JF1, JF12 e JF15):

“(...) utilizo a Internet quer na minha vida profissional quer ainda como hobby” (JF1)

“Utilizo com muita frequência as TIC tanto no meu trabalho, como na Autarquia como em situações de lazer.” (JF12)

“Ao nível pessoal e ao nível profissional não sou capaz de passar sem as tecnologias.” (JF15)

Contudo, as TIC parecem tornar-se até ‘obsessivas’, dada a possibilidade de poderem introduzirem alguns hábitos de dependência, pois sentem necessidade de estarem atualizados e informados acerca, do que vai acontecendo não apenas o nível local ou regional, mas ao nível

do país e do mundo, onde a internet, o email e as redes sociais (ex: *Facebook*; *Blog*) ocupam a grande maioria das suas rotinas (JF1, JF4, JF5, JF6, JF10, JF11, JF13, JF14 e JF15):

“(...) acesso à informação “(...) o Messenger e o Facebook”; “São importantíssimas as redes sociais.” (JF1)

“Estou no Facebook e coisas parecidas... nas redes sociais...”; “(...) isto é o futuro e não há nada a fazer.”; “O computador é a máquina que mais me impressiona.”; “Não há máquina mais perfeita que esta.” (JF4)

“(...) utilizo porque sou uma pessoa que pretende estar actualizada com a realidade e com o mundo global que nos rodeia e as tecnologias permitem isso.”; “Eu posso dizer e, essa é a realidade dos factos, que utilizo as tecnologias diariamente.”; “(...) estou no Facebook, tenho lá, entre aspas, a minha página no Facebook.”; “(...) tenho um Blog pessoal mas que está virado para a freguesia. “(...) envio e recebo mails; “(...) consulto a Internet.”; “Um utilizador diário mas não compulsivo. (JF5)

“(...) as tecnologias comandam o mundo mas estão de uma tal maneira presentes e integradas que não é possível não as utilizarmos e esquecermo-nos delas porque senão passamos para aquele lado da analfabetização digital...” (JF6)

“(...) quando vamos para a nossa casa queremos ver o que é que se passa, temos a curiosidade ao nível da informação e se temos que preparar algum trabalho para o dia seguinte...” (JF10)

“(...) quando senti necessidade de as usar comecei a usá-las com muita frequência.”; “Tem sido cada vez mais, mais... desde os e-mails, sei lá, a tudo... utilizo para tudo.” (JF11)

“Eu utilizo a Internet diariamente.” (JF13)

“Ao nível pessoal utilizo as tecnologias em casa. Utilizo o correio electrónico, para fazer pagamentos... tudo...” (JF14)

“Ao nível pessoal e ao nível profissional não sou capaz de passar sem as tecnologias.”; “(...) quem não sabe lidar com a tecnologia não saber desempenhar bem as suas actividades...”; “É imprescindível para mim o uso das tecnologias, não consigo viver sem as tecnologias.” (JF15)

Apesar das TIC serem sentidas como algo que é óbvio para e nas vidas das pessoas, há também a indicação de uma certa cautela, a sensação de se sentirem precavidos e atentos no sentido de fazerem uma utilização adequada e sensata desta ferramenta digital.

Na presente Subcategoria «Vantagens» foi obtido o maior número de ocorrências/registos (44). Apenas três dos entrevistados não emitiram opinião: JF5, JF6 e JF11. Este número significativo

de opiniões emitidas subentende um conhecimento bastante razoável relativamente às vantagens que as TIC possuem para os entrevistados.

Das opiniões recolhidas, há um sentimento generalizado, de que as TIC propiciam uma maior acessibilidade e comodidade com um relevante decréscimo de custos pelo facto de muitas ações poderem ser realizadas a partir de casa ou do local de trabalho sem haver necessidade de deslocações. Esta situação tem ainda como consequência a facilitação de uma melhor comunicação, quer no local de trabalho, quer em atividades de lazer (JF1, JF2, JF3, JF7, JF10, JF12, JF13 e JF15):

“(...) a facilidade”; “(...) e torna-se mais fácil fazermos as coisas sentados lá em casa, na cadeirinha em frente ao computador”; “(...) bastante cómodo” (JF1)

“(...) no meu dia-a-dia, sou Operador de Vendas e utilizo as TIC todo o dia, mais na perspectiva de utilizador.”; “Eu utilizo as TIC como utilizador diariamente no meu trabalho mas acho que é um utensílio.” (JF2)

“As vantagens é que nós temos o mundo à nossa volta.”; “Resolvemos... numa noite que ali trabalhamos resolvemos uma data de problemas, se não fosse isso não era possível.” (JF3)

“Sim, são importantes e facilitadoras do trabalho.”; “(...) elas estão para nos facilitar a vida.” (JF7)

“(...) não podemos comparar com o antigamente, hoje as coisas são diferentes, tudo é muito mais rápido, mais eficiente, as pessoas têm o acesso à informação de toda a ordem...”; “(...) não tem nada a ver, o sistema mudou completamente.” (JF10)

“(...) é uma ferramenta que uso no meu desempenho profissional.”; “Eu estou a cerca de 30 quilómetros mas eu comunico com a funcionária da Junta enviando documentos digitalizados o que facilita muito a vida porque, caso contrário, obrigava-me a deslocações constantes.” (JF12)

“É uma ferramenta fundamental porque possibilita informação, possibilita formação e daí dar mais aptidões e conhecimentos para se poder desenvolver um melhor trabalho.” (JF13)

“Facilita tudo.”; “A rapidez... a comunicação...”; “Mudaram as rotinas de trabalho e as exigências... e temos a resolução dos problemas em tempo real...”; “(...) deixou de haver «pendentes», resolve-se tudo na hora...”; “Há rapidez, eficácia e eficiência nos processos...”; “(...) resolve-se tudo imediatamente.” (JF15)

Na sequência destas valências proporcionadas pelas TIC, os entrevistados também referem que a resolução de problemas é feita de forma mais célere e com mais eficácia, dado que a internet vem possibilitar a resolução destes problemas a distância mas com uma execução em

tempo real. Estas novas realidades vêm propiciar uma mudança nas rotinas de trabalho com um incremento na qualidade dos procedimentos e promovem, de certa forma, uma maior aproximação entre as pessoas (JF1, JF2, JF4, JF8, JF9, JF13 e JF14):

“(...) tenho um filho que foi para Timor e está a dar aulas lá na Universidade e é a maneira de nós nos contactarmos.” (JF1)

“(...) uma ferramenta muito boa para aproximar as pessoas como ao nível do trabalho e vejo o nível de desempenho e a facilidade de comunicação entre os vários Departamentos da empresa com a utilização do correio electrónico...”; “(...) o computador e a Internet... facilitam muito a vida...”; “(...) antigamente andávamos à espera que chegasse uma ordem ou uma instrução para venda e agora não.” (JF2)

“(...) eu fico espantado com esta máquina [computador], com aquilo que faz e com o que se pode fazer...”; “Só lhe falta falar (risos)... nem sei se não falará... (risos).” (JF4)

“(...) em termos pessoais é mais busca de informação, a Internet...”; “(...) é uma maneira muito rápida e precisa de divulgar informação; “(...) fazemos isso pela Internet, Contas... pagamentos de água e de luz, pagamentos...” (JF8)

“Vantagens são mais que muitas...”; “(...) no outro dia precisava de uma bibliografia, usei a Internet, pus-me em contacto com a Alemanha e no outro dia a seguir tinha cá o que pretendia.”; “O acesso e a rapidez...”; “(...) enviei mais umas coisa por e-mail e as coisas resolveram-se.”; “Sim, esta foi uma concretização da globalização que permitem as tecnologias.” (JF9)

“Eu utilizo a Internet diariamente.”; “(...) na recolha de informação que julgo ser importante.”; “É uma ferramenta fundamental porque possibilita informação, possibilita formação e daí dar mais aptidões e conhecimentos para se poder desenvolver um melhor trabalho.” (JF13)

“Para mim tem todas as vantagens.”; “Porque através destes meios tenho hipóteses de ter acesso a mais conhecimento, acerca de tudo e a todos os níveis.”; “Consulto a Internet, também utilizo o Skype para comunicar com os familiares, para aqueles que estão muito longe...”; “(...) faz aproximar as pessoas...” (JF14)

3.1.2. Os cidadãos mais idosos e as TIC

Foram obtidos 18 registos/ocorrências, na sua totalidade, não tendo emitido opiniões os entrevistados JF1, JF3, JF4, JF7, JF8, JF10 e JF14.

As opiniões manifestadas referiram ser importante para os idosos a utilização das TIC, em termos mais gerais (JF2, JF5 e JF13):

“No caso dos idosos era até uma coisa boa divulgar entre eles.”; “São muito importantes.” (JF2)

“Eu penso que é bastante importante”; “É importante não descurar esta faixa etária porque é a faixa etária final da vida terrena.” (JF5)

“Eu penso que sim. Obviamente que sim...” (JF13)

Mas uma questão que se torna importante referenciar tem a ver com a possibilidade das TIC poderem vir a quebrar a solidão e o isolamento dos cidadãos mais idosos, ao mesmo tempo, que se podem implementar e aprofundar os laços afetivos com familiares e, conseqüentemente, as relações intergeracionais (JF5, JF6, JF12 e JF13):

“No final de 2010 terminámos uma formação para os aposentados... e alguns deles iam preparados para depois poderem falar com os filhos que não residem lá. É importante.”;
“Para quebrar o isolamento dos idosos, dos aposentados, isso é muito importante.”;
(JF5)

“(...) em relação aos idosos fruto da sua situação de quase completo isolamento acho que as tecnologias podem ser um meio para os idosos conviverem...”; (...) há sempre aquela questão de não ser um convívio pessoal mas é sempre uma forma de conviverem, de quebrarem o seu isolamento...” (JF6)

“Tendo em conta que os nossos idosos estão cada vez mais isolados, que a família não pode estar com eles...” (JF12)

“(...) também poderia diminuir o isolamento dos idosos porque estão muito sozinhos...”;
“(...) seria interessante e atrativo eles pela Internet falarem com os filhos mas também visualizá-los... aos netos... já entrava a afetividade...” (JF13)

Por outro lado, as TIC podem servir para quebrar rotinas, para proporcionar novos desafios intelectuais para que se possam criar hábitos de leitura e de pesquisa de informação e de conhecimento e convívio. Neste particular, há referências para a necessidade de se poder proporcionar formação em TIC para os idosos, onde a Junta de Freguesia pode desempenhar um papel importante através do seu apoio (JF11, JF13 e JF15):

“(…), no meio rural eles utilizam as tecnologias através da Junta, recorrem à Junta de Freguesia com muita regularidade..., temos lá uma funcionária a tempo inteiro, precisamente por causa do apoio aos idosos. (JF11)

“(…) terá obviamente vantagens... porque permite aos idosos manterem alguma atividade, manter o cérebro a funcionar... penso que seria muito importante manter envolvidas as pessoas mais idosas...”; “(…) isso ia proporcionar experiências e trabalhos diferentes do que estão habituados que é tratar das suas propriedades, dos seus gados...” (JF13)

“(…) há também idosos que sentem necessidade de terem mais conhecimentos, saber o que é um computador... e quando há cursos de formação eles querem saber para que é que serve o computador...”; “Foram eles [idosos] mesmo que vieram ter junto da autarquia para nós arranjarmos cursos de informática porque eles também se sentem um pouco «parados»... sentem-se inativos... e estes cursos de informática é uma forma de eles estarem ativos...”; “(…) este curso começa a ser um meio para o convívio, as pessoas frequentam o curso mas também convivem com os outros... é uma maneira de haver comunicação, de estarem juntos com outras pessoas... os idosos... é uma maneira de aprender, de estar e de conviver.” (JF15)

Relativamente às desvantagens das TIC para os cidadãos mais idosos, foram emitidos 29 registos/ocorrências. De entre os entrevistados apenas JF1, JF4, JF5, JF8 e JF11 não emitiram opinião.

Para uma grande parte dos entrevistados que emitiram opinião nesta subcategoria pode referir-se, como grande vantagem, o facto das TIC permitirem que seja facilitada a comunicação e, ao mesmo tempo, se proporcionem espaços que reduzem o isolamento destes cidadãos e, por essa via, podem ser uma boa terapia e até se esqueçam dos seus problemas (ex: saúde) e melhorem a sua qualidade de vida (JF7, JF10, JF12, JF13, JF14 e JF15):

“E em quebrar o isolamento deles.” (JF7)

“(…) se ele [idoso] tiver acesso a um computador estou convencido que ele até se esquece dos seus problemas de saúde e do seu isolamento...” (JF10)

“(…) isso é muito importante, em questão de segurança, em termos de isolamento, de doença, de sociabilidade também...” (JF12)

“(…) terá obviamente vantagens... porque permite aos idosos manterem alguma atividade, manter o cérebro a funcionar... penso que seria muito importante manter envolvidas as pessoas mais idosas...”; “(…) também poderia diminuir o isolamento dos idosos porque estão muito sozinhos...” (JF13)

“Trazia vantagens.”; “(…) eu penso que seria muito vantajoso, principalmente para as pessoas que neste momento são aquelas que estão mais isoladas”; “Como estão mais isolados, o contacto com o mundo podia ser feito através da Internet...”; “(…) tinham conhecimento e também uma ocupação ao utilizarem a Internet.” (JF14)

“Para comunicarem... e eu continuo a dizer, para os idosos os computadores são uma companhia que lhes permite comunicar com outras pessoas... o Estado devia incentivar este sector da sociedade... olhe, comunicar até para um SOS...”; “Para os idosos o computador pode funcionar como se fosse uma pessoa amiga que faz comunicação, que lhes permite comunicar com outras pessoas.” (JF15)

Uma outra grande vantagem tem a ver com a possibilidade de se estreitarem laços familiares e de se criarem espaços para o incremento das relações intergeracionais onde a internet e as ferramentas de comunicação têm um papel primordial (JF6, JF9, JF12, JF13, JF14 e JF15):

“(...) haverá de tudo, haverá quem domine que utilizem, e que a utilizem com os chats e com as webcam, com familiares que estão no estrangeiro...” (JF6)

“Essa senhora tem uma filha no estrangeiro e já me disse que comunica com a filha pela Internet... é um caso que podemos dizer que é de sucesso, mas é apenas um caso.” (JF9)

“Lá na Freguesia houve uma formação sobre a iniciação à Internet e lembro-me de estarem avós e netos a aprenderem e a interagirem... para eles aquilo foi uma descoberta fantástica, o poderem ver o neto virtualmente foi muito bom e isso...” (JF12)

“(...) seria interessante e atrativo eles pela Internet falarem com os filhos mas também visualizá-los... aos netos... já entrava a afetividade...” (JF13)

“Como estão mais isolados, o contacto com o mundo podia ser feito através da Internet...”; “(...) tinham conhecimento e também uma ocupação ao utilizarem a Internet.” (JF14)

“(...) parece-me que estão muito sensíveis à Internet porque com ela é possível virem a comunicar com a família, filhos e netos... a nossa próxima prioridade é sensibilizar para a utilização da Internet.” (JF15)

3.1.3. As TIC e o e-Governo Local

Na subcategoria «Vantagens» foram recolhidos 34 registos/ocorrências, não tendo manifestado qualquer opinião apenas o JF3 e o JF9.

Há um alargado consenso, em considerar as TIC como ferramentas muito vantajosas para os cidadãos e para as respetivas juntas de freguesia. Sente-se por parte dos presidentes da junta uma preocupação em estreitar ainda mais os laços de proximidade com os seus cidadãos, e as TIC constituem um meio adequado para este efeito. Neste sentido, tem havido iniciativas para a criação de um site oficial da junta de freguesia, não apenas para divulgar informação, mas com a intenção de fazer com que os cidadãos intervenham e interajam sendo que, ao mesmo tempo, este meio proporciona uma maior transparência e uma maior visibilidade em relação às atividades e iniciativas realizadas pela Junta de Freguesia. Pelo fato de haver esta maior transparência faz com que o próprio executivo seja ainda mais exigente consigo próprio e que tenha em consideração comportamentos mais rigorosos no seu governo. Uma consequência apontada refere-se a uma nova forma de trabalhar e de executar novas formas de

procedimentos. Para o efeito passam-se a apresentar os registos/ocorrências mais significativos neste domínio (JF1, JF5, JF6, JF10, JF12, JF13, JF14 e JF15):

“(...) fomos a primeira freguesia a ter um site com informações diversas, com notícias que vão ao encontro das obrigações dos próprios cidadãos e é um sítio onde as pessoas podem colocar questões mas é um sítio onde as pessoas vão relativamente pouco mas em termo de anonimato porque as pessoas têm medo de «dar a cara».”; “Tirando essa aproximação não estou a ver mais nada que tenha contribuído a existência do site.”; “... os sites têm um mínimo de informações mas os cidadãos também não acedem lá...”; JF1)

“As tecnologias aproximam os cidadãos pela positiva e pela negativa.”; “(...)há uma aproximação, há consulta e isto é mais uma proximidade com os cidadãos.” (JF5)

“(...) temos aqui uma situação dual... por um lado temos este canal com as tecnologias e por outro lado temos um canal de proximidade.” (JF6)

“Eu acho que as tecnologias são fundamentais para a comunicação entre as instituições, entre as pessoas...” (JF10)

“Até pelas TIC acho que nos podem aproximar e... aproximam gente que já não está na aldeia há muito tempo.” (JF12)

“(...) tentamos ter uma relação de proximidade com as pessoas e as tecnologias podem-nos a ajudar a melhorar essa relação de proximidade porque nos possibilita ter mais informação.” (JF13)

“(...) o que era bom era haver uma ligação eletrónica, via Internet, uma rede entre a Junta e cada uma das Anexas.”; “Isso era importantíssimo... chegavam ali e consultavam o que precisavam sem precisarem de se dirigirem à Junta...” (JF14)

“(...) o contacto torna-se mais fácil e, ao mesmo tempo, é mais flexível, as pessoas é que decidem quando querem comunicar... e eles até estão a exigir este contacto através das tecnologias.” JF15)

O arquivo digital da documentação é uma exemplo da introdução de novos procedimentos sendo realçado o facto da redução de espaço necessário para este efeito (arquivo) e a maior rapidez no acesso à informação, quando esta é requerida ou requisitada, e até permite a reorganização de procedimentos dentro de uma ‘reengenharia de processos’ e também pelo recurso ao correio eletrónico (JF1, JF2, JF4, JF6, JF11, JF12, JF14):

“(...)mas a ferramenta existe, está lá se as pessoas quiserem utilizar.” (JF1)

“É para facilitar o funcionamento da Junta e poupar tempo ao Executivo nós aderimos ao e-banking que nos facilita imenso.”; “Também fazemos algumas transacções com as Finanças, em termos de Imposto de Selo, fazemos tudo por intermédio da Internet, de um site deles das Finanças e com a Segurança Social é idêntico, vamos ao site deles se

precisamos de comunicar e com a Câmara temos que a informar se a Junta deve ou não deve às Finanças. Nós temos uma senha que permite à Câmara ir e ver se está em ordem. Isso facilita-nos bastante as coisas.” (JF2)

“Sim, havia muito papel mas agora com os mails resolve-se tudo.”; “(...) até é engraçado, estive a arquivar os ofícios do ano passado e o volume é muito mais pequeno quando comparado com os outros anos (risos)... Tenho lá uns 26 ofícios quando a média eram 60 ou 70 por ano e cada vez são menos agora com os mails...”; “Para além do menor espaço acedemos a tudo mais rapidamente, sabemos tudo o que há e o que não há...”; “(...)é mais rápido o acesso e a informação que queremos...” (JF4)

“(...) acho que, apesar de ser apenas a tal ferramenta, mas ajuda a reorganizar os serviços.”; “Isto vai no sentido de não ser necessário a pessoa deslocar-se fisicamente aos serviços para os serviços darem resposta às necessidades das pessoas.”; “temos aqui uma situação dual... por um lado temos este canal com as tecnologias e por outro lado temos um canal de proximidade.”; “Continuo a achar que o Governo Electrónico Local é muito importante até como forma de reorganizar os seus serviços... a reengenharia de processos...” (JF6)

“(...) porque ali está toda a informação e está tudo interligado. Basta por o número da pessoa e depois sai tudo sobre ela.”; “Mas tem que haver uma partilha de informação e não há necessidade de se fazerem as coisas em duplicado... quem tem e-mail e quem nos relacionamos vamos tirando proveito uns dos outros e é assim que deve ser feito.” (JF11)

“(...) estou a lembrar-me da aplicação relacionada com os Cemitérios que é muito importante... tem a ver com a disponibilização dos espaços, era uma aplicação que eu não me via a usar mas tenho que a usar... e facilita.”; “De regularizar procedimentos... o uniformizar é importante para os cidadãos, isso iria ajudar o cidadão.” (JF12)

“Depois eu uso a Internet para procurar informações, algum produto que precisamos ou contactar outra Junta de Freguesia... tudo aquilo que eu preciso para a Junta posso procurá-lo através da Internet.” (JF14)

“(...) e estamos muito sensíveis a estas utilizações porque sabemos que o computador pode comportar toda esta informação e que tem uma capacidade de rapidamente sabermos tudo o que queremos, é muito mais rápido do que andarmos a consultar os registos em papel.”; “(...) as tecnologias trouxeram mais rigor.”; “Já temos recebido reclamações, sugestões e alertas da população para determinadas situações que precisam de ser corrigidas... [através do email]” (JF15)

Um outro aspeto, que também é referenciado, prende-se com as ligações, com a segurança social e finanças que permitem realizar com uma maior eficácia a gestão do executivo. As próprias TIC fazem com que se criem condições para um trabalho em rede, de carácter

colaborativo entre diferentes juntas de freguesia tendo sido utilizado o email como ferramenta de trabalho. Alguns destes exemplos (bem sucedidos) reportam-se à criação de Regulamentos. Por último, há uma referência ao facto da internet proporcionar e criar «novas centralidades», quer isto dizer que a presença digital (ciberespaço) cria condições para a promoção e para um novo estatuto «geográfico» (JF6, JF7 e JF12):

“Nós estamos no interior mas com a Internet nós podemos estar no centro do mundo, ou seja, em vez de haver um centro, há um centro para cada um de nós e isto permite-nos a que nossa função tenha mais visibilidade e, por outro lado, que seja mais eficiente e mais adequada.” (JF6)

“As mais urbanas já têm uma componente mais tecnológica.” (JF7)

“Até pelas TIC acho que nos podem aproximar e... aproximam gente que já não está na aldeia há muito tempo.” (JF12)

3.2. Opiniões desfavoráveis e desvantagens das TIC

3.2.1. Opiniões pessoais

Esta foi a subcategoria de «Opiniões desfavoráveis» onde se obtiveram menos opiniões (10 registos/ocorrências). Apenas opinaram quatro dos entrevistados (JF1, JF2, JF6 e JF11) desfavoráveis relacionados com as TIC, em termos de uma utilização de carácter pessoal.

Este facto pode indiciar que os entrevistados não encontram nas TIC aspetos desfavoráveis apesar de se poder inferir um certo grau de consciência relativamente aos «limites» que devem possuir na utilização destes recursos digitais (JF1):

“Desvantagens são quase nenhuma se tivermos os devidos cuidados.” (JF1)

De forma mais efetiva, os aspetos desfavoráveis que foram apontados referem-se ao domínio da privacidade, à segurança e com a probabilidade de poder reduzir a comunicação e o convívio entre casais, podendo, no limite, levar até situações desencadeadoras de divórcio (JF1, JF2, JF6 e JF11):

“(...) não devasse as nossas privacidades.” (JF1)

“(...) são 8 horas todo o dia com o computador e depois já não apetece, quero estar com as pessoas, falar com as pessoas...”; “Os Messenger e o Facebook... mas eu não sou muito apologista disso.” (JF2)

“(...) as redes sociais como sendo causadoras de alguma desagregação da família ao favorecer os divórcios...”; “(...) há aqui uma diferença entre a comunicação e o convívio...”; “(...) há aqui comunicação mas não se convive mas para as pessoas mais tímidas torna-se mais fácil estabelecer novas relações atrás da máquina.” (JF6)

“Eu às vezes fico espantada quando entro nalgumas páginas e vejo que as pessoas expõem ali toda a sua vida íntima...”; “Há aqui um problema muito grave que tem a ver com a privacidade e com a segurança.” (JF11)

Na presente Subcategoria de «Desvantagens» foram apurados 27 registos/ocorrências, onde apenas três entrevistados não emitiram uma opinião (JF7, JF8 e JF12).

As questões relacionadas com a privacidade e com a segurança foram aquelas que mais vezes foram referenciadas pelos entrevistados onde se deu um destaque especial às redes sociais pelo seu uso que tem sido, na grande maioria das vezes muito inadequado em relação a estas dimensões (JF1, JF2, JF3, JF6, JF9, JF11 e JF13):

“(...) problema da ética e da privacidade dos dados.” (JF1)

“Na privacidade, de falarem com outras pessoas do outro lado e que não sabem quem são...” (JF2)

“Desvantagens é aquilo que a gente sabe... os problemas, a privacidade; “(...)é preciso ter cuidado com certos mails.” (JF3)

“(...) isto é uma ferramenta e nós sabemos que há perigos que aparecem com as novas tecnologias, especialmente, nas redes sociais.” (JF6)

“A privacidade e a segurança, poderão estar aí concentradas as desvantagens.” (JF9)

“As redes sociais porque aí toda a gente fica a ter conhecimento sobre a vida de toda a gente, pelo menos quando não se têm os cuidados que se devem ter.” (JF11)

“Podemos falar nos perigos da segurança e também da privacidade... se eles lá puserem os dados pessoais.” (JF13)

A existência de comportamentos que demonstram dependência e alguma obsessão na utilização «frenética» e sistemática das TIC (internet e redes sociais) implicam um grande gasto de tempo nestas atividades, em detrimento de uma maior disponibilidade para as relações interpessoais e para o diálogo entre a família (filhos e casal) que tem como consequência um desgaste e degradação nas relações que envolvem estes elementos (JF10, JF11, JF12, JF14 e JF15):

“(...) o acesso exagerado também tem os seus custos, os jovens... os nossos filhos poderão ter acesso a coisas menos adequadas.” (JF10)

“Eu acho que sou um pouco viciada nas novas tecnologias.”; “(...) estou muito dependente das novas tecnologias.” (JF11)

“Talvez a grande dependência que elas nos causam e o não termos acesso a elas...” (JF12)

“(...) talvez havendo um abuso da utilização das tecnologias.”; “Há pessoas que hoje são dependentes do computador...”; “Há pessoas que chegam a casa e vão logo para o computador, sacrificam a família... estão com o computador e não estão com a família, o que é negativo.”; “(...) pode provocar uma quebra nas relações familiares.” (JF14)

“(...) muitas vezes assusta-me ver a filha «agarrada» horas a fio no computador.”; “Têm uma grande dependência do computador e depois nós também não sabemos o que é que eles estão a fazer...”; “(...)preocupa-me muito porque as crianças estão a viver muito com a máquina. (JF15)

Esta dependência parece estar a ser mais acentuada nos jovens, onde se poderá já falar de um comportamento de dependência e que, pelo facto da sua imaturidade, facilmente têm sido envolvidos em situações relacionadas com a pedofilia.

Contudo, há também quem afirme que cada utilizador tem que ser responsável pela forma como utiliza estes recursos e, como tal, terá que assumir a sua forma de utilização. Das opiniões recolhidas parece emergir uma consciência muito clara em relação aos limites e às desvantagens das TIC o que, de certa forma, vem indicar um certo grau de consciencialização em relação à forma de utilização e das potencialidades das TIC (em termos gerais).

É também importante, referir que JF4 indica a questão da fiabilidade e da robustez do sistema informático como um problema, dado que em certas regiões a qualidade das infraestruturas digitais é muito frágil o que põe em causa todas as potencialidades e vantagens das TIC:

“(...) é quando falta o sistema... quando não há sistema... mas isso não é culpa das máquinas, é da falta de investimento...” (JF4)

3.2.2. Os cidadãos mais idosos e as TIC

No que diz respeito às opiniões que se mostraram desfavoráveis à relação entre os cidadãos mais idosos e as TIC foram recolhidos 24 registos/ocorrências. Não emitiram qualquer opinião desfavorável os entrevistados JF2, JF5, JF11 e JF14.

Nas opiniões apresentadas está muito presente o «estigma» da infoexclusão dos cidadãos mais idosos pela falta de uma cultura digital por não terem tido durante a sua vida ativa qualquer tipo

de contacto com as respetivas tecnologias digitais. Esta realidade faz com que estes cidadãos estejam «à margem» das TIC, até uma certa tecnofobia, considerando que a mesma tem a ver com cidadãos mais jovens (JF1, JF3, JF4, JF6, JF8, JF9 e JF13):

“(...) eles não estão em nada, eles não utilizam pura e simplesmente.” (JF1)

“Não, só com os mais jovens.”; “Acho que seria um bocado difícil... nós estamos com uma população para cima dos 70 anos...” (JF3)

“Na minha Freguesia os idosos dizem que isso já não é para eles...”; “Sim, esta malta nova agora já sabem tudo, até parece que com 1 ano de idade já sabem mais do que nós (risos)...”; “(...) não aderem...”; “(...) para os idosos da minha Freguesia não estou a ver a não ser uma ou outra exceção...” (JF4)

“(...) e há quem esteja à margem e que até tenha receios, fobias para com as tecnologias ...” (JF6)

“(...) eu creio que muito poucos usarão as tecnologias.”; “(...) os mais idosos já não pegam nisso.” (JF8)

“Eu acho que a actual geração dos idosos ainda tem algum afastamento, algum «não saber usar», algum receio...”; “Para estes futuros idosos tudo o que seja utilizar as TIC como obrigação será complicado...”; “(...) se os idosos da minha Freguesia nem sabem usar uma máquina de escrever quanto mais no computador...” (JF9)

“(...) estamos um bocado desfasados da realidade se acreditarmos que uma população muito idosa terá uma vocação suficiente para as tecnologias.” (JF13)

Apesar de existir uma grande consensualidade de que as TIC não são uma prioridade para os cidadãos mais idosos, podem referir-se algumas experiências de formação neste âmbito, onde se apurou que não era prioritário aprender a usar as TIC mas antes usar esse espaço de formação para conviverem, para estarem juntos de outras pessoas, para comunicarem (JF7 e JF15):

“(...) fizemos um curso de formação e equipámos uma sala com 4 computadores para que eles pudessem utilizar... mas foi uma guerra perdida.”; Começaram a ir mas aos poucos foram-se desmotivando...”; “Pelo menos com a minha experiência as coisas não funcionaram.” (JF7)

“(...) este curso começa a ser um meio para o convívio, as pessoas frequentam o curso mas também convivem com os outros... é uma maneira de haver comunicação, de estarem juntos com outras pessoas... os idosos... é uma maneira de aprender, de estar e de conviver.” (JF15)

Nesta Subcategoria relacionada com as «Desvantagens» apenas um dos entrevistados (JF9) referenciou uma desvantagem, o que querera dizer que é bastante consensual que as TIC não apresentam desvantagens para os cidadãos mais idosos. Contudo, a opinião emitida por JF 9 representa uma desvantagem direta pelo facto de se estar a exigir que todos os procedimentos administrativos passem pela utilização de recursos digitais (ex: portais; plataformas digitais) que não poderão ser utilizadas por quem não domina essas novas ferramentas:

“Presentemente passar todos os procedimentos administrativos para as TIC trás mais desvantagens do que vantagens porque os idosos não têm as habilitações e os conhecimentos, o saber-fazer necessário...” (JF9)

3.2.3. As TIC e o e-Governo Local

Na Subcategoria relacionada com as desvantagens foram recolhidos 20 registos/ocorrências. Nesta Subcategoria houve a menor emissão de opiniões tendo apenas emitido opiniões, nove dos quinze entrevistados.

Pelo facto de ter havido, no passado recente, uma experiência negativa com as TIC porque não houve robustez nem fiabilidade do sistema, veio criar um clima de desconfiança no seio das Juntas de Freguesia, relativamente, aos cadernos eleitorais digitais/mesas de voto (JF2, JF3, JF7e JF8):

“As tecnologias só estão a falhar e notou-se agora nas eleições foi na... eu acho que se o sistema não estava preparado para tal fim, deviam ter deixado as Juntas fazer o que faziam antes, os cadernos estavam preparados, as pessoas tinham o seu cartão de eleitor e chegavam e votavam e não davam esse problema que deu... nós tínhamos resolvido o problema...” (JF2)

“(...) eu estar a escrever um mail e depois estar à espera da resposta, não dá, perde-se tempo...” (JF3)

“Tem havido um esforço nesse sentido mas depois vemos que as coisas não funcionam... o caso agora das eleições (risos)... o cartão não funcionou.” (JF7)

“Agora fazemos essas candidaturas através da Internet... demoraram... demoraram para aí um mês... mais de um mês, depois vinham indeferidas porque a Segurança Social não estávamos bem mas nas Finanças sim... não percebemos nada... tivemos que fazer novas candidaturas a 15 de Dezembro e até a esta altura ainda não temos resposta... o processo parece que encravou com as tecnologias...”; “(...) nós vamos diretamente ao Centro de Emprego para resolver a situação e eles dizem-nos que só pode ser pela Internet... através do sistema e não sei quantos...”; “Este é um caso concreto onde as

tecnologias não resolvem, quando antes com um telefonema ou uma deslocação tudo se resolvia.” (JF8)

Uma outra questão de índole negativo prende-se com o facto das TIC poderem evitar ou substituir as relações presenciais entre os cidadãos, porque podem «relacionar-se a distância»... esta situação é aquela que todos pretendem evitar pelo que suscita algum receio se as TIC vêm promover um distanciamento entre as juntas de freguesia e os seus cidadãos pelo facto das comunicações digitais serem referenciadas como sendo mais «frias» do ponto de vista afetivo e social (JF5, JF6, JF7, JF8, JF9 e JF12):

“As tecnologias aproximam os cidadãos pela positiva e pela negativa.”; “Exatamente, é mais «fria». Poderá não ser tão eficaz, possivelmente.” (JF5)

“Mas o que acontece é que muitas das vezes as pessoas preferem o contacto pessoal no sentido de permitir o tal convívio.” (JF6)

“Eu penso que as TIC... não aumentaram a relação... não...” (JF7)

“As tecnologias são ótimas mas parece-me que nalguns casos são frias e distantes.” (JF8)

“São neutras... são, são, são, são... eu aqui, apesar de poder ser apelidado de conservador, eu penso que nunca se deve perder aquela relação humana com o cidadão e como a Junta, a afetividade, o cara-a-cara...”; “(...) cria outra confiança, outro clima, outra cumplicidade que as TIC são desprovidas desta relação.” (JF9)

“Se aproximam? Sim, recebemos mails com sugestões, críticas que as entendemos como tal... Aproximam mas têm um lado perverso porque podem ser anónimas.” (JF12)

Por último, referem que os cidadãos são, na sua grande maioria idosos que não possuem literacia digital, são cidadãos info-excluídos, o que pode significar uma maior exclusão social se for obrigatório o uso das TIC para todas as atividades e procedimentos que envolvam atos de governo local ou municipal, em especial, quando se trata de uma realidade e de um contexto mais rural (JF6 e JF7):

“Eu acho que estas localidades mais rurais não tenham tido qualquer contacto eletrónico com a autarquia.”; “As tecnologias podem acentuar essa clivagem entre o mundo urbano e o mundo rural.”; “Nos meios rurais as pessoas devido às suas qualificações académicas são muito reduzidas... mal sabem ler e escrever... daí terem muito mais dificuldade em utilizarem estes meios digitais.”; “Estamos a falar de um fenómeno claramente urbano e não rural.” (JF6)

“(...) deveria ser o contrário mas as pessoas aqui não ligam muito às novas tecnologias... a formação escolar é muito baixa ou até não a têm... é isso... não é apelativa para eles...” (JF7)

3.3. Limitações e obstáculos na utilização das TIC

3.3.1. Opiniões pessoais

Nesta Subcategoria relacionada com as «Limitações» parecem emergir algumas semelhanças com situações anteriormente referenciadas mas, pelo facto, de não terem sido emitidas nos aspetos desfavoráveis nem nas desvantagens, esta Subcategoria inclui opiniões que apresentam aspetos «menos positivos» e que colocam em evidência «fragilidades» dos recursos digitais. Não foram aqui incluídas as opiniões de quatro entrevistados (JF3, JF7, JF9 e JF14), num total de 22 registos/ocorrências.

Também nesta Subcategoria se evidenciam os problemas relacionados com a ética e com a segurança, onde os jovens surgem com mais relevo e preocupação, tornando-os alvos vulneráveis à pedofilia (aspeto que se sentiu já na Subcategoria anterior) pelo facto de muitas das vezes as utilizações que fazem com as TIC sejam em momentos e/ou espaços mais «solitários» (JF1, JF2, JF4, JF5, JF6, JF8, JF10, JF11, JF13 e JF15):

“(...) problema da ética e da privacidade dos dados.” (JF1)

“(...) a pedofilia.” (JF2)

“O problema é a segurança.” (JF4)

“(...) mas para os mais jovens, para os meus filhos tenho alguns receios que se possam entrar para «outros mundos»...; “A segurança...” (JF5)

“(...) jovens que são aliciados para muitas situações, não sabem quem está lá por detrás das mensagens e lá entramos na pedofilia...” (JF6)

“(...) eu como não uso as redes sociais mas pelo que eu ouço aí é que pode haver alguma interferência na privacidade...” (JF8)

“(...) mas em muitos casos o problema pode ser grave ao nível dos dados pessoais e da privacidade.” (JF10)

“Há aqui um problema muito grave que tem a ver com a privacidade e com a segurança.” (JF11)

“Podemos falar nos perigos da segurança e também da privacidade... se eles lá puserem os dados pessoais.” (JF13)

*“Estão [crianças e jovens] mais permeáveis a situações indesejadas... de segurança...”;
“(...) e depois esquecem outra situação que é a de estarem com os amigos, conviverem
e brincarem...”; “(...) ficam muito individualizadas, muito sós, falta a socialização com
os outros...” (JF15)*

Uma outra vertente referenciada prende-se com a robustez e fiabilidade das infraestruturas (ou a sua inexistência?!) dos recursos digitais que são disponibilizados porque a sua falta vem colocar grandes problemas a quem deles necessita... há uma espécie de «vazio» quando as TIC deixam de estar acessíveis e funcionais (JF11 e JF12):

*“Quando o sistema vai abaixo eu reclamo imenso.” (JF11)
“(...) está-me a recordar que tivemos uma avaria do computador...”: “(...) e lembro-me
de ter ficado em pânico porque pensei que onde é que eu vou agora trabalhar estas
coisas, nós tínhamos cópias mas não tínhamos computador...”; “(...) é uma informação
que tem que estar sempre duplicada e que temos que ter muito cuidado com ela leva-
nos a que muitas vezes fiquemos em pânico.” (JF12)*

Finalmente, no que diz respeito à presente Subcategoria, começam a surgir os aspetos relacionados com o contexto rural e com a população idosa que nele reside que, sendo maioritariamente analfabeta faz com que a infoexclusão seja uma realidade que está muito presente (JF6 e JF13):

*“(...) hoje as pessoas são analfabetas se não souberem utilizar as tecnologias digitais
estão fora desta sociedade.” (JF6)
“Todavia, a maior parte da população, que é uma população rural e idosa,
acentuadamente idosa, essa população passa totalmente ao lado das tecnologias.”;
“Porque não tem habilitações académicas, nunca utilizaram... apenas a geração mais
jovem é que utiliza estas ferramentas.” (JF13)*

3.3.2. Os cidadãos mais idosos e as TIC

Na presente Subcategoria de «Limitações e obstáculos» foram apurados 32 registos/ocorrências, não tendo sido emitida qualquer opinião por parte de JF2, JF4, JF9, JF10 e JF12.

De acordo com as opiniões emitidas, as TIC parecem «passar ao lado» das necessidades e dos interesses dos cidadãos mais idosos porque não possuem uma literacia digital que lhes permita

uma adequada utilização e rentabilização destes recursos digitais que se traduz até num medo (tecnofobia) associado ainda ao facto da taxa de analfabetismo ser muito elevada. Em suma, as TIC parecem não estar devidamente incluídas nas rotinas dos cidadãos mais idosos (JF1, JF6, JF7, JF8, JF11, JF13, JF14 e JF15):

“E depois eles não aderem, mesmo que traga algum benefício para eles, eles não os utilizam, não se enquadram dentro das novas tecnologias...”; “Não têm conhecimentos que lhes permitam utilizar as novas tecnologias.” (JF1)

“(...) a grande maioria não domina estas tecnologias”; “São pessoas que até têm algum medo do computador..”; “(...) e há quem esteja à margem e que até tenha receios, fobias para com as tecnologias.”; “(...) pessoas idosas ainda há uma faixa muito grande de info-excluídos, são pessoas que não utilizam as tecnologias...” (JF6)

“(...)para os idosos o problema é a fraca formação deles que os desmotivou, a falta de habilitações escolares...” (JF7)

“É uma situação muito complicada, porque a maioria dos idosos vem de uma época que... aliás, eu que ainda não sou idoso já tenho, não digo aversão, mas tenho alguma relutância em utilizar as tecnologias...”; “Têm a 4ª classe a maioria deles... eu penso que aí eles nem fazem ideia, coitados...” (JF8)

“(...) parte dos idosos que lá temos são analfabetos...”; “E isso tem a ver com as habilitações académicas, eles têm uma baixa literacia e isso leva a que eles tenham dificuldade a entrar nestas coisas das tecnologias. (JF11)

“Todavia, há um senão, que é a falta de apetência, de conhecimentos e de habilitações...” (JF13)

“Estes meios já vieram depois deles, já os apanharam numa idade avançada, sem terem um contacto prévio com as tecnologias”; “(...) isto aparece agora, de repente, isto teve uma evolução enorme e o que acontece é que neste momento há uma grande dificuldade... e, talvez pelo facto de não terem conhecimentos há uma grande desmotivação...” (JF14)

“(...) a nossa população está a envelhecer e estes estão a ficar um pouco mais à margem das tecnologias.” (JF15)

Um outro obstáculo referenciado diz respeito ao facto de o Governo não apresentar medidas concretas, a não existência de políticas e de estratégias nacionais que levem à infoinclusão dos cidadãos mais idosos. Para alguns dos entrevistados (JF5, JF14 e JF15) há aqui um «problema geracional» onde os mais jovens parecem ter uma grande vantagem e uma pouca ou fraca atenção para que os cidadãos mais idosos adquiram uma literacia digital consentânea com as necessidades da presente sociedade:

“(...) o nosso Governo em termos das tecnologias para os meios rurais e para os idosos não se sente nada...”; “A própria Câmara não faz nesse sentido, pelo menos eu desconheço. Limita-se a apoiar, pontualmente, quando a procuram...” (JF5)

“Para a minha geração já há alguns problemas e para a geração que me antecede então os problemas são ainda maiores.”; “Mas para que isso aconteça é preciso chamá-los para uma reunião, debater, batalhar... porque isso não é fácil... serão precisas «n» reuniões, nem 1, nem 2 ou 3 reuniões chegarão...”; “(...) a geração seguinte é que poderá modificar este estado de coisas...”; “Isto só na geração seguinte... mas com alguém de fora”; “Isto tem a ver com gerações... os jovens...” (JF14)

“Os jovens quando vêm da Escola vão utilizar a Internet, aqueles que vêm visitar familiares também a utilizam, mas a população mais idosa não o faz...”; “(...) a nossa população está a envelhecer e estes estão a ficar um pouco mais à margem das tecnologias.” “Quem está a estudar tem apoios e benefícios mas a outra parte dos cidadãos mais idosos estão a ficar à margem... e as tecnologias começam a ser uma necessidade para os idosos.” (JF15)

3.3.3. As TIC e o e-Governo Local

Na Subcategoria relacionada com os «Obstáculos e limitações», na relação entre as TIC e o e-Governo Local, foram apurados 54 registos/ocorrências, não tendo emitido opinião os entrevistados JF3, JF4 e JF5.

Os principais problemas têm a ver com o facto de estarmos a lidar com autarquias rurais onde os seus cidadãos são na sua grande maioria analfabetos e, conseqüentemente, não possuem competências digitais, onde a infoexclusão se apresenta como uma realidade para estes cidadãos. Contudo, há referências que indicam que é uma realidade diferente quando se trata de um contexto mais urbano (JF1, JF6, JF9, JF10, JF11 e JF13):

“(...) nós damos esses serviços mas as pessoas não utilizam porque não sabem.” (JF1)

“Nos meios rurais as pessoas devido às suas qualificações académicas são muito reduzidas... mal sabem ler e escrever... daí terem muito mais dificuldade em utilizarem estes meios digitais.”; “Estamos a falar de um fenómeno claramente urbano e não rural.” (JF6)

“Nós não podemos «por no mesmo saco», perante as TIC, as necessidades da Junta da sede de Concelho em comparação com as outras que estão mais distantes... São realidades completamente diferentes.”; “Na sede de Concelho há, quase de certeza, um certo número de cidadãos que interage com a Junta através das tecnologias em termos de requerimentos, exposições, reclamações...” (JF9)

“No mundo rural isso é sempre mais difícil... já temos recebidos mails a pedir coisas e a informar... é muito diluído...” (JF10)

“Não, isso tem a ver com as pessoas. Não tem a ver com o local, tem a ver com as pessoas.” (JF11)

“Eu penso que a Freguesia urbana tem outro tipo de população e estará melhor posicionada para desenvolver, neste âmbito, um trabalho mais aprofundado e mais profícuo.”; “Nas zonas rurais esse trabalho é mais difícil.”; “(...) mas parte da população continuou divorciada destes meios porque não lidou com eles... foi um processo que foi avançando ao lado...” (JF14)

Referem-se também à inexistência de uma estratégia central que saiba adequar as necessidades e as medidas aos contextos locais (rurais) e de infraestruturas. Pois, estas medidas só terão sucesso se os membros da autarquia tiverem as competências digitais adequadas para a concretização das mesmas e se a tutela indicar medidas concretas, como foi referido relativamente à plataforma POCAL (JF1, JF6, JF7, JF11JF12, JF13 e JF14):

“(...) os próprios organismos que exigem essas coisas não estão adaptados...”; “Estas coisas são complicadas, por exemplo, a Junta ir a casa das pessoas com portáteis... para isso era necessário haver uma reviravolta muito grande não só com as novas tecnologias mas com as competências das autarquias, da organização administrativa das autarquias que me parece que está agora em curso e que poderá avançar...”; “(...) nós não temos funcionários...”; “Concorreram às eleições numa perspetiva de voluntariado.”; “Das duas uma, ou temos que colocar meios para que as untas possam prestar os serviços que vão ao encontro das pessoas ou então da maneira como isto está a funcionar isto não tem hipótese de vingar.”; “Todos nós fazemos o que podemos mas com o prejuízo da nossa vida particular, dos nossos amigos, da nossa família, muitas vezes profissional, etc.” (JF1)

“Em tempos nós disponibilizámos para estas entidades mais rurais da nossa Freguesia computadores com ligação à Internet... foi utilizado mas depois pôs-se a questão de quem pagava as comunicações...”; “(...) era no tempo que eram muito caras...”; “(...) a nível nacional a diversidade entre autarquias é enormíssima... cada uma está organizada à sua maneira... há de tudo...”; “(...) por parte da tutela pode haver alguma sensibilidade mas os autarcas têm um sentido muito prático e se lhes dizem para fazerem «assim e assim» talvez façam... mas se lhes disserem «a ideia estratégica é esta»... nada feito.” (JF6)

“Tem havido um esforço nesse sentido mas depois vemos que as coisas não funcionam... o caso agora das eleições (risos)... o cartão não funcionou.”; “(...) um problema de infra-estruturas.” (JF7)

“Ainda esta semana, por causa do que aconteceu nas eleições recebemos um e-mail do Governo mas como o computador da Junta não está actualizado não abre o «Docx»... mas lá consegui mudar de formato... ainda estive para ir buscar o meu computador pessoal...”; “Mas eu penso que não foram por aí porque há muitos Presidentes de Junta que não dominam as tecnologias... mas era muito fácil... depois também não sei como fazem o POCAL?...” (JF11)

“Olhe, muitas vezes utilizamos coisas que são nossas para benefício de todos... Não há dinheiro para comprar um scanner, bem vou à minha casa e faço lá a digitalização... habituámo-nos a utilizar coisas nossas...”; “(...)os officios ainda vêm em papel, aliás, não é só a Câmara é também o próprio Estado, a validade do e-mail ainda é muito discutida.” (JF12)

“(...) eu penso que o Governo tem falado... vêm um bocado tarde... mas é um trabalho que valerá a pena fazer.” (JF13)

“(...) nós não tivemos qualquer apoio, nós é que fomos adquirindo com os meios que tínhamos... ninguém nos deu nada nem tivemos qualquer tipo de formação... nunca houve essa formação para a Junta, nunca existiu...” (JF14)

No entanto, os entrevistados sentem que esta «pressão» e vontade também deve partir dos cidadãos, mas a observação e a constatação presente tem evidenciado uma muito pequena intervenção e iniciativa por parte dos cidadãos. Referem também como obstáculos e limitações o facto de algumas das iniciativas serem inconsistentes, por serem «avulsas», pelo que propõem a necessidade de um acompanhamento sistemático e mais próximo como forma de assegurar a continuidade na utilização das TIC (ex: formação) e até uma linha de financiamento para um «Magalhães Sénior» (JF1, JF6, JF8, JF10, JF11, JF12 e JF15):

“(...) se eu na minha Junta de Freguesia tivesse um ou dois funcionários a tempo inteiro concerteza que essa pessoa teria que ir tirar essas formações... eu estou ali de passagem, daqui por 3 anos não sei se me vou outra vez candidatar e depois o indivíduo que para lá for também não sabe nada de como é que aquilo funciona...”; “Uma falta de continuidade, de uma sequência... era importante que houvesse alguém que tivesse um tempo dedicado para esses serviços dentro da freguesia, estivesse lá...”; “(...) nem temos gente nem temos dinheiro para lhes pagar, esse é que o problema e a nossa realidade.” (JF1)

“Muitas das vezes quando as coisas nos são impostas criam resistências, agora se isto parte das próprias necessidades e dos contextos e da própria visão de quem está a dirigir e está no terreno aí haverá mais probabilidade de haver o tal êxito.” (JF6)

“Mais formação... eu acho que seria mais formação porque... qualquer de nós os três sabemos só o rudimentar...”, “(...)é o que aprendemos para o serviço e depois tentamos adaptar...” (JF8)

“(...) mas as pessoas muitas das vezes também não procuram a informação, a culpa também é delas, em parte... as pessoas não ligam... nós pomos Ediais mas nem liga...”; “Se houvesse uma pré-definição as coisas até corriam melhor, não é preciso mandar papel... para aqueles que ainda não dominam as novas tecnologias continuava-se a mandar em formato papel... para os outros seria de outra forma mas acho que ainda há muito trabalho a fazer sobre isto.” (JF10)

“(...) mas há ainda um grupo significativo de Juntas de Freguesia que não estão apetrechadas para isso.”; “E depois também vai depender das qualificações académicas dos Presidentes de Junta.”; “Acho que há uma tendência para a via digital mas no terreno é difícil porque as pessoas terão que mudar de atitude e de comportamentos. Ainda falta dar um passo mais, talvez com mais tempo.” (JF11)

“É óbvio que isto pode ter um reverso nas Juntas onde as pessoas não lidam tão bem com as tecnologias mas a obrigatoriedade de lidarmos com o POCAL abriu-nos a possibilidade de trabalharmos com outras ferramentas...” (JF12)

“(...) nós o queremos criar nesta autarquia é que haja um acompanhamento após estes cursos, ter um grupo em movimento para continuar a dar apoio... daí eu ter dito que o Governo devia criar uma linha de financiamento para a aquisição de computadores...”; “(...) uma espécie de «Magalhães Sénior»... para os idosos... a pessoa tem um computador em casa e é claro que fica mais familiarizado com o computador e acaba por começar a trabalhar com ele.”; “Eu sei que há pessoas no curso que não têm computador e se não houver continuidade as pessoas param.” (JF15)

3.4. aspetos da utilização institucional e propostas na utilização das TIC na implementação do e-Governo Local

3.4.1. Experiência pessoal

Nesta Subcategoria de «Experiência pessoal» os entrevistados emitiram 56 registos/ocorrências, onde apresentaram a sua experiência pessoal na qualidade de Presidentes da Junta de Freguesia nos atos de Governo Local através da utilização das TIC.

Um dos primeiros aspetos referidos teve a ver com a promoção de uma oferta formativa no âmbito das TIC, em termos gerais, tendo um dos entrevistados referido a utilização de *e-learning* neste processo de formação (JF1, JF7, JF10, JF13 e JF15):

“(...) já fizemos um curso de iniciação à informática para aquelas pessoas que não tinham conhecimentos.” (JF1)

“(...) já demos a formação...” (JF7)

“A esse nível parece-me que está feito [implementação das TIC] apesar de eu insistir com o pessoal para estarem atualizados, a formação, etc.” (JF10)

“Mas nós na Junta proporcionámos um curso de e-Learning para os funcionários, para os membros da Assembleia...” (JF3)

“(...) no passado já realizámos vários cursos de informática, através de instituições... neste momento está a realizar-se um curso de informática pós-laboral para as pessoas que queiram aprender...” (JF15)

Uma outra questão referenciada prende-se com a informação de que a Junta de Freguesia possui uma página/site que denota já uma postura e a assunção de uma política de implementação das TIC de quatro autarquias entre as quinze que foram envolvidas na investigação, ainda que minoritária tem o valor de se poderem considerar percursos (JF1, JF3, JF4 e JF9):

“(...) uma das primeiras coisas que fizemos foi logo criar o site da Junta de Freguesia.” (JF1)

“(...) temos lá uma Associação onde estamos na presidência onde temos um site mas como temos mais pessoal disponível e trabalhamos mais o site onde metemos também tudo o que se passa na Autarquia e esse é o site mais visitado.” (JF3)

“Temos uma página na Internet onde temos informações e alguns requerimentos... por exemplo, os óbitos para quem está fora... a página está sempre atualizada...” (JF4)

“(...)temos uma página na Internet, mas a minha não está atualizada... mas a de uma Freguesia minha está e o meu colega diz-me para eu consultar a página da Freguesia dele...” (JF9)

No que diz respeito à logística de apoio às TIC, alguns dos entrevistados fazem menção à existência de espaços próprios/salas com computadores (o seu número varia) e com acesso à internet, que nalguns dos casos é via *wireless*, com uma cobertura que abrange quase a totalidade da freguesia (JF1, JF7, JF14 e JF15):

“Nós temos uma sala com Internet e com 2 computadores disponíveis para quem quiser utilizar de forma gratuita.”; “Esta sala já teve mais utilização, normalmente estava aberta entre as 6 e as 7 horas e os estudantes quando chegavam das aulas utilizavam mas hoje praticamente já todas têm computador e a sala está praticamente abandonada.”; “(...) temos uma rede gratuita que serve toda a população, já quase há 3 anos.”; “Não é um serviço de banda larga mas é um serviço que dá perfeitamente para as pessoas consultarem o seu e-mail e fazerem home-banking...” (JF1)

“O nosso trabalho já está feito, temos uma sala bem equipada e temos o sistema wireless que dá uma grande cobertura à aldeia...” (JF7)

“Em relação às tecnologias na minha autarquia eu quando entrei para a Junta em 2002 havia só um computador, hoje temos quatro computadores...”; “(...) um computador para o funcionário e um para cada um dos elementos do executivo, para além disso, concorri a um financiamento e foi possível termos um posto público para que qualquer pessoa possa aceder à Internet.” (JF14)

“Na nossa Freguesia, temos a nossa sede equipada com computadores...” (JF15)

Praticamente, todos os executivos das juntas de freguesia promovem já iniciativas que se podem considerar de e-Governo Local uma vez que as TIC surgem como a principal ferramenta de suporte para a consecução das suas iniciativas e atividades. A título de exemplo, pode-se referir a aplicação «POCAL» que tem a ver com uma plataforma utilizada para a apresentação dos orçamentos, a emissão de diferentes requerimentos e licenças, o relacionamento e a comunicação com diversas instituições via e-mail (ex: segurança social, centro de emprego...), a própria gestão de recursos da freguesia (ex: cemitério; licenças de animais). Destas ações, há uma opinião unânime que as TIC vêm facilitar a gestão do executivo e, ao mesmo tempo, torná-los mais céleres na sua atuação e, conseqüentemente, muito mais eficazes (JF1, JF2, JF4, JF7, JF9, JF10, JF11, JF12, JF13, JF14 e JF15):

“(...) damos apoio ao carregamento dos impressos, temos também a possibilidade de se fazerem registos online em relação aos registos prediais, escrituras...” (JF1)

“É para facilitar o funcionamento da Junta e poupar tempo ao Executivo nós aderimos ao e-banking que nos facilita imenso.”; “Também fazemos algumas transacções com as Finanças, em termos de Imposto de Selo, fazemos tudo por intermédio da Internet, de um site deles das Finanças e com a Segurança Social é idêntico, vamos ao site deles se precisamos de comunicar e com a Câmara temos que a informar se a Junta deve ou não deve às Finanças. Nós temos uma senha que permite à Câmara ir e ver se está em ordem. Isso facilita-nos bastante as coisas.” (JF2)

*“Para o recenseamento... também já pedimos Certidões... Registos Prediais...”;
“Através da Segurança Social fazemos algumas coisas que nos pedem através da Internet... Também para o Centro de Emprego temos enviado projectos...” (JF4)*

“Há uma plataforma que nos temos que inscrever se queremos fazer algumas obras... também tivemos uma mini-formação nesse sentido. E a DGAE às vezes manda-nos informação para termos formação nessas áreas...” (JF7)

Na autarquia há algumas áreas que passam pelas TIC como é o caso do POCAL, em termos de Contas e dos Orçamentos... aí passam obrigatoriamente pelas TIC, as Licenças para animais domésticos também passam pelas TIC porque há um software que emite logo essas Licenças mas isso é tudo ao nível «intra»...” (JF9)

“(...) mas logo que fui para Presidente uma das primeiras coisas que fiz foi a informatização dos serviços.” (JF10)

“Também utilizamos o POCAL, já não há contas de «merceiro», sai tudo na hora, está tudo ali.”; “Hoje em dia nas Juntas de Freguesia já não precisamos do papel. Por exemplo, o Cemitério, nós temos tudo informatizado.”; “Eu fiz um Regulamento para o Cemitério que depois também enviei para os outros [email]... temos que nos ajudar...” (JF11)

“(...) para além disso, outras aplicações da Junta quer seja do imobilizado, da gestão dos Cemitérios, dos Canídeos... ou seja, quase tudo o que faz na Junta há aplicações informáticas e trabalhamos com todas elas.” (JF12)

“(...) temos o POCAL mas é uma empresa externa que faz esse serviço para nós.” (JF13)

“Hoje a Junta não funcionava sem as tecnologias.”; “Depois eu uso a Internet para procurar informações, algum produto que precisamos ou contactar outra Junta de Freguesia... tudo aquilo que eu preciso para a Junta posso procurá-lo através da Internet.” (JF14)

“Na nossa Freguesia, temos a nossa sede equipada com computadores e temos a obrigação, por exigências que são feitas às autarquias, temos que ter programas de contabilidade que é o POCAL, temos também já um programa para os Cemitérios para a identificação de todas as campas...”; “(...) e estamos muito sensíveis a estas utilizações porque sabemos que o computador pode comportar toda esta informação e que tem uma capacidade de rapidamente sabermos tudo o que queremos, é muito mais rápido do que andarmos a consultar os registos em papel.” (JF15)

Há também um sentimento que as TIC terão que estar ao serviço dos cidadãos, pelo que os presidentes de junta referiram que tem que haver uma política de proximidade, colocar o cidadão no «centro» das decisões. Por isso, há uma vontade de envolver os cidadãos nas políticas que envolvam a utilização das TIC, contudo, referem também que tais passos se irão

dever ao estilo e à vontade de cada executivo, pelo que haverá juntas de freguesia que poderão ir mais além, enquanto outras pouco poderão vir a evoluir neste domínio (JF6, JF7, JF9, JF10, JF13 e JF15):

“(...) cerca de 70% que fazemos aqui administrativamente pode ser feito eletronicamente sem haver a necessidade das pessoas se deslocarem aqui aos nossos serviços.”; “Nós contrariamos aquele princípio das pessoas virem à autarquia, é a autarquia que vai ao encontro das pessoas desde as provas de vida, certificados... tudo, tudo, tudo.”; “Nós incrementamos esta proximidade que não tem nada a ver com as tecnologias de informação mas mais um contacto pessoal na perspetiva da autarquia ir junto das pessoas.”; “(...) em termos do Governo eletrónico local esta é uma realidade que nunca está concluída, nós temos que continuar a caminhar mas o cidadão é que tem que ser o centro da nossa atenção.” (JF6)

“(...) eu penso que nesse aspecto as pessoas é que têm que dar o passo... nós como autarcas.” (JF7)

“(...) depende de nós.”; “(...) as TIC são de uso obrigatório mas só «intra», «intra» Junta, acho que falta dar este salto para o exterior, para fora da Junta, para os cidadãos.” (JF9)

“Eu já estou no 4º mandato mas mesmo antes de ser Presidente, quando estava na Assembleia já fazia propostas para que os serviços usassem as TIC mas o Presidente da altura não quis... eu era da oposição (risos) ...”; “(...) mas logo que fui para Presidente uma das primeiras coisas que fiz foi a informatização dos serviços.” (JF10)

“(...) tentamos ter uma relação de proximidade com as pessoas e as tecnologias podem-nos a ajudar a melhorar essa relação de proximidade porque nos possibilita ter mais informação.” (JF13)

“As tecnologias já são o futuro e nós já não podemos viver sem elas.”; “depende muito da sensibilidade do executivo da Junta... eu como gosto da informática e sei avaliar as potencialidades que ela tem, tento incentivar todos a usá-la...”, “(...) nós já não podemos viver sem a presença e a utilização da informática.” (JF15)

3.4.2. Relação com a tutela

Na presente subcategoria de «Relação com a tutela» todos os entrevistados emitiram opinião tendo-se recolhido um total de 72 registos/ocorrências.

Com a exceção de um ou outro caso pontual, toda a comunicação que é feita com a Câmara Municipal ou com as restantes Juntas de Freguesia é predominantemente feita através dos escritórios em papel ou através do telemóvel quando os casos possam ter um carácter mais

urgente. O email é utilizado de forma muito extemporânea na comunicação entre as autarquias locais e a Câmara Municipal, havendo alguns casos onde esta opção tem vindo a ser utilizada. Neste domínio passa-se a apresentar as principais opiniões que foram apresentadas (JF1, JF2, JF3, JF4, JF5, JF6, JF7, JF8, JF9, JF10, JF11, JF12, JF13, JF14 e JF15):

“Por parte da Câmara nem por isso, se houve alguma iniciativa que a Câmara tenha tido nesse especto não me estou a lembrar...”, “(...) em relação Governo às vezes aparecem mas sem que haja contrapartidas para as Juntas de Freguesia...”, “(...) aqui da Câmara que eu me esteja a lembrar não houve nenhuma iniciativa. “Nós enviamos em papel para a Câmara porque não temos a certeza se há alguém que leve ao Presidente da Câmara os nossos e-mails...” (JF1)

“Ainda há muito papel... nós, entre Juntas, ainda não se fala assim muito... nós ainda é com o papel... a Câmara não... bem, se forem os Orçamentos já nos enviam por um CD para vermos o Orçamento da Câmara ou dos Serviços Municipalizados além de virem também fisicamente em papel mas já trás o «CDêzinho»...” (JF2)

“Estamos a iniciar... é o início... quando eu fui para lá não havia nada mas agora já há um início... com os colegas... com a Câmara...” (JF3)

“A maior parte da comunicação entre as Freguesias é feita através de mails.”; “Eu mando tudo através do mail ainda há alguns ofícios em papel mas já é pouca coisa...” (JF4)

“Presentemente, a Câmara ainda utiliza muito o papel, para além de ser muito mais moroso e o desperdício de papel que fica mais caro.”; “Ainda se utiliza muito o papel ao nível da Câmara, entre os Vereadores e nós, na minha óptica já se devia usar mais as tecnologias.” (JF5)

“(...) nós temos aí o Simplex que tinha linhas dirigidas para este tipo de situações mas também acho que a maior parte dos autarcas também não está muito sensibilizado e também fruto da sua baixa escolaridade e pela sua avançada idade não estão muito sensibilizados para o uso das tecnologias.” (JF6)

“(...) talvez uma coisa muito mínima [Câmara Municipal]... muito pouco...”, “(...) isso partiu sempre da Junta. A Junta ia ter com a Câmara mas... não houve grande apoio nesse sentido...” (JF7)

“(...) podem lá vir eles a aconselharem mas a gente passa por cima daquilo, habituámo-nos ao papel e pronto. É a forma em que estamos mais à vontade, com o papel durante estes anos todos e não é fácil mudar de um dia para o outro.”; “Com a Câmara é tudo em papel. Tudo em papel (risos)...”, “: Com eles [colegas de outras Juntas de Feguesia] é por telefone (risos)...” (JF8)

“Não é prática corrente. Para ser sincero, não é prática corrente... [com a Câmara Municipal].”; “(...) lembro-me da minha Freguesia com outra Freguesia vizinha, com duas, trocamos correspondência pela Internet... por mails...” (JF9)

“Aparecem algumas informações... mas nesse âmbito dá-se muito... muito levemente... mas vão aparecendo, de vez em quando.”; “Muito pouco, muito pouco... nos moldes em que está feita esta organização não há um grande contacto entre as Juntas de Freguesia.”; “É com o telemóvel... com a Câmara já utilizamos muito os e-mails com os serviços... ainda hoje tinha aí um... estas coisas vão devagar, paulatinamente... a um passo lento mas penso que vai lá.”; “(...) há muita informação que vem em papel mas já se começa a aparecer alguma coisa... ainda é muito à base do papel... tem havido alguma melhoria... mas ainda é praticamente tudo à base do papel...”; “(...)às vezes até recebemos as coisas de várias maneiras... isso aconteceu há dias por causa do inquérito sobre o cartão do cidadão e do cartão de eleitor. Primeiro recebemos um mail e depois recebemos em papel... não se compreende.” (JF10)

“Com a Câmara nunca comunicamos.”; “Com alguns Vereadores sim, até mais ao nível particular do que propriamente ao nível institucional.”; “Com as outras Juntas, quando falamos de documentos e de regulamentos houve um Presidente de Junta que fez e depois enviamos por e-mail, fizemos circular entre nós esse regulamento, para nos ajudar-nos.” (JF11)

“Entre a Câmara e nós depende, alguns Departamentos sim, o e-mail vulgar, muito vulgar... mas os ofícios ainda vêm em papel, aliás, não é só a Câmara é também o próprio Estado, a validade do e-mail ainda é muito discutida.” (JF12)

“Comunicamos pontualmente com as outras Juntas e com a Câmara... é pontualmente...”; “(...) quando é necessária qualquer informação adicional... mas é por telemóvel que costumamos comunicar.”; “O papel continua a existir. Mas as Juntas acedem ao site da DGAE e aí recolhemos informação.”; “Não, não... não há, de facto, esse diálogo via Internet... [com a Câmara Municipal].”; “Aliás, até as próprias Convocatórias da Assembleia Municipal vêm em papel. E é papel, papel e papel...”; “Não entendo porque é que as convocatórias não são feitas por e-mail, por exemplo... e toda a outra documentação para apreciação devia ser enviada em formato eletrónico.”; “Mas não, a Assembleia continua a abusar do papel...” (JF13)

“Nós praticamente não temos esse comportamento... não há uma ligação... devia haver um mail para utilizarmos, existir uma conta e-mail... um site... [com a Câmara Municipal]”; “Esta situação não se passa nem entre as Juntas nem com a Câmara...”; “Seria bom, mas não existe essa ligação digital.”; “(...)é que desta maneira era fácil trocarmos documentação entre as Juntas e também para a disponibilizarmos.” (JF14)

“A comunicação ainda é feita praticamente só por ofícios... ainda está a funcionar a comunicação através de ofícios em papel...”, “(...) não sei se é por causa de regras, ou por causa de regulamentos, na verdade, as coisas chegam-nos em papel.” (JF15)

Contudo, ao nível do poder central (Governo e algumas Direções Gerais), o email começa a ser já a forma mais frequente na comunicação. As razões apontadas podem dever-se ao facto das rotinas já instaladas que utilizam os ofícios em papel e também pelo facto de não haver uma clareza quanto à validade das comunicações/documentos digitais. Parece haver a necessidade de uma certificação que ateste a veracidade e a legitimidade do documento digital. A utilização das TIC só é feita nos casos em que há uma obrigatoriedade expressa, como é o caso do POCAL que é um programa/aplicação informática para os Orçamentos (JF1, JF3, JF5, JF7, JF11, JF12 e JF14):

“Ao nível do Estado há, para o ano o IRS já não pode ser em papel.”; “Tem havido formações para a avaliação do pessoal, mas a maior parte das freguesias não tem pessoal, os concursos públicos, até temos algumas ferramentas informáticas que somos obrigados a cumprir-las.”; “(...) ultimamente já se tem vindo a acentuar esse tipo de regime, como também das Direções Gerais da Administração Interna é que utilizam muito, a Câmara também já vai utilizando algumas vezes [email], mas ainda não é muito...”; “Mas a Câmara não o utiliza. O Governo já utiliza mais mas nós não o utilizamos para a Câmara nem para as Direções Gerais.” (JF1)

“Também com a DGAE... agora vai haver o Censos e já tudo através de mails, o contacto já é com isso...” (JF3)

“Há alguma obrigatoriedade, há uns anos com o POCAL, a contabilidade da autarquia é feita com este programa, o Orçamento e o Relatório das Contas já serão enviadas para o Tribunal de Contas via informática.” (JF5)

“Há uma plataforma que nos temos que inscrever se queremos fazer algumas obras... também tivemos uma mini-formação nesse sentido. E a DGAE às vezes manda-nos informação para termos formação nessas áreas...” (JF7)

“(...) ao nível do POCAL querem tudo informatizado e acho que a intenção é mesmo essa é obrigar a enviar tudo por e-mail.”; “Ao nível institucional... há aqueles sectores específicos com a Jurista, a parte das Obras também tem enviado coisas por e-mail, mas é mais a nível quase pessoal.” (JF11)

“Houve imposições legais. A Contabilidade, o POCAL... quando eu fui Secretária na Junta anterior e já na altura tivemos uma formação acerca da classificação contabilística o que nos simplifica muito a vida, de contrário seria muito complicado para nós.” (JF12)

“(...) nós, neste momento, temos como obrigatório, é uma exigência governamental o uso do POCAL que é uma ferramenta relacionada com a contabilidade da Junta de Freguesia...”; “A única exigência que existe é o POCAL.”; “o que era bom era haver uma ligação eletrónica, via Internet, uma rede entre a Junta e cada uma das Anexas.”; “Isso era importantíssimo... chegavam ali e consultavam o que precisavam sem precisarem de se dirigirem à Junta...” (JF14)

Os entrevistados referem que as utilizações que são feitas, ainda que muito poucas, surgem da iniciativa dos próprios presidentes da junta, pelas necessidades e vantagens que eles sentem (perspetiva *bottom-up*). No entanto, há alguns entrevistados que sugerem que deve ser o governo central e a Câmara Municipal (*up-down*) que deveriam dar incentivos e dar exemplos, não apenas pela celeridade dos processos mas também numa perspetiva de economia relacionada com os custos de papel e do seu posterior arquivo (JF3, JF4, JF6, JF7, JF9, JF0, JF11, JF12, JF13, JF14 e JF15):

“É da nossa vontade, da nossa iniciativa. Nós somos três membros mas há um que não trabalha com as tecnologias e nós queremos que sejam todos a trabalhar...” (JF3)

“Eu mando tudo através do mail ainda há alguns ofícios em papel mas já é pouca coisa...”; “(...) até é engraçado, estive a arquivar os ofícios do ano passado e o volume é muito mais pequeno quando comparado com os outros anos (risos)... Tenho lá uns 26 ofícios quando a média eram 60 ou 70 por ano e cada vez são menos agora com os mails...” (JF4)

“(...) são os impulsos das pessoas que estão à frente das autarquias que lhe dão o ritmo e o rumo para este tipo de situações.”; “(...) nós não devemos estar à espera de que nos venham dizer como devemos fazer, porque se estivermos à espera podemos «esperar sentados»... Eu acho que isto tem de partir de alguma visão das coisas e de uma perceção da realidade que nós temos que fazer...” (JF6)

“(...) isso partiu sempre da Junta. A Junta ia ter com a Câmara mas... não houve grande apoio nesse sentido...” (JF7)

“(...) eu acho que há uma preocupação pedagógica de alargar as TIC e torná-las acessíveis a todos... a Câmara tem até dado algum incentivo para pormos a Internet sem cabo, com antenas para todos...”; “(...) mas não há indicações expressas e mais objetivas para a utilização das TIC.” (JF9)

“As Juntas estão no fundo da escala e têm pouco relacionamento com o poder central...”; “(...) mas também seria conveniente que quem manda dessem um «toque» porque às vezes as pessoas precisam de um «toque»... um incentivo... teremos mais facilidade em colaborar se tivermos um incentivo. Tem de haver uma melhor informação para que as pessoas façam melhor.” (JF10)

“Eu acho que esta deve ser uma aposta a fazer. Mesmo a Câmara deveria ter uma maior aposta nas tecnologias. Até como o próprio Governo...” (JF11)

“(...) há uma página da Câmara que parece-me que a da Junta se poderá lá alojar... parece que é esse o projeto e para nós isso seria muito bom.”; “É um

projeto que ainda não é oficial mas se a Câmara pagasse o alojamento era já uma grande ajuda... se assim for, muito bem.”; “Entre a Câmara e nós depende, alguns Departamentos sim, o e-mail vulgar, muito vulgar... mas os officios ainda vêm em papel, aliás, não é só a Câmara é também o próprio Estado, a validade do e-mail ainda é muito discutida.” (JF12)

“Quer dizer... sentir... sentir dessas entidades (Câmara Municipal e Governo) alguma motivação para esse fim não tem havido.” (JF13)

“(...) nós não tivemos qualquer apoio, nós é que fomos adquirindo com os meios que tínhamos... ninguém nos deu nada nem tivemos qualquer tipo de formação... nunca houve essa formação para a Junta, nunca existiu...” (JF14)

“Eu acho que deve partir do poder central e criar incentivos.” (JF15)

3.4.3. Relação com o utente

Nesta Subcategoria de «Relação com o utente» foram emitidos 48 registos/Ocorrências, por parte de todos os entrevistados com exceção apenas de JF7 e JF14.

Alguns presidentes da junta apresentaram como preocupação e como proposta a criação de um site oficial da junta de freguesia e a utilização do email junto dos cidadãos que possuem ligações à freguesia, mas que estão ausentes, para que desta forma possam continuar a manter os seus laços de proximidade, assim como, requerer informação ou documentação de que possam necessitar com uma maior facilidade, rapidez e economia (JF1, JF3, JF4, JF5, JF6, JF12, JF13 e JF15):

“(...) fomos a primeira freguesia a ter um site com informações diversas, com notícias que vão ao encontro das obrigações dos próprios cidadãos e é um sítio onde as pessoas podem colocar questões mas é um sítio onde as pessoas vão relativamente pouco mas em termo de anonimato porque as pessoas têm medo de «dar a cara».”; “Tirando essa aproximação não estou a ver mais nada que tenha contribuído a existência do site.”; “Muitos deles são imigrantes e têm que enviar documentação para a França, aqueles normativos legais... fora disso não estou a ver mais nada.” (JF1)

“(...) ajudamos sempre, damos apoio, disponibilizamos sempre os nossos recursos.” (JF3)

“Estamos lá para os ajudar, para os servir mas agora [com as tecnologias] e mais fácil para nós.”; “(...) mas agora se lá for alguém que precise da Internet é claro que poderá utilizar.” (JF4)

“(...) com a página da Internet da minha Freguesia que para uma Freguesia pequena já está com 5000 consultas onde temos todas as informações desde as atividades aos

regulamentos...”; “(...) há uma aproximação, há consulta e isto é mais uma proximidade com os cidadãos.” (JF5)

“Hoje em dia as autarquias não têm que estar a funcionar das 9 horas da manhã até às 5 horas da tarde mas podem estar a funcionar os sete dias da semana e durante 24 horas.”; “Isto vai no sentido de não ser necessário a pessoa deslocar-se fisicamente aos serviços para os serviços darem resposta às necessidades das pessoas.” (JF6)

“Nós temos um espaço onde as pessoas têm acesso à Internet mas não têm acesso aos elementos da Junta de Freguesia.”; “O que é público está disponível e o que não é público tem que estar salvaguardado.”; “(...) pessoas que não estão lá, mas que ainda lá têm os pais ou afins fazem-nos pedidos por e-mail e depois acabam de nos enviar por correio que nós respondemos por essa via também...”; “Se aproximam? Sim, recebemos mails com sugestões, críticas que as entendemos como tal... Aproximam mas têm um lado perverso porque podem ser anónimas.”; “Até pelas TIC acho que nos podem aproximar e... aproximam gente que já não está na aldeia há muito tempo.”; “Nas redes sociais foi criado um espaço dos Amigos desta freguesia e é um local virtual onde nos encontramos, trocamos fotografias antigas, experiências e amigos por onde andam o que estão a fazer... uma pessoa dizia que já cá não vinha há 15 anos e perguntava o que é que tinha mudado, como estavam as coisas e as TIC estão a aproximar as pessoas...” (JF12)

“(...) tentamos ter uma relação de proximidade com as pessoas e as tecnologias podem-nos a ajudar a melhorar essa relação de proximidade porque nos possibilita ter mais informação.” (JF13)

“(...) este ano queremos criar um site e por a Junta de Freguesia e o site disponível para toda a população para que possam transmitir as suas ideias, as suas comunicações sem terem que se deslocar fisicamente... para que através da casa de cada um possam resolver os seus problemas.”; “Porque cada vez o tempo está mais reduzido, as pessoas estão cada vez mais ocupadas e através da Internet podemos dar essa possibilidade às pessoas desta Freguesia.” (JF15)

Por parte dos entrevistados, foi também mencionado o apoio que tem sido realizado com recurso das TIC junto dos cidadãos preferencialmente no preenchimento do IRS e, mais recentemente, para os Censos (JF2, JF4, JF10, JF13 e JF15):

“(...) nós damos a hipótese para as pessoas fazerem o IRS, as pessoas vão à Junta e pedem o nosso apoio e nós damos, nós preenchemos o IRS às pessoas e enviamos pela Internet.”; “Agora com o Censos 2011 já estamos a sensibilizar as pessoas para que quem queira o possa fazer pela Internet que se dirija à Junta porque vai lá ter computadores para utilizar sozinho ou se não se importar de divulgar os seus dados pessoais temos lá a funcionária que ajuda a introduzir os dados.” (JF2)

“(...) a questão do IRS fomos nós que avançámos, não fazia sentido ir utilizar o papel e é muito mais fácil para nós e para eles.” JF4)

“Nós ali, venha quem vier, ajudamos na entrega do IRS e as pessoas se quiserem, dentro da hora de serviço, poderão usar os meios tecnológicos.” (JF10)

“(...) eu já vou no terceiro mandato e desde o primeiro mandato que fazemos esse apoio que passa pelo preenchimento das declarações de IRS...”; (...) quem recorre aos nossos serviços, lá está, são as pessoas mais idosas.”; “Também o apoio aos eleitores e lá vamos falar no Cartão de Cidadão... muita gente ficou baralhada e recorreu à Junta para os ajudar... lá imprimimos e demos uma folha a cada pessoa que nos procurou.” (JF13)

“Agora vamos entrar com os Censos e este ano há a novidade de se poderem fazer os Censos no computador, através da Internet, e eu estou a incentivar a população para fazer os seus registos na Internet.”; “(...) tenho falado com eles e ando a convencê-los para que façam o IRS através da Internet.” (JF15)

Um outro aspeto que foi mencionado traduz-se na necessidade das TIC terem que ser pensadas e orientadas para as necessidades dos cidadãos para que estes sintam que estas lhes trazem vantagens objetivas. Contudo, parece haver uma certa dicotomia nas opiniões dos entrevistados em relação à utilização das TIC e o contacto presencial. Não se pode escamotear o facto das eleições privilegiarem as relações e o conhecimento direto dos candidatos e parece haver algum receio das TIC poderem reduzir esse contacto. Talvez por isso mesmo, alguns entrevistados refiram uma «atitude neutra das TIC». No entanto esta posição pode ser reforçada por outra razão que tem a ver com a variável idade, pois, é consensual o facto das TIC serem muito mais próximas dos cidadãos mais jovens do que dos cidadãos mais idosos (JF1, JF3, JF5, JF6, JF8, JF9, JF10, JF11 e JF15):

“(...) os mais jovens têm mais necessidade das tecnologias do que os mais idosos.” (JF1)

“Acho que é uma situação neutra... não é pelas tecnologias que os cidadãos estão mais afastados ou mais próximos...”; “(...) à partida não se nota qualquer influência das tecnologias nesse aspeto.” (JF3)

“Mas é o contacto de rua que continua a existir mais. E eu concordo mais com este contacto pessoal.” (JF5)

“(...) acho que é fundamental que com o governo eletrónico se ajuste para que o cidadão seja o centro das atenções.”; “(...) o cidadão quando se dirige a um serviço não tem que saber como está organizado, o serviço é que tem que estar organizado para ajudar o cidadão, para dar respostas a todas as suas necessidades.”; “(...) na situação atual com

todas as potencialidades da tecnologia, com os preços relativamente reduzidos dos computadores, com o alargamento e a disseminação da banda larga é importante que a Administração Pública esteja sensibilizada para estes aspetos, estarmos orientados para o cidadão e acho que neste especto o governo eletrónico deverá ter lugar, é uma arma fundamental.” (JF6)

“(…) quem usufrui das novas tecnologias é sobretudo a malta nova, não é. Mas para esses a Junta passa-lhes ao lado, aliás, passa ao lado de tudo...”; “(…) há um divórcio completo com o poder local, com os políticos...” (JF8)

“(…) em termos de público ou para os idosos não há nada que nos diga para que se expanda o uso das TIC.” (JF9)

“Já houve e neste momento a esse nível não te havido muito [cursos de formação em TIC]”; “Para toda a população mas são os jovens quem mais adere.”; “(…) vai devagarinho mas já se nota um acréscimo de aproximação, de comunicação com a Junta. Não é muito...mas já vão aparecendo, até com sugestões... até vindos de pessoas que não estão lá, estão longe mas que gostam da sua terra.” (JF10)

“Eles [população em geral] não estão preocupados com isso [TIC], o que eles querem é ser atendidos rapidamente.”; “(…) as pessoas não se referem às tecnologias. As tecnologias são neutras nestes aspetos de aproximarem ou de afastarem os cidadãos.” (JF11)

“(…) é isso que eu vou fazer este ano para os Censos. Vamos disponibilizar aqui na sede da Junta de Freguesia computadores e na Biblioteca para que as pessoas venham cá e façam o seu recenseamento pela Internet, para aquelas pessoas que não têm computador ou que têm computador mas não têm a Internet em casa.”; “(…) depende muito da sensibilidade do executivo da Junta... eu como gosto da informática e sei avaliar as potencialidades que ela tem, tento incentivar todos a usá-la...” (JF15)

3.4.4. Propostas para os cidadãos mais idosos

Nesta subcategoria foram emitidos 33 registos/ocorrências onde apenas um dos entrevistados não emitiu qualquer opinião (JF12).

Uma das propostas passa por se proporem ações de formação, onde os cidadãos mais idosos sintam algum tipo de incentivo, um incentivo no sentido de sentirem que vale a pena investirem no âmbito das TIC. Neste domínio, referem-se iniciativas que envolvam de forma direta a Câmara Municipal, Instituições de Ensino Superior (ex: Instituto Politécnico: Escola Superior de Educação; Escola Superior de Tecnologia) e até os próprios Lares/Centros de Dia (JF1, JF2, JF3, JF4, JF5, JF8, JF10, JF11, JF14 e JF15):

“Eles não utilizam mas acho que há um défice por parte dos serviços que poderiam alargar mais...” (JF1)

“(...) está em fase de estudo mas deve arrancar para breve porque temos pedidos de pessoas acima dos 60 e 65 anos a pedir-nos uma iniciação ao computador...”; “(...) vamos abrir um curso que só está pendente da quantidade de computadores e do número de inscrições.”; “No caso das tecnologias eu acho que os Lares é que têm que dar o primeiro passo.”; “na questão das tecnologias tem que ser o próprio Lar a dar o primeiro passo.”; “(...) se o Lar estivesse equipado com as tecnologias seria muito melhor, com este tipo de ferramentas a palestra deveria ter sido mais bem conseguida. (JF2)

“Eu vou tomar, eu vou tomar e vai ser um curso de iniciação... já contactei e já tenho lá umas 5 ou 6 pessoas de uma certa idade e isso é uma coisa que vou fazer.” (JF3)

“(...) serão importantes novas parcerias com o Politécnico e outras entidades...”; “(...)essa deverá ser a aposta [trabalhar em rede] para sermos cada vez melhores.” (JF4)

“Era importante que as pessoas soubessem utilizar estas ferramentas e aí o pontapé de saída seria dado pela Junta mas depois deveria ter o apoio da Câmara Municipal e não estamos a falar de grandes investimentos... depois da aquisição dos equipamentos as coisas seriam fáceis e seria um passo importante a dar nesta participação do cidadão com a utilização das TIC.” (JF5)

“(...) terão que ser a estruturas a aproximarem-se deles.” (JF8)

“(...) acho que falta o passo que é tentar incentivar as pessoas e isso não tem sido feito..”; “(...)devemos ir junto deles, haver um incentivo, para ver se estavam interessados e aqueles que quisessem deviam ser apoiados e dar-lhes o acesso a esses meios de informação.” (JF10)

“No Lar que estamos a construir, uma das coisas que queremos é que tenha acesso à Internet em todos os quartos.” (JF11)

“Eu queria ultrapassar este problema... já tentei criar um curso sobre Internet em colaboração com a Escola Superior de Tecnologia de Castelo Branco, abrimos inscrições mas apareceram pessoas mais jovens, de meia-idade... nada de idosos, a partir dos 60 anos não aparece ninguém, o que é pena.” “Mas para que isso aconteça é preciso chamá-los para uma reunião, debater, batalhar... porque isso não é fácil... serão precisas «n» reuniões, nem 1, nem 2 ou 3 reuniões chegarão...”; “(...) será preciso um contacto porta a porta para os levar e para lhes mostrar as vantagens... mas isto terá que ser feito de fora para dentro e não de dentro...”; “Se for uma pessoa de fora talvez consiga... se não for 100%, podem ser 50% ou até mesmo 25%... mas terá que passar por uma pessoa de fora.” (JF14)

“Sabe, os portugueses gostam sempre de ter algum inventivo e para além do incentivo, sentir que há uma mais valia nas coisas...” (JF15)

Uma outra vontade que foi expressada é a de dotar espaços *wireless* (que possam cobrir toda a freguesia) e espaços de utilização gratuita na Junta de Freguesia com computadores disponibilizados para todos os cidadãos (JF2, JF3, JF5, JF7, JF13 e JF15):

“(...) uma outra preocupação seria a de dotar a Freguesia com uma rede wireless...”;

“(...) passar a haver uma cooperação entre a Universidade Sénior e os Lares, por exemplo... as pessoas também lá iam uma vez por semana... e esses idosos já tinham um dia totalmente diferente.” (JF2)

“O que tentámos foi fazer um protocolo para apanhar a rede de todas as aldeias...” (JF3)

“Eu acho que todas as Freguesias poderiam ter um espaço com um ou dois computadores com a Internet para que o cidadão, independentemente da sua idade, pudesse utilizar não só para «passear» pela Internet mas também para utilizar os serviços.” (JF5)

“Internet para as pessoas a terem em casa para terem uma ligação com outro meio e isso seria uma quebra da monotonia, do seu isolamento, seria uma companhia e essa era a minha aposta, dar formação...” (JF7)

“(...) e se houvesse um espaço com um computador com acesso à Internet era uma novidade isso iria espicaçar a curiosidade e daí poder vir a proporcionar a alguns o uso e a prática das tecnologias.” (JF13)

“(...) estou a tentar negociar uma banda para que as pessoas possam aceder à Internet... neste momento, nesses cursos a dificuldade é que as pessoas não têm ligação à Internet nas suas casas, têm que pagar este serviço e eu estou a ver se consigo arranjar uma solução e saber qual o montante deste investimento...” (JF15)

CAPÍTULO VIII

Conclusões e implicações da investigação

1. Questionários por inquérito

No que diz respeito à ocupação do tempo ela é preenchida a assistir a programas de televisão e em conversas com os vizinhos. Neste particular, o rádio constitui também uma forma de ocupação de tempos livres especialmente no que diz respeito à audição dos noticiários. Para estes cidadãos idosos a saúde é a sua principal preocupação, seguindo-se o seu rendimento e a segurança, por ordem de prioridade, no que diz respeito à variável qualidade de vida.

Relativamente às opiniões relativas às Tecnologias da Informação e da Comunicação passa-se à sua análise em três dimensões:

- a) Telemóvel: Esta tecnologia é aquela que está mais presente (53,6% do total dos inquiridos) fazendo os homens uma maior utilização e é nas faixas etárias compreendidas entre os 65-69 que também se encontra a maior taxa de utilização (53,5%). Um outro dado relevante indicia através do teste do qui-quadrado poder existir uma associação entre as variáveis idade e habilitações literárias ao se verificar que uma maior habilitação literária promove uma maior utilização do telemóvel. Pelo facto dos entrevistados terem maioritariamente habilitações académicas muito elementares (instrução primária) a utilização do telemóvel gera-lhes algumas dificuldades por sentirem não possuir uma literacia que lhes permita uma utilização frequente e, conseqüentemente, referem não sentir necessidade na sua utilização dado que nunca fez parte das suas rotinas e prioridades.
- b) Computador: Em relação ao computador apenas 10,3% dos entrevistados referiram possuir e utilizar esta tecnologia e que reporta às freguesias com um cariz urbano: Castelo Branco e Alcains. Esta utilização, apesar de ser muito baixa, vai diminuindo, gradativamente, com o aumento da faixa etária que, no caso concreto, após a aplicação do teste de qui-quadrado indicia a existência de uma associação entre estas variáveis. Do mesmo modo, a aplicação do teste do qui-quadrado relativamente

ao género, parece existir uma associação positiva na utilização do computador por parte dos homens. Comparativamente com o telemóvel, as habilitações literárias não indicam a existência de uma associação entre variáveis após aplicação do qui-quadrado. Em termos de utilização do computador é referida a internet e a escrita de textos como as atividades maioritárias. A utilização do correio eletrónico para o envio e receção de correio corresponde a 36,6%. Tal como se verificou relativamente ao telemóvel, há uma grande percentagem de inquiridos que não utilizam o computador pela falta de conhecimentos e pelo facto deste equipamento não estar relacionado com as suas rotinas e necessidades e prioridades. Se viessem a realizar uma formação em TIC houve a manifestação maioritária (55,2%) desta vir a ocorrer numa 'escola', havendo quem indicasse querer aprender com os netos (22%) ou com os seus filhos (20,7%), porque se têm vindo a habituar a observá-los a utilizar o computador. Para quem já utiliza o computador não foi possível apurar-se uma tendência ou uma necessidade de formação concreta, mas onde parece sentir-se a necessidade em se «manter atualizado».

- c) Internet: A utilização da internet é feita apenas por 9,8% dos inquiridos que representa a menor taxa de utilização no âmbito das TIC. De entre estes utilizadores destacam-se os homens e os indivíduos que constituem as faixas etárias compreendidas entre os 65 e os 74 anos. A utilização consiste preferencialmente na pesquisa de informação, atividades de lazer diversificadas e a utilização de correio eletrónico entre familiares e amigos. Outra dimensão que a internet oferece ao nível de «e-Serviços» não é realizada por causa dos inquiridos não se sentirem seguros no que respeita aos roubos, fraudes e invasão da privacidade. Apesar de se sentir que são os homens, os menos idosos e os indivíduos que possuem uma maior habilitação literária aqueles que mais utilizam a internet, não foi possível estabelecer-se uma associação entre estas variáveis quando se realizou o teste estatístico do qui-quadrado. Em termos da necessidade de uma formação ou de uma necessidade em aprofundar ou incrementar os conhecimentos nesta área, os inquiridos manifestaram algum distanciamento ou alheamento, indiciando que esta tecnologia não é prioritária nem muito necessária, apesar de haver algumas referências que apontaram sem sentido contrário, não foram muito consistentes.

Tendo como preocupação a tentativa de se poder evidenciar uma associação entre as variáveis género, idade e habilitações literárias, os resultados baseados na aplicação do qui-quadrado não foram consistentes para as três tecnologias. Contudo, pode-se afirmar que a utilização das TIC (telemóvel, computador e internet) é realizada e tem uma opinião mais positiva para os homens, para os cidadãos menos idosos e para aqueles que possuem maiores habilitações literárias.

2. Entrevistas semiestruturadas

2.1. e-Saúde: Entrevistas aos médicos responsáveis por Centros de Saúde

No que diz respeito às opiniões pessoais, os médicos entrevistados denotam possuir ideias claras relativamente às TIC em três dimensões: os seus aspetos favoráveis, os seus aspetos desfavoráveis e ainda às limitações que as mesmas ainda apresentam. As TIC são vistas como ferramentas que permitem a introdução de novas e diferentes dimensões na vida das pessoas pela sua rapidez, pela sua fácil acessibilidade, pela facilidade de comunicação (ex: email) e na aquisição de nova informação, onde a internet ganha um papel de relevo. Uma característica que é apontada, ao mesmo tempo, como favorável e desfavorável prende-se com a «dependência» que estas ferramentas digitais induzem nos seus utilizadores. A variável literacia digital ainda é referida pelos médicos dado que sentem que a sua formação não é ainda suficiente o que, como consequência, não lhes permite uma melhor e mais adequada utilização e rentabilização destes recursos. Por outro lado, ainda encaram a utilização das TIC como um ato solitário e, como tal, propiciador para um maior isolamento «físico». Depois, há um outro conjunto de fatores que estão entre os aspetos desfavoráveis e as limitações que as TIC apresentam. Estes fatores reportam-se a aspetos relacionados com as deficientes infraestruturas (ex: ausência de banda larga e uma maior cobertura geográfica), o que leva a uma falta de fiabilidade do sistema, aliada a uma grande discrepância (negativa) entre as zonas mais urbanas e as zonas mais rurais e do interior do país. Pelo facto de não se sentir um grande domínio nas suas competências digitais, as TIC ainda são motivo de algum sentimento de insegurança no que diz

respeito, mais especificamente, às questões relacionadas com a privacidade e proteção de dados.

Numa outra vertente, onde se realizou uma ligação mais estreita entre as TIC e os cidadãos mais idosos há também um sentimento positivo, entendendo-se que as TIC podem ser propiciadoras para uma melhor saúde mental e na prevenção de doenças degenerativas e depressões, pelo facto de poderem desencadear um incremento das ações de raciocínio, no âmbito cognitivo e de ainda propiciarem uma diminuição do isolamento. Por outro lado, para aqueles cidadãos mais idosos que possuem problemas de mobilidade, as TIC, através de serviços disponibilizados via internet (ex: *e-banking*, *e-comércio*, *e-Governo*...) conseguem ultrapassar barreiras físicas/geográficas incrementando a sua 'mobilidade'. No entanto, as expectativas não são muito positivas nem entusiásticas para os atuais cidadãos mais idosos pelo facto destes terem, globalmente, níveis muito baixos de escolaridade (uma grande maioria é analfabeta) que se repercute numa quase total ausência de competências digitais. Uma possível razão que vem acentuar esta fragilidade tem a ver com o facto de não ter existido uma exposição às TIC na sua anterior profissão. Outros fatores que também são aduzidos prendem-se com os níveis sócio-económico-culturais serem descritos como bastante reduzidos que, por essa razão, não estimularam a procura das TIC. Tal como já referido anteriormente, as TIC são encaradas como um fenómeno de características mais urbanas pelo que este meio mais rural não está abrangido nestas vertentes. Para colmatar estas lacunas, os médicos entrevistados propõem uma exposição destes cidadãos às TIC no seu local de trabalho, para que possam adquirir competências digitais a que se habituem e possam promover a sua utilização nas rotinas diárias. Uma outra proposta prende-se com a necessidade de se instalarem mais e melhores infraestruturas entendendo-se que estes investimentos não devam ser apenas ponderados do ponto de vista económico/lucro, mas deva ser entendido como um serviço de carácter social e «humanitário», que tem que ser universalmente disponibilizado para todos os cidadãos, para uma verdadeira infoinclusão.

Numa outra dimensão, que pretendeu promover uma ligação direta entre as TIC e os serviços de saúde, também se verificou uma opinião generalizadamente favorável, de utilização diária tendo a internet um papel de destaque pelo facto de permitir uma fácil, acessível e rápida atualização, poder esclarecer dúvidas, em suma, melhorar as práticas profissionais. A existência de ficheiros digitais foi enfatizada no sentido de proporcionar um mais fácil acesso e consulta da informação dos respetivos doentes. No entanto, tal como já se tinha verificado

anteriormente, os médicos continuam a insistir numa falta de literacia informática «consistente» que, nalguns casos, gera alguma desmotivação por não saberem rentabilizar melhor os recursos digitais. Neste sentido, reforçam a necessidade de um apoio técnico. Outras questões como melhores infraestruturas, largura de banda e uma inexistência de uma interoperabilidade entre os diversos serviços constituem um dos maiores obstáculos. Referem a falta de «liderança», de um responsável que possa delinear estratégias e medidas que otimizem os recursos digitais. Neste particular, há a referência à necessidade de cada um dos profissionais ter uma conta de *email* que facilitaria muito a informação interna e a partilha de dados; a necessidade de uma melhor ergonomia dos postos de trabalho relacionada com a colocação do computador, do ecrã e do teclado que, nas presentes condições, promovem um maior afastamento dos doentes; depois, há ainda a necessidade de se corrigirem assimetrias no sentido de haver um maior número de computadores, de uma maior robustez na rede para que o sistema «não caia» repetidamente, o que leva a um gasto de tempo suplementar pela repetição de procedimentos. Esta situação gera desconforto tanto para os médicos como, em especial, para os doentes, dado que, o que eles querem é a atenção total do seu médico. Neste particular, é apenas referida uma experiência no domínio privado por um dos médicos entrevistados, que afirma aí existir uma melhor utilização das TIC, através de uma monitorização mais eficaz dos doentes e que se reflete em melhores práticas de gestão.

Quando questionados acerca da utilização institucional das TIC, os médicos entrevistados apresentaram neste domínio o maior número de opiniões/registos. Há uma opinião consensualmente favorável porque sentem que através da utilização dos recursos que as TIC disponibilizam há uma tendência para uma redução do «erro médico» pela forma mais eficiente e eficaz com que consultam as bases de dados, os registos e destacaram a imagiologia como algo verdadeiramente importante. Continuam a referir aspetos, já realçados (conta de email obrigatória; interoperabilidade que ligue entre si as unidades hospitalares, os centros de saúde, os laboratórios e as farmácias; apoio técnico). Apesar de já ter havido uma referência à necessidade de um responsável, as opiniões dos médicos vão mais além e são claras quando propõem que deva ser a ULS, o Ministério da Saúde e as chefias intermediárias a terem a capacidade de gerir as TIC na saúde. Há aqui uma clara indicação de uma abordagem do tipo «*up-down*». Esta opinião é assumida com grande clareza, afirmando-se que a utilização que já fazem das TIC é realizada porque é imposta e que há penalizações para quem não a fizer. Esta questão parece ser um pouco contraditória com o discurso anterior, ao longo das entrevistas, onde se sente uma opinião positiva perante as TIC. Contudo, parece existir uma diferença

enquanto utilização pessoal e enquanto utilização em meio laboral... Uma vertente das TIC, ao nível da telemedicina, é apenas referida como algo que não está a ser devidamente rentabilizado porque faltam infraestruturas, deficientes acessibilidades e pouca largura de banda.

Tendo em consideração o grande objetivo da presente investigação, para finalizar as entrevistas, os médicos emitiram as suas opiniões relativamente à utilização das TIC em atos médicos que envolvam doentes mais idosos. Neste particular, surgiu a inevitável limitação relativamente ao alto índice de analfabetismo e, conseqüente, inexistente literacia digital. Para o caso destes cidadãos mais idosos, os médicos repetiram e reforçaram os problemas relativos à ergonomia do seu posto de trabalho e a falta de competências mais «avançadas» na manipulação do teclado... digitar apenas com um dedo de uma mão significa o consumo de imenso tempo que implica um maior tempo «a olhar para o ecrã». A conjugação destas duas situações leva a que o contacto visual com o doente seja muito mais escasso, o que para estes doentes é altamente penalizador e frustrante. A «barreira física», que é ampliada pela «barreira digital» acarreta aspetos muito negativos porque a relação do médico com estes doentes é essencialmente afetiva, onde o olhar, o tempo disponibilizado e a proximidade constituem «a terapêutica». Talvez por isso, os médicos refiram que as TIC possuem uma relação mais harmoniosa com as camadas mais jovens, dado que para estes doentes as TIC são uma parte constituinte do seu universo quotidiano. Para se poder ultrapassar este tipo de obstáculos e constrangimentos, os médicos são de opinião que o apoio dos jovens, dos netos e dos filhos, numa perspetiva intergeracional podem ser decisivos. Mas estes esforços devem e têm que ser complementados com iniciativas e apoios do poder local, da Segurança Social e pelos Lares e Centros de Dia onde a presença de técnicos informáticos poderão ainda incrementar e solidificar um novo tipo de competências e de rotinas. Há, contudo, a sugestão para que este processo seja realizado de uma forma «lenta», em pequenos passos para que a aquisição seja mais sustentada. Uma outra vertente aponta para a necessidade de uma ergonomia do posto de trabalho mais consentânea com as funções a desempenhar através da utilização das TIC. Como consequência, a proposta de um «balcão de atendimento virtual» acarretará uma nova logística, mais eficiente, mais célere através da disponibilização mais acessível dos dados quer para o doente quer para o seu médico ou outros profissionais de saúde. Apesar de todas as vantagens e potencialidades das TIC, parece ressaltar uma opinião muito consensual de que os cidadãos mais idosos procuram o seu médico, não somente por questões relacionadas com o seu estado de saúde mas, principalmente, porque se sentem sós, porque querem ser ouvidos,

porque querem estabelecer laços sociais e afetivos e... as TIC podem ser consideradas «uma barreira física e digital». Passado um tempo parecem habituarem-se à presença do computador mas com uma atitude «neutra» sem se aperceberem do potencial que as TIC possuem.

2.2. e-Governo Local: Entrevistas aos Presidentes de Junta de Freguesia

Os Presidentes de Junta de Freguesia entrevistados possuem uma imagem muito positiva das TIC, em termos pessoais, tanto no que diz respeito à maioria de opiniões favoráveis apresentadas como pelas vantagens das mesmas. Contudo, também há uma clarividência relativamente às desvantagens, aos seus aspetos mais negativos e às suas limitações. Há por parte destes entrevistados o sentimento de existir até uma certa ‘obsessão’ na utilização das TIC (que é ambivalente: positiva e negativa) porque lhes facilita a vida mas porque não podem passar sem as TIC. Daí entenderem que o exagero ou a demasiada dependência das TIC pode acarretar consigo aspetos menos desejáveis pelo facto de induzirem a um maior isolamento e uma diminuição na comunicação, por exemplo, em meio familiar. No entanto, as TIC parecem ultrapassar estes constrangimentos pelos infindáveis recursos oferecidos pela internet e pelas redes sociais. Devido a estas ‘ferramentas digitais’ há a promoção de uma celeridade e de facilidade na resolução de problemas pela facilidade de comunicação e pela ‘diminuição de distâncias’. Mas os principais problemas prendem-se com questões relacionadas com a falta de privacidade, proteção de dados e com a fraca qualidade e robustez das infraestruturas da rede. Um outro dado, que parece muito claro, para estes entrevistados é o facto das TIC não terem nenhuma relação com os cidadãos mais idosos, considerando-os claramente como info-excluídos. Há um sentimento generalizado de que as TIC são para os cidadãos mais jovens, na atual perspetiva dos ‘nativos digitais’.

Quando questionados acerca da relação das TIC com os cidadãos mais idosos, em particular, os entrevistados conseguem identificar vantagens evidentes das mesmas: quebra do isolamento, uma outra possibilidade de apoio, promoção de condições para estímulos intelectuais e uma possibilidade muito importante para as relações intergeracionais. Mas os entrevistados sentem que para os presentes cidadãos mais idosos, parece considerar-se ‘uma aposta perdida’, não só pelos elevados índices de analfabetismo como, principalmente, por terem vivido toda a sua vida sem uma ligação e/ou utilização direta com as TIC. Por este facto,

estes cidadãos não possuem qualquer indicação/experiência de vida que lhes possa demonstrar claras vantagens para as suas rotinas diárias. Apesar de existirem evidências relacionadas com este 'fosso digital', os entrevistados entendem que deve haver uma aposta numa oferta formativa que envolva parcerias interinstitucionais (Lares, Ensino Superior, Câmara Municipais, as Universidades Séniores) e uma maior oferta de espaços *wireless* que sejam gratuitos. Ou seja, que se criem condições para uma 'imersão digital' mas que a mesma tenha efeitos práticos e diretos. Efeitos que sejam percebidos e adquiridos pelos cidadãos mais idosos e que lhes tragam benefícios e melhorias significativas, de forma imediata, para o seu processo de envelhecimento.

Numa outra vertente, com o objetivo de se perceber a relação entre as TIC e o exercício do poder local, há já alguma utilização mas ainda se sente uma falta de formação para um melhor aproveitamento, rentabilização e alargamento de serviços digitais. As opiniões são largamente favoráveis para a adoção das TIC pelo facto de facilitar, de tornar mais ágil o funcionamento e na rapidez da execução de procedimentos. Contudo, verifica-se a existência de diferentes performances que parecem estar diretamente relacionadas com os níveis de literacia digital dos elementos do executivo. Nos casos onde esta literacia é mais aprofundada há uma maior utilização dos recursos digitais com iniciativas já feitas (em muito pequena escala) para o estabelecimento de uma rede digital entre diferentes Juntas de Freguesia, mas que ainda não se generalizou. Apesar de tudo, esta experiência foi considerada positiva, mas para que se torne numa rotina é necessário querer e, talvez mais do que isso, ter o à vontade, o domínio e a segurança na utilização das TIC. Um aspeto 'curioso' e pertinente prende-se com uma opinião que foi apresentada no sentido das TIC propiciarem 'novas centralidades' e 'novos estatutos geográficos'. Pois, tendo-se um sentimento de 'periferia', onde tudo quando chega, chega sempre muito tarde, as TIC podem reposicionar esta 'periferia' e torná-la no 'centro' de um novo espaço, o 'ciberespaço'. No entanto, por questões que se prendem com os cidadãos, aqui entendidos como eleitores, há uma preocupação em não menosprezar os contactos pessoais. As TIC não devem 'esfriar' as relações sociais, pelo que deverão ser um complemento e não uma preocupação prioritária. Há também um conjunto de opiniões, bem claras, quanto às estratégias a implementar para uma utilização mais sistemática das TIC. Neste sentido, há claramente uma opção do tipo «up-down», pretende-se que seja a tutela (leia-se Governo, Ministério e Câmara Municipal) a promover e a dar incentivos e diretivas e até obrigatoriedade nos procedimentos. Pois, um dos exemplos emblemáticos de uma utilização generalizada é o caso do POCAL que obriga a submissão dos orçamentos das Juntas de Freguesia, via uma

plataforma digital. Por isso, os Presidentes de Junta de Freguesia, numa grande maioria, são de opinião que a Câmara Municipal passe a contactar preferencialmente por *email*, assim como, a Assembleia Municipal. Nesta última, é até proposta que as atas sejam feitas e, posteriormente, enviadas em formato digital.

Até ao momento, as Juntas de Freguesia já têm dado apoio aos cidadãos no que diz respeito à utilização dos recursos e/ou plataformas digitais. Foram, neste contexto, referenciados o apoios no preenchimento dos formulários de IRS, ajudas no preenchimento de formulários relacionados com os Censos, a emissão de licenças... mas os Presidentes de Junta de Freguesia parecem denotar alguma insatisfação por entenderem que é muito pouco. No entanto, fazem uma crítica à tutela (Ministério, Câmara Municipal) pelo facto e não promover e implementar canais digitais para o fluxo de informação e de comunicação... falam ainda de muito papel, muitos ofícios. Toma-se necessária uma 'liderança' para estes processos do foro digital porque há um sentimento generalizado e, até consensual, de que as TIC são importantes e que podem promover novas e diferentes dimensões organizativas e de gestão com potenciais repercussões para uma diminuição de tempo e de custos envolvidos. Contudo, é fundamental que os Presidentes de Junta de Freguesia se sintam seguros neste domínio e que consigam fazer uma ponte entre a utilização pessoal que fazem com as TIC e a utilização na sua autarquia. Para o efeito parece ser importante e prioritário que os cidadãos também comecem a exigir estes recursos digitais e, neste particular, as gerações mais jovens poderão vir a ser as responsáveis pela utilização mais sistemática das TIC no e-Governo Local. Mas o 'peso' da 'interioridade' e do espaço rural é ainda muito acentuado, existindo um sentimento de marginalização e de discriminação pela fraca qualidade das infraestruturas e número de equipamentos disponíveis.

3. Considerações finais

Face aos dados recolhidos, no âmbito desta investigação, no concelho de Castelo Branco, pode afirmar-se que as TIC não fazem parte das rotinas dos cidadãos mais idosos (65 e mais anos), com exceção para o telemóvel que já é utilizado por cerca de 50% desta população. As TIC, pelo desconhecimento que estes cidadãos têm do computador e da internet e, pela conseqüente falta de uma literacia digital, são maioritariamente ignoradas. Uma possível e forte razão pode ser relacionada com o facto de não ter havido uma exposição às TIC durante o seu anterior percurso de vida e, por isso mesmo, não terem conhecimento ou noção das suas reais potencialidades e vantagens. Um outro aspeto que deve ser também assinalado é que as TIC não lhes trouxeram 'facilidades' ou uma melhoria rápida e evidente para o incremento da sua qualidade de vida. O que se verifica é o oposto, ou seja, as TIC só trouxeram problemas e desvantagens porque não as conseguem utilizar corretamente e, por isso, as dificuldades que geram incrementam a sua repulsa e o receio de as utilizarem e que podem ter a sua expressão máxima na instalação de uma «info-fobia». Por estas razões, os cidadãos idosos envolvidos não sentem uma necessidade em obter uma formação neste domínio.

No que diz respeito às duas dimensões ou serviços a que os cidadãos idosos mais recorrem (os cuidados e serviços de saúde e da administração local) também se verificou não estarem preparados nem terem como prioridade a inclusão dos idosos na vertente da e-Saúde e do e-Governo Local. Se por um lado se pode afirmar que não houve uma preparação ou formação dos responsáveis para este domínio de «e-Serviços», também se pode verificar que a utilização de recursos digitais só é feita se existirem diretivas superiores do tipo «up-down». Pode ainda acrescentar-se a questão relacionada com as infraestruturas que são deficientes e pouco robustas, o que torna os procedimentos muito pouco eficientes e eficazes. Uma outra variável tem a ver com a interoperabilidade que não existe e que dificulta a migração e a conseqüente partilha de informação. Contudo, quando se abordam as TIC, numa perspetiva pessoal, (utilização doméstica), foi possível recolherem-se opiniões bastante positivas que refletiram uma utilização diária e rotineira por parte de médicos e de presidentes de junta que vem contradizer a sua postura «profissional» perante estas tecnologias. Mas continua a faltar uma «passagem» da utilização pessoal/doméstica para uma utilização mais extensiva e mais abrangente nos locais de trabalho, que foram alvo desta investigação, mas que se antevê

venha a ser invertida pela cada vez maior implantação de plataformas digitais nos diversos serviços.

Um aspeto que se deve sublinhar tem a ver com o facto das TIC não terem sido desenhadas para os cidadãos mais idosos, nem estes terem sido envolvidos no seu processo de conceção e de desenvolvimento, o que as torna desajustadas e sem um sentido prático relativamente aos seus anseios, necessidades, prioridades, experiências de vida e as idiossincrasias próprias destas faixas etárias. Contudo, as novas atualizações de dispositivos ao nível do software, da melhoria da ergonomia e o aparecimento de software mais amigável irão, com toda a certeza, incrementar a sua utilização por parte dos cidadãos mais idosos. Pelo facto das TIC continuarem a estar presentes cada vez mais em todas as atividades e serviços, prevê-se que a próxima geração de cidadãos mais idosos já tenha tido uma maior exposição às mesmas e um mais profundo conhecimento acerca das suas potencialidades que terão gerado maiores índices de literacia digital e, conseqüentemente, um maior incremento da utilização do telemóvel, do computador e da internet. Pois, não se pode escamotear o facto de que uma verdadeira inclusão social só poderá existir se houver uma inclusão digital que todos almejamos que aconteça da forma mais célere possível para uma sociedade mais justa, mais fraterna e mais INCLUSIVA!!!

Referências bibliográficas

- AGIMO. (2009). Interacting with Government: Australians' use and satisfaction with e-government services. *Australian Government Information management Office*. ISBN 978 921600 45 6.
- Ala-Mutka, K. & Punie, Y. (2007). Ageing Societies, Learning and ICT. *eLearning Papers*, ISSN 1887-1542. European Commission.
- Ala-Mutka, K. et al. (2008). Active Ageing and the potential of ICT for learning. *JRC Scientific and Technical Reports*. European Commission.
- Amaro, F. 2006. *Introdução à Sociologia da Família*. Lisboa: ISCSP-UTL.
- Amaro, F. & Gil, H. (2010) - Old people and new technologies: a gap to overcome. In International Conference on Computer Supported Education. Proceedings OLS - Wireless information networks & business information system. Vol. 6, nº 3. Nepal: Kathmandu.
- Amaro, F. & Gil, H. (2011) - The "Info-(ex/in)-clusion" of the elderly people: remarks for the present and for the future. In: *ED-MEDIA 2011 – World Conference on Educational Multimedia, Hypermedia & Telecommunications* (pp. 1024-1030). Portugal: Lisbon.
- Amaro, F. & Gil, H. (2011b). ICT for Elderly People: «Yes, 'They' Can!». In International Conference on e-Commerce, e-Administration, e-Society, e-Education, and e-Technology (pp. 379-3803). Japan:Tokyo.
- APDSI. (2003). *Ponto de situação do e-Governo em Portugal*. Convento da Arrábida: APDSI - Associação para a Promoção do Desenvolvimento da Sociedade da Informação.
- Arenas, Judith et al. (2009). Before the NetGen. *Universidad Nacional Autónoma de México: Facultad de Filosofía y Letras*.
- Atluri, V. et al. (2002). Automating the Delivery of Government Business Services Through Workflow Technology. In McIver, W. e Elmagarmid (Eds). 2002. *Advances in Digital Government: Technology, Human Factors, and Policy* (pp. 69-84). London: Kluwer Academic Publishers.
- Bandeira, A. (2009). Estudo de Avaliação das Necessidades dos Seniores em Portugal. O Envelhecimento no Séc. XXI – Perspectivas Demográficas. In *Fundação Calouste Gulbenkian. O tempo da Vida – Fórum Gulbenkian da Saúde Sobre o Envelhecimento* (pp. 137-149). Príncipe: Cascais.

- Bardin, L. (1997). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Barnett, K. e Adkins, B. (2004). Engaging with the future: Older learners see the potential of computers for their lifestyle interests. *Proceedings 21st Century Conference – Social Change*.
- Batini, C. et al, (2002). Cooperative Architectures – Thye Italian Way Along e-Government. In Mclver, W. e Elmagarmid (Eds). 2002. *Advances in Digital Government: Technology, Human Factors, and Policy* (pp. 53-67). London: Kluwer Academic Publishers.
- Bean, C. (2002). *Meeting the Challenge: Training an Aging Population to use Computers*. National Computer Center Manager.
- Bean, C. (2004). Techniques for Enabling the Older Population in Technology. *Journal of eLiteracy*, Vol. 1, 109-121.
- Bean, C. e Laven, M. (2003). Adapting to Seniors: Computer Training for Older.
- Becker, S. (2005). E-Government Usability for Older Adults. *Communications of the ACM*, Vol. 48, No 2, 102-104.
- Becker, S. (2008). Accessibility of Federal electronic government. In: Chen, H. et (Eds). 2008. *Digital Government – e-Government Research, Case Studies, and Implementation* (pp. 141-155). New York: Springer.
- Bindé, J. (Coord.)(2007). *Rumo às Sociedades do Conhecimento*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Bopudriga, N. e Benabdallah, S. (2002). Laying out the foundation for a Digital Government. In Mclver, W. e Elmagarmid (Eds). 2002. *Advances in Digital Government: Technology, Human Factors, and Policy* (pp. 289-303). London: Kluwer Academic Publishers.
- Borges, I. 2006. Can ICT help the European Union meet the needs of its ageing population? *International Conference: Live Forever! AGE European Platform*. Lisbon.
- Botterman, J. et al. (2008). *Value for citizens – A vision of public governance in 2020*. Luxembourg: European Communities.
- Bouguettaya, A. et al. (2002). Supporting Data and Services Access in Digital Government Environments. In Mclver, W. e Elmagarmid (Eds). 2002. *Advances in Digital Government: Technology, Human Factors, and Policy* (pp. 36-52). London: Kluwer Academic Publishers.
- Boulton-Lewis, G., Buys, L. e Lovie-Kitchin, J. (2006). Learning and active aging. *Educational Gerontology*, 32, pp. 271-282.

- Bowis, J. (2010). E-Health in Quality Foreword. *Health First Europe*, September-November, 4-15.
- Cabrnoch, M. (2010). Citizens' E-Health – What would e-Health bring to common citizens? *Health First Europe*, September-November, 14-17.
- Cardoso, G. et al. (2007). *Instituições de Saúde e Tecnologias de Informação: Mudança organizacional e autonomia*. Lisboa: CIES-ISCTE.
- Cardoso, G., Espanha, R. e Puga, P. (2007). *Profissionais de Saúde na Era da Informação: Médicos, Enfermeiros e Farmacêuticos*. Lisboa: CIES-ISCTE.
- Carrilho, M. et al. (2004). Dinâmicas Territoriais do Envelhecimento: Análise exploratória dos Resultados dos Censos 91 e 2001. *Revista de Estudos Demográficos*, Nº 36. Lisboa: INE.
- Castells, M. (2000). *The information Age: Economy, Society, And Culture*. Blackwell, Cambridge, Mass.
- Castells, M. (2003). *A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura – O Fim do Milénio*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Chisnell, D. (2005). *Designing Web Sites for Older Users: Expert review of usability for older adults at 50 Web Sites*. AARP.
- Codagnone, C. e Osimo, D. (2009). *Future technology needs for future eGovernment Services*. Brussels: European Communities.
- Coleman, S. (2008). Foundations of Digital Government. In: Chen, H. et (Eds). 2008. *Digital Government – e-Government Research, Case Studies, and Implementation* (pp. 3-19). New York: Springer.
- Comedy, Y. (2002). The Federal Government – Meeting The Needs Of Society In The Information Age. In McIver, W. e Elmagarmid (Eds). 2002. *Advances in Digital Government: Technology, Human Factors, and Policy* (pp. 215-229). London: Kluwer Academic Publishers
- Comissão das Comunidades Europeias. (2007). *Envelhecer bem na sociedade da informação – Uma iniciativa i2010*. Bruxelas: Comissão das Comunidades Europeias.
- Comissão das Comunidades Europeias. (2007b). *Proteção de dados através de tecnologias de proteção da privacidade*. Bruxelas: Comissão das Comunidades Europeias.
- Coutinho, C. (2011). *Metodologia de investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria Prática*. Coimbra: Edições Almedina S.A.

- Crossan, B. et al. (2001). Learning, Identity and Citizenship: Researching Older People's Use of ICT in Scotland. Proceedings of the European Society for Research on the Education of Adults. Lisboa.
- CSTB & NRC - Computer Science and Telecommunications Board & National Research Council. (2002). *Information Technology Research, Innovation, and E-Government*. Washington D.C.: National Academy Press.
- Davies, A. e Lithwick, D. (2010). *Government 2.0 and Access to Information*. Ottawa: Library of Parliament.
- Dawes, S. (2008). Introduction to digital government research in public policy and management. In: Chen, H. et (Eds). 2008. *Digital Government – e-Government Research, Case Studies, and Implementation* (pp. 103-125). New York: Springer.
- Decreto-Lei nº 318/2009, de 2 de Novembro. *Diário da República, 1ª Série, Nº 212*.
- DESA. (2007). *World Economic and Social Survey 2007 – Development in an Ageing World*. New York: United Nations.
- Dewsbury, G. et al. (2007). Designing technology with older people. *Univ Access Inf Soc*, 6, 207-217. Springer-Verlag.
- Di Maria, E. & Micelli, S. (Eds). (2005). *On Line Citizenship – Emerging Technologies for European Cities*. USA: Springer.
- Di Maria, E. e Rizzo, L. (2005). E-Democracy: The participation of citizens and new forms of the decision-making process. In Di Maria, E. e Micelli, S. (Eds). 2005. *On Line Citizenship – Emerging Technologies for European Cities* (pp. 71-106). USA: Springer.
- Dickinson, A. & Gregor, P. (2006). Computer use has no demonstrated impact on the well-being of older adults. *International Journal of Human-Computer Studies*, Vol. 64, 744-753.
- Dickinson, A. & Hill, R. (2007). Keeping in touch: talking to older people about computers and communication. *Educational Gerontology*, 33 (2007), Taylor and Francis, pp.613-630. ISSN: 0360 1277.
- Dries et al. (2006). *ILS – The Future of Independent Living Services in the EU*. Empirica: Vrije Universiteit Brussel.
- Dudziak, E. (2001). A information literacy e o papel educacional das bibliotecas. *Dissertação de Tese de Mestrado*. Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo: São Paulo.

- Eggermont, S. & Vandebosch, H. (2010). Towards the Desired Future of Elderly and ICT: Policy recommendations based on a dialogue with senior citizens. *Proceedings of the International Communication Association*. USA: New York.
- EMPIRICA. (2008). *Seniorwatch 2 – Assessment of t6he Senior Market for ICT Progress and Developments*. Brussels: European Commission – Information Society and Media.
- Espanha, R. (2009). *Saúde e Comunicação numa Sociedade em Rede – O caso português*. Monitor: Lisboa.
- Espanha, R. et al. (2007). *Conteúdos de Saúde On-Line: Google, WWW e Blogues*. CIES-ISCTE: Lisboa.
- Espanha, R., Cardoso, G. & Araújo, V. (2007). *Utentes e Saúde na Era da Informação: Internet, telemóveis e media*. Lisboa: CIES-ISCTE.
- Esteves, M. (2008). *Visão Panorâmica da Investigação Ação*. Porto: Porto Editora.
- EU. (2000). *eEurope 2002 – Uma Sociedade da Informação para Todos*. Bruxelas: Conselho da União Europeia – Comissão das Comunidades Europeias.
- EU. (2002). *eEurope 2005: Uma sociedade da informação para todos*. Bruxelas: Comissão das Comunidades Europeias.
- EU. (2004). *e-Health – Making healthcare better for European citizens: An action plan for a European e-Health Area*: Commission of the European Communities: Brussels.
- EU. (2006). *Riga ministerial Declaration – ICT for an inclusive society*. Brussels: European Commission.
- EU. (2009). *eHealth in Action – Good Practice in European Countries*. Luxembourg: European Commission – Information Society and Media Directorate General – Unit H1 – ICT for Health.
- EU. (2010). *A Digital Agenda for Europe*. European Commission: Brussels.
- EU. (2010a). *Consultation Report on ICT for Governance and Policy Modeling*. Luxembourg: European Commission – Information Society and Media DG.
- EU. (2010b). *e-Government and e-Participation*. European Commission – Information Society and Media.
- Fox, S. (2004). Older Americans and the Internet. *Pew Internet & American Life*. USA: Washington DC.

- Fox, S. & Jones, S. 2009. *The Social Life of Health Information*. Washington, D.C.: Pew Internet & American Life Project.
- Friedman, J. (1996). *Empowerment*. Actual Editora: Lisboa.
- Gamberini, L. et al. (2006). Cognition, technology and games for the elderly: an introduction to ELDERGAMES Project. Volume 4, Number 3, 285-308.
- Gaßner, K. e Conrad, M. (2010). *ICT enabled independent living for elderly – A status-quo analysis on products and the research landscape in the field of Ambient Assisted Living (AAL) in Eu-27*. Berlin: Institute for Innovation and Technology.
- Ghiglione, R. & Matalon, B. (1997). *O Inquérito: Teoria e prática*. Oeiras: Celta Editora.
- Gil, H. (2011). A formação dos idosos em TIC: Uma «emergência» da sociedade da informação. In *1ª Conferência Ibérica em Inovação na Educação com TIC* (pp. 28-38). Bragança: Escola Superior de Educação.
- Gil, H. (2012). A importância da e-Health para os cidadãos mais idosos: iniciativas na União Europeia e em Portugal. In Pasqualotti, A. (Org.). *Mídias Interativas e Saúde* (pp. 15-32). Brasil: Editora da Universidade de Passo Fundo.
- Gil, H. (2012a). e-Saúde: Apenas uma conjugação entre Tecnologia & Saúde?! : O caso das pessoas mais idosas. In *V Jornadas sobre Tecnologia e Saúde*. Guarda : Instituto Politécnico da Guarda.
- GIL, H. & Amaro, F. (2010). Active Ageing and the Role of ICT and Assistive Technologies: Reflections and discussion for their use in Portugal. In *International Conference on e-Commerce, e-Administration, e-Society, e-Education, and e-Technology* (pp. 2750-2760). China: Macau.
- GIL, H. & Amaro, F. (2011). A importância e as principais potencialidades da e-Health para os cidadãos mais idosos. In *Conferência Ibero-Americana WWW/INTERNET 2011 IADIS – International Association for Development of the Information Society and UNIRIO* (p. 302-306). Brasil: Rio de Janeiro.
- GIL, H. & Amaro, F. (2011a). Currículo «Geronto-Digital»: os idosos e a sociedade da informação e do conhecimento. In *VII Conferência Internacional de TIC na Educação* (pp. 1021-1032). Braga: Universidade do Minho.
- Gil, H. & Amaro, F. (2011b). e-Inclusão: «dos 7 aos 77». In *the 61st International Council for Educational Media and the XIII International Symposium on computers in Education (ICEM&SIIE'2011)* (pp. 60-65). Aveiro: Universidade de Aveiro.

- Glascok, A. & Kutzik, D. (2006). The impact of Behavioural Monitoring Technology on the Provision of Health Care in the Home. *Journal of Universal Computer Science*, Vol. 12, no. 1, 59-79.
- Gomes, P., Paiva, N. & Simões, B. (2009). *Análise da Viabilidade Económica das Aplicações SAM e SAPE*. Lisboa: GANEC – Gabinete de Análise Económica.
- Goodman-Deane, J. & Keith, S. (2008). HCI and the older population. *Univ Access Inf Soc*. pp. 62-65. Springer-Verlag.
- Grönlund, Ä. (2008). Lost in competition? The state of the art in e-Government research. In: Chen, H. et (Eds). 2008. *Digital Government – e-Government Research, Case Studies, and Implementation* (pp. 61-83). New York: Springer.
- Hampton, K. et al. (2009). *Social Isolation and New Technology – How the internet and mobile phones impact Americans’ social networks*. Pew Internet & American Life Project.
- Harley, D. & Fitzpatrick, G. (2008). YouTube and intergenerational communication: the case of Geriatric 1927. *Univ Access Inf Soc*, 8, pp. 117-142. Springer-Verlag.
- Hazzlewood, J. (2000). Third Age Learners and New Technology: Issues affecting use and access. *University of Tasmania: Faculty of Education*.
- Henwood, F. et al. (2003). ‘Ignorance is bliss sometimes’: constraints on the emergence of the ‘informed patient’ in the changing landscape of health information. *Sociology of Health & Illness*, 25 (6), 589-607.
- Hodkinson, P., Ford, G. & Hawthorn, R. (2008). Learning through retirement. www.learninglives.org (Acedido em 2012.04.24).
- http://whqlibdoc.who.int/hq/2002/WHO_NMH_NPH_02.8.pdf (Acedido em 2012.04.30).
- INE. (2008). *Estimativas Anuais da População Residente*. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística.
- INE. (2011). *Censos 2011 – Resultados Provisórios*. ISBN 978-989-25-0148-2. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística.
- Jaeger, B. (2004). Trapped in the Digital Divide? Old people in the Information Society. *Science Studies*, Vol. 17, No 2, 5-22.
- Jimison, H. (Ed). (2008). *Barriers and Drivers of Health Information Technology Use for the Elderly, Chronically Ill, and Underserved - Evidence report*. Rockville: Agency for Healthcare Research and Quality.

- Jones, B. & Bayen, U. (1998). Teaching older adults to use computers: Recommendations based on cognitive aging research. *Educational Gerontology*, Vol. 24, pp. 675-689.
- Joshi, J. et al. (2002). Security and Privacy Challenges of a Digital Government. In McIver, W. e Elmagarmid (Eds). 2002. *Advances in Digital Government: Technology, Human Factors, and Policy* (pp. 121- 136). London: Kluwer Academic Publishers.
- Kalache, A. (2009). O Envelhecimento e a Cidade. . In *Fundação Calouste Gulbenkian. O tempo da Vida – Fórum Gulbenkian da Saúde Sobre o Envelhecimento* (pp. 215-229). Príncipeia: Cascais.
- Kivits, J. (2004). Researching the ‘informed patient’: The Case of Online Health Information Seekers. In *Information, Communication & Society*, Routledge, United Kingdom, 116-132.
- Leandro, M., Leandro, A. & Oliveira, S. (2009). Família, Saúde, Riscos e Confiança – Experiências e Teorias Sociológicas. In: Leandro, M., Nossa, P. e Rodrigues, V. (Coord.). *Saúde e Sociedade. Os contributos (in)visíveis da família* (pp. 25-72). Viseu: Psico & Forma.
- Leite, A. (1991). *Castelo Branco*. Lisboa: Editorial Presença.
- Lobet-Maris, C. & Galand, J. (2004). Seniors and ICT’s: A sense of Wisdom. *Communications & Strategies*, No 53, 1st quarter, 87-101.
- LVSI. (1997). *Livro Verde para a Sociedade da Informação*. Lisboa: Missão para a Sociedade da Informação.
- Macintosh, A. (2008). E-Democracy and E-Participation Research in Europe. In: Chen, H. et (Eds). 2008. *Digital Government – e-Government Research, Case Studies, and Implementation* (pp. 85-102). New York: Springer.
- Malanowski, N., Özcivelek, R. & Cabrera, M. (2008). Active Ageing and Independent Living Services: The role of Information and Communication Technology. *European Commission – Institute for Prospective technological Studies*.
- Marques, S. (2011). *Discriminação na Terceira Idade*. Lisboa: Fundação Francisco Manuel dos Santos.
- Martinho, A. (2010). *E-Government – O Estado da Arte em Portugal*. ISSN 1647-3302. Almada: iGOV.
- McIver, W. & Elmagarmid (Eds). (2002). *Advances in Digital Government: Technology, Human Factors, and Policy* (pp. 1- 31). London: Kluwer Academic Publishers.

- Micelli, S. (2005). E-Government Developmental Guidelines. In Di Maria, E. e Micelli, S. (Eds). (2005). *On Line Citizenship – Emerging Technologies for European Cities*. (pp. 177-201) USA: Springer.
- Millar, P. & Falk, I. (2000). Seniors Online: Online literacy and learning by senior citizens in rural centres. *Tasmanian Centre of ALNARC*. University of Tasmania.
- Millard, J. et al. (2009). *i2010 eGovernment Action Plan Progress Study: Summary Report*. Brussels: European Commission – Information Society and Media.
- Ministério da Saúde. (2004). *Programa Nacional para a Saúde das Pessoas Idosas*. Lisboa: Ministério da Saúde.
- Morgan, R. (2005). Technology greets the age wave. *The Gerontologist*, Vol. 45, No 5, 704-710.
- Morris, A. et al. (2007). Internet use and non-use: views of older users. *Univ Access Inf Soc*, 6, pp. 43-57. Springer-Verlag.
- Mynatt, E. & Rogers, W. (2002). Developing technology to support the functional independence of older adults. *Ageing International*, Vol. 27, N0 1, 24-41.
- Neves, B. & Santos, J. (2009). Estratégias de busca em fontes de informação electrónica. In Duarte, Z. & Faris, L. (Orgs) *A Medicina na Era da Informação*. (pp. 265-276). Editora da Universidade Federal da Bahia: Salvador.
- Notess, M. & Lorenzen-Huber, L. (2006). Online Learning for Seniors: Barriers and Opportunities.
- OCDE. (2009). *Rethinking e-Government Services: User-Centred Approaches*. Paris: OCDE.
- Odebrecht, C. & Gonçalves, L. (2000). Da Gerontologia à Gerontecnologia. *Laboratório de Ergonomia – Centro de Ciências (Portal do Envelhecimento)*.
- Pattaro, A. & Schiavone, F. (2005). Web service portals: transforming local administrations through enabling technologies. In: Di Maria, E. e Micelli, S. (Eds). 2005. *On Line Citizenship – Emerging Technologies for European Cities* (pp. 107-137). USA: Springer.
- Pattison, M. & Stedmon, A. (2006). Inclusive design and human factors: designing mobile phones for older users. Volume 4, Number 3, 267-284.
- Pestana, O. (2009). Sistemas de Informação de Saúde em Portugal: Mito e realidade. In Duarte, Z. e Farias, L. (Orgs). *A Medicina na Era da Informação*, pp. 127-138.
- Petrauskas, R., Bilevičienė, T. & Kiškienė, A. (2008). E-Inclusion as the Part of E-Government Development in Lithuania. *VIEŠOJI POLITIKA IR ADMINISTRAVIMAS*, Nr 23, 48-58.

- Pimentel, L. (2005). *O Lugar do Idoso na Família*. Coimbra: Quarteto.
- Plano Tecnológico. (2005). *Plano Tecnológico – Portugal a Inovar*. www.planotecnologico.pt (Acedido em 2012.06.17).
- Prendergast, D. & Roberts, S. (2008). Practice, systems and technology for seniors. *Univ Access Inf Soc*. Springer-Verlag.
- Raeve, P. (2010). E-Health and Labor Challenges – E-quality for e-safety: a nurses' view on e-Health. *Health First Europe*, September-November, 34-37.
- Regan, P. (2008). Privacy in an electronic government context. In: Chen, H. et (Eds). 2008. *Digital Government – e-Government Research, Case Studies, and Implementation* (pp. 127-140). New York: Springer.
- Resolução do Conselho de Ministros nº 110/2000 – Diário da República nº 193, I Série-B, de 22 de agosto de 2000.
- Resolução do Conselho de Ministros nº 135/2002 – Diário da República nº 268, I Série – B, de 20 de novembro de 2002
- Resolução do Conselho de Ministros nº 16/96 – Diário da República nº 69, II Série, de 21 de março de 1996.
- Resolução do Conselho de Ministros nº 91/2010 – Diário da República nº 225, I Série, de 19 de novembro de 2010.
- Rice, R. e Murero, M. (2006). *The Internet and health care – Theory, Research and Practice*. Lawrence Earlbaum Associates.
- Rocha, N. (2002). Aveiro – Digital Town: A Social Services Experiment. In Mclver, W. e Elmagarmid (Eds). 2002. *Advances in Digital Government: Technology, Human Factors, and Policy* (pp. 305-314). London: Kluwer Academic Publishers.
- Rodotá, S. (2008). Social, ethical and privacy needs in ICT for older people: a dialogue road map. *European Commission*.
- Rosa, M. (2012). *O Envelhecimento da Sociedade Portuguesa*. Lisboa: Fundação Francisco Manuel dos Santos.
- Roy, J. (2002). E-Government in Canada – Meeting The Digital Imperative. In Mclver, W. e Elmagarmid (Eds). 2002. *Advances in Digital Government: Technology, Human Factors, and Policy* (pp. 275-288). London: Kluwer Academic Publishers.

- Rys, A. (2010). Citizens' E-Health – The main aspects of the eHealth policy of the European Union and the challenges ahead. *Health First Europe* (pp.8-13). September-November.
- Santos, L. & Nicolau, M. (2004). *Caracterização Socio-Económica dos Concelhos – Conselho de Castelo Branco*. Direcção Geral do Ordenamento do Território e Desenvolvimento Urbano – Direcção de Serviços de Estudos e Planeamento Estratégico: Lisboa.
- Santos, S. (2006). Política de e-Government e Participação Política nos Municípios Portugueses. *Tese de Dissertação de Mestrado*. Braga: Universidade do Minho – Escola de Economia e Gestão.
- Scoll, H. (2008). Discipline or interdisciplinary study domain? Challenges and promises in electronic government research. In: Chen, H. et (Eds). 2008. *Digital Government – e-Government Research, Case Studies, and Implementation* Springer (pp. 21-41). New York.
- Selwyn, N. (2004). The information aged: A qualitative study of older adults' use of information and communications technology. *Journal of Aging Studies*, 18, 369-384.
- Selwyn, N. et al. (2003). Older adults' use of information and communications technology in everyday life. *Ageing & Society*, 23, 561-582.
- Serra, T. (2005). Telecities: The role of city networks in e-government processes. Di Maria, E. e Micelli, S. (Eds). 2005. *On Line Citizenship – Emerging Technologies for European Cities* (pp. 23-46). USA: Springer.
- Shilling, C. (2002). Culture, the 'sick role' and the consumption of health. *British Journal of Sociology*, 53, (4), 621-638.
- Shulman, L. (1989). *Paradigmas y programas de Investigacion en el Estudio de la Enseñanza. Una perspectiva Contemporanea*. Barcelona: Ediciones Paidós.
- Simões, M. (2002). Tecnologias da Informação e da Comunicação e Participação Política em Portugal. *Dissertação para a Obtenção do Grau de Doutor em Sociologia*. Covilhã: Universidade da Beira Interior.
- Slegers, K., Boxtel, M. & Jolles, J. (2008). Effects of computer training and Internet usage on the well-being and quality of life of older adults: A randomized, controlled study. *Journal of Gerontology*, Vol. 63B, No 3, 176-184.
- Smith, A. (2010). *Government Online – The internet gives citizens new paths to government policies and information*. Washington D.C.: Pew Internet & American Life Project.

- Smith, A. et al. (2009). *The Internet and Civic Engagement*. Washington D.C.: Pew Internet & American Life Project.
- Stephenson, M. (1998). The potential of information and communication technologies to overcome problems of peripherality for older people in rural areas. *SeniorNet*.
- Stephenson, M. (2001). The role of information and communication technologies in the lives of older people, especially in rural areas. *Centre for Rural Economy*. University of Newcastle.
- Stroetmann, K. et al. (2006). *eHealth is Worth it*. Luxembourg: Office for Official Publications of The European Communities.
- Swindell, R. (2000). Using the Internet to cognitively challenge isolated older people. Australia: Griffith University.
- Timmermann, S. (1998). The role of information technology in older adult learning. *New Directions for Adult and Continuing Education*, No 77, 61-71.
- UN. (2005). *Global e-Government Readiness Report 2005 – From e-Government to e-Inclusion*. New York: United Nations Publication.
- UN. (2010). *E-Government Survey 2010 – Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis*. New York: UN Publishing Section.
- UN. (1983). *Vienna International Plan of Action on Aging*. USA: New York.
- UN. (2003). *Declaración Política y Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento*. USA: New York.
- UN. (2008). *The Madrid International Plan of Action on Aging*. USA: New York.
- Varela, A. (2009). Comunicação da Informação em Saúde: Contribuições das teorias cognitivas. In Duarte, Z. e Faris, L. (Orgs) *A Medicina na Era da Informação*. (pp. 245-263). Editora da Universidade Federal da Bahia: Salvador.
- West, D. & Heat, D. (2009). Moving forward on digital inclusion: A framework for integrating research, policy and practice. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, Vol. 18, Issue 2, 5-28.
- White, J. & Weatherall, A. (2000). A grounded theory analysis of older adults and information technology. *Educational Gerontology*, 26, 371-386.
- WHO. (2002). *Active Ageing – A Policy Framework*, WHO, Geneva.
- WHO. (2010). *Telemedicine – Opportunities and developments in Member States*. Geneva: Switzerland.

- Whyte, A. (2008). E-Enabling the mobile legislator. In: Chen, H. et (Eds). 2008. *Digital Government – e-Government Research, Case Studies, and Implementation*. (pp. 181-199) New York: Springer.
- Wilson, C. (2009). O envelhecimento no Séc. XXI – Perspectivas demográficas. In *Fundação Calouste Gulbenkian. O tempo da Vida – Fórum Gulbenkian da Saúde Sobre o Envelhecimento* (pp. 35-49). Princípia: Cascais.
- Wilson, T. (1997). Information behavior: an interdisciplinary perspective. In *Vakkari, P., Savolainen, R. e Dervin, B. (Eds). Information seeking in context: Proceedings of an International Conference on Research in Information Needs*, pp. 272-294. – Perspectivas Demográficas. In: *Fundação Calouste Gulbenkian. O Tempo da Vida – Fórum Gulbenkian de Saúde Sobre o Envelhecimento 2008/2009* (pp. 371-380). Cascais: Princípia.
- Wintley-Jensen, P. (2009). Panorâmica da Estratégia da Comissão Europeia em matéria de Novas Tecnologias e Serviços para Envelhecer Bem. O Envelhecimento no Séc. XXI
- Xie, B. (2006). Perceptions of computer learning among older Americans and older Chinese. *Journal of the Internet*, Volume 11, Number 10, 2-14.
- Yong, J. (2004). Promoting Citizen-Centered Approaches to e-Government Programmes – Strategies & Perspectives from Asian Economies. *Symposium on e-Government*. Mexico: Acapulco.
- Zaphiris, P. & Kurniawan, S. (2007). A systematic approach to the development of research-based web design guidelines for older people. *Univ Access Inf Soc*, 6, pp. 59-75. Springer-Verlag.
- Zhao, S. (2006). Do Internet Users Have More Social Ties? A Call for Differentiated Analysis of Internet Use. *Journal of Computer-Mediated Communication*, Vol. 11, pp. 844-862.
- Zulfiqar, K. & Pan, S. (2001). E-Government: An Exploratory Study of Online Electronic Procurement Systems. In *Global Co-Operation in the New Millennium The 9th European Conference on Information Systems* (pp. 1010-1022).

Páginas da Internet utilizadas:

<http://www.google.pt/#hl=pt->

[PT&source=hp&q=Anu%C3%A1rio+estat%C3%ADstico+da+regi%C3%A3o+centro+de+2007.&btnG=Pesquisa+do+Google&aq=f&aqj=&aql=&oq=&gs_rfai=&fp=91a38750bb0668dc](http://www.google.pt/#hl=pt-PT&source=hp&q=Anu%C3%A1rio+estat%C3%ADstico+da+regi%C3%A3o+centro+de+2007.&btnG=Pesquisa+do+Google&aq=f&aqj=&aql=&oq=&gs_rfai=&fp=91a38750bb0668dc)

<http://www.adraces.pt/ficheiros/conteudos/ObservatorioLocal/Castelo%20Branco.pdf>

<http://www.adraces.pt/ficheiros/conteudos/ObservatorioLocal/Cafede.pdf>

<http://www.adraces.pt/ficheiros/conteudos/ObservatorioLocal/Alcains.pdf>

<http://www.adraces.pt/ficheiros/conteudos/ObservatorioLocal/Almaceda.pdf>

<http://www.adraces.pt/ficheiros/conteudos/ObservatorioLocal/Benquerencas.pdf>

<http://www.adraces.pt/ficheiros/conteudos/ObservatorioLocal/Juncal%20do%20Campo.pdf>

<http://www.adraces.pt/ficheiros/conteudos/ObservatorioLocal/Povoa%20de%20Ri>

<http://www.adraces.pt/ficheiros/conteudos/ObservatorioLocal/Sarzedas.pdf>

<http://www.adraces.pt/ficheiros/conteudos/ObservatorioLocal/Sobral%20do%20Campo.pdf>

<http://www.adraces.pt/ficheiros/conteudos/ObservatorioLocal/Cebolais%20de%20Cima.pdf>

<http://www.adraces.pt/ficheiros/conteudos/ObservatorioLocal/Escalos%20de%20Baixo.pdf>

<http://www.adraces.pt/ficheiros/conteudos/ObservatorioLocal/Escalos%20de%20Cima.pdf>

<http://www.adraces.pt/ficheiros/conteudos/ObservatorioLocal/Mata.pdf>

<http://www.adraces.pt/ficheiros/conteudos/ObservatorioLocal/Lourical%20do%20Campo.pdf>

<http://www.adraces.pt/ficheiros/conteudos/ObservatorioLocal/Monforte%20da%20Beira.pdf>

<http://www.adraces.pt/ficheiros/conteudos/ObservatorioLocal/Tinalhas.pdf>

<http://www.adraces.pt/ficheiros/conteudos/ObservatorioLocal/Malpica%20do%20Tejo.pdf>

<http://www.adraces.pt/ficheiros/conteudos/ObservatorioLocal/Lousa.pdf>

<http://www.adraces.pt/ficheiros/conteudos/ObservatorioLocal/Freixial%20do%20Campo.pdf>

<http://www.adraces.pt/ficheiros/conteudos/ObservatorioLocal/Lardosa.pdf>

<http://www.adraces.pt/ficheiros/conteudos/ObservatorioLocal/Lousa.pdf>

<http://www.adraces.pt/ficheiros/conteudos/ObservatorioLocal/Salgueiro%20do%20Campo.pdf>

<http://www.adraces.pt/ficheiros/conteudos/ObservatorioLocal/Sao%20Vicente%20da%20Beira.pdf>

<http://www.adraces.pt/ficheiros/conteudos/ObservatorioLocal/Ninho%20do%20Acor.pdf>

<http://www.adraces.pt/ficheiros/conteudos/ObservatorioLocal/Santo%20Andre%20das%20Tojeiras.pdf>

<https://www.webqda.com>

ANEXO 1

Inquérito por Questionário

Questionário N° _____



Instituto Politécnico de Castelo Branco
Escola Superior de Educação



UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA
INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS E
POLÍTICAS

INSTITUTO POLITÉCNICO DE CASTELO BRANCO
ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO

QUESTIONÁRIO

UTILIZAÇÃO DAS TIC PELAS PESSOAS IDOSAS NO CONCELHO
DE
CASTELO BRANCO

ACTIVIDADES SOCIAIS

P. 1. Como ocupa geralmente o seu tempo? (Sem limite de resposta / cartão)

1. Exercício físico
2. Assistir a concertos
3. Excursões/passeios
4. Ateliers (informática, pintura, artesanato e outros)
5. Jogos de mesa (damas, xadrez, cartas, etc.)
6. Voluntariado
7. Ver televisão
8. Ouvir rádio
9. Leitura (revistas, jornais, livros)
10. Com a família
11. A conversar com os amigos/vizinhos
12. No computador/ navegar na Internet
13. Ir ao cinema
14. Actividade profissional remunerada
15. Ir a colectividades
16. Centro de dia/Centro de noite
17. Nenhuma
18. Outra. Qual? _____
19. NS/NR

P. 2. Indique por favor, na sua opinião o que é que poderia contribuir para aumentar a sua qualidade de vida?

(Sem limite de resposta / cartão)

1. Ter maior rendimento
2. Ter mais saúde
3. Haver menos poluição
4. Ter um melhor relacionamento com a família
5. Ter mais amigos
6. Ter mais segurança
7. Nada
8. Outra. Qual? _____

TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO

P. 3. Indique por favor se utiliza habitualmente o telemóvel.

1. Sim (Passar à seguinte)
2. Não (Passa à P. 6)

P. 4. Para que usa o telemóvel? (Sem limite de resposta / cartão)

1. Para falar com familiares
2. Para falar com amigos
3. Para situações de emergência
4. Enviar/Receber mensagens
5. Tirar fotografias
6. Por razões de trabalho

7. Outro Qual? _____
8. NS/NR

P. 5. O que o levou a ter telemóvel? (Resposta única)

1. A pedido de familiares
2. Por motivos de trabalho
3. Por decisão pessoal
4. Outra. Qual? _____
5. NS/NR

P. 6. Quais são os motivos para não utilizar telemóvel? (Resposta espontânea / sem limite de resposta)

1. Não sabe utilizar
2. Muito caro
3. Desconfia
4. Não precisa
5. Já não tem idade
6. Por motivos de saúde
7. Outra. Qual? _____
8. NS/NR

P.7. Utiliza habitualmente o computador?

1. Sim (Passar à seguinte)
2. Não (Passa à P. 18)

P.8. Onde é que normalmente utiliza o computador? (sem limite de resposta) (resposta espontânea)

1. Casa própria
2. Casa de Amigos
3. Casa de Familiares
4. Locais públicos com Internet
5. Outra. Qual? _____
6. NS/NR

P. 9. Para que é que usa computador? (Sem limite de resposta / cartão)

1. Para aceder à Internet
2. Por motivos de trabalho
3. Para jogar
4. Para digitalizar fotos
5. Para escrever textos
6. Ouvir música
7. Ver filmes
8. Enviar/receber emails
9. Outro. Qual? _____
10. NS/NR

P. 10. Que gostava de aprender, ainda, em matéria de computadores?

1. Não precisa de aprender mais nada
2. Gostava de aprender: _____

P. 11. Utiliza o computador para guardar memórias ou lembranças da sua vida?

1. Fotos
2. Textos
3. Convites
4. Outras. Quais? _____

P. 12. Utiliza habitualmente a Internet?

1. Sim (Passar à seguinte)
2. Não (passar à P21)

P. 13. Indique por favor há quanto tempo utiliza a Internet? (Resposta espontânea / resposta única)

1. Há menos de 6 meses
2. De 6 meses a 1 ano
3. De 1 a 2 anos
4. De 2 a 3 anos
5. Há mais de 3 anos

14. Para que é que utiliza a Internet? (Sem limite de resposta / cartão)

1. Para procurar informação
2. Enviar emails
3. Para falar com familiares e amigos
4. Como forma de ocupação dos tempos livres
5. Para efectuar pagamentos
6. Para compras
7. Relações com o Banco
8. Tratamento de documentos (impostos, certidões, etc.)
9. Consulta/escrevo de Blogs
10. Utilizo Messenger (MSN) ou Chat Rooms
11. Utilizo Hi5/Facebook ou semelhantes.
12. Outro. Quais _____
13. NS/NR

P. 15. Indique-me, por favor, a quem é que normalmente envia e-mails? (Resposta espontânea / sem limite de resposta)

1. Familiares
2. Amigos
3. Conjugue/companheiro/namorado
4. Pessoas relacionadas com trabalho
5. Outro. Quais? _____
6. NR/NR

P.16. Na sua opinião a Internet tem algum perigo?

1. Sim (Passa à seguinte)
2. Não (Passa à P. 21)
3. NS/ NR (Passa à P.21)

P. 17. Quais são, na sua opinião, os perigos ou desvantagens da Internet? (Sem limite de resposta / cartão)
(Passa à P.21)

1. Roubos
2. Fraude
3. Expor as crianças a conteúdos indesejados
4. É cansativo
5. Invasão de privacidade
6. Estimulo á violência
7. Leva ao isolamento
8. Leva à dissolução da família
9. Outro. Quais? _____
10. NS/NR

P. 18. Quais são os motivos para não utilizar o computador? (Resposta espontânea)

1. Não sabe utilizar
2. Muito caro
3. Desconfia
4. Não precisa
5. Já não tem idade
6. Por motivos de saúde
7. Outra. Qual? _____
8. NS/NR

P. 19. Se não sabe utilizar o computador, gostava de aprender?

1. Não necessita
2. Sim
3. Nunca pensou nisso

P.20. Se respondeu «Sim» com quem gostaria de aprender?

1. Com os netos
2. Com os filhos
3. Com outros familiares
4. Numa escola
5. No Centro de Dia/Lar
6. Outras respostas.

P. 21. Indique, por favor, quem é que do seu agregado familiar mais trabalha com o computador de casa?
(Resposta espontânea/ resposta única)

1. O entrevistado
2. Netos
3. Filhos
4. Conjugue
5. Ninguém utiliza

P. 22. Na sua opinião a vida é melhor agora ou no passado?

1. Agora
2. No passado

P. 23. Tem esperança que o futuro seja melhor do que o presente?

1. Sim
2. Não

P.24. Na sua opinião, ter um companheiro/companheira é muito importante, pouco importante ou nada para o bem-estar de uma pessoa?

1. Muito importante
2. Pouco importante
3. Nada importante

P. 25. Na sua opinião, há discriminação das pessoas mais velhas?

1. Sim
2. Não

P.26. As pessoas mais velhas deveriam aprender a trabalhar com computador e Internet?

1. Sim
2. Não vê necessidade
3. Isso depende de cada um

P.27. Acha que os computadores e a internet são muito importantes, pouco importantes ou nada importantes para o desenvolvimento do país?

1. Muito importante
2. Pouco importante
3. Nada importante

P. 28. Indique por favor o que mais deseja que aconteça no futuro

1. _____

2. NS/NR

P. 29. Indique por favor por favor o que mais receia no futuro

1. _____

2. NS/NR

P. 30. Na sua opinião quais são os principais problemas neste concelho?

1. Segurança
 2. Saúde
 3. Transportes
 4. Poluição
 5. Acesso aos serviços públicos
 6. Cultura/lazer
 7. Outros. Quais? _____
- _____

PERGUNTAS DE CARACTERIZAÇÃO

P. 31. Género

1. Feminino
2. Masculino

P.32. Idade (Resposta espontânea)

P. 33. Indique-me, por favor, qual a sua situação actual:

1. Reformado e trabalha
2. Reformado
3. Trabalha

P. 34. Indique-me, por favor, qual é/ou era a sua profissão? (Resposta espontânea)

1. Quadro superior da administração Pública e empresas e profissões liberais
2. Técnico de nível intermédio
3. Pequeno empresário, proprietário e comerciante
4. Pessoal administrativo, técnicos de vendas e similares
5. Pessoal dos serviços (empregado de balcão, serviço domestico, etc.)
6. Agricultores e trabalhadores qualificados da agricultura e pescas
7. Operários qualificados e similares
8. Indiferenciados
9. Serviço de segurança (policias, vigilantes)
10. Operários especializados
11. Outra. Qual? _____

P. 35. Habilitações literárias (Resposta espontânea)

1. Não sabe ler/escrever
2. Instrução primária incompleta
3. Instrução primária
4. Antigo 5.º ano, curso comercial, industrial ou equivalente
5. Ensino secundário: 10º/11º ano ou equivalente
6. Ensino secundário: 12º ano ou equivalente
7. Curso superior incompleto
8. Curso superior completo

P. 36. Estado civil (Resposta espontânea)

1. Solteiro
2. Casado/união de facto
3. Divorciado/separado
4. Viúvo

P. 37. Indique-me, por favor, qual a constituição do seu agregado familiar (Resposta única / resposta espontânea)

1. Vive só
2. Vive com o cônjuge
3. Vive com o cônjuge e com os filhos
4. Vive com irmãos
5. Vive com os filhos
6. Vive com os filhos e com os netos
7. Vive com os netos
8. Outra situação. Qual ? _____

Freguesia de residência:

38. Tem familiares que morem nesta freguesia?

1. Sim
2. Não

Data: ___/___/___

Entrevistador: _____

ANEXO 2

Guião da entrevista realizada aos Médicos responsáveis dos Centros de Saúde

Guião de entrevista para os Médicos responsáveis dos Centros de Saúde

1. Qual a opinião/atitude pessoal em relação às TIC (geral).
2. Enumeração das principais vantagens e desvantagens (geral).
3. As TIC e os Cidadãos mais Idosos: vantagens e desvantagens.
4. As TIC e a Saúde: experiência pessoal, vantagens e desvantagens.
5. Comentar o caso da TeleMedicina, bases de dados clínicas on-line, comunicação por e-mail com pacientes, bibliotecas virtuais de informação médica, prescrição eletrónica de receituário...
6. O serviço que dirige tem alguma indicação expressa para a utilização das TIC?
7. Em que medida é que as TIC poderão ser úteis para a relação entre o médico e os seus doentes? (Ex: serviços e informação ao utente/paciente, desde consulta de informação médica e/ou de saúde, marcação de consultas on-line, etc.)
8. A utilização das TIC em saúde poderão ser utilizadas para atos médicos? De que forma? Com que limitações?
9. No caso particular dos idosos: Que vantagens e desvantagens poderão estar associadas à utilização das TIC?
10. Na qualidade de responsável/dirigente que medidas tenciona promover para a utilização das TIC para os Idosos? Principais razões para a sua decisão (seja ou não favorável)
11. Que condições entende serem necessárias para que a e-Saúde possa vir a ser uma realidade?
12. Na sua opinião o Concelho de Castelo Branco possui algum tipo de particularidade para a inclusão da e-saúde para os idosos?
13. Pode enunciar alguma proposta prática que possibilite a implementação da e-Saúde para os idosos do concelho de Castelo Branco?

ANEXO 3

Análise de Conteúdo das entrevistas realizadas aos Médicos responsáveis pelos Centros de Saúde

Análise de Conteúdo
Entrevistas – Centros de Saúde

Categorias	Sub-categorias	Nº Registos / Ocorrências
1. Opinião pessoal em relação às TIC	1.1. Opiniões favoráveis 1.2. Opiniões desfavoráveis 1.3. Limitações	25 20 10 55
2. Os Idosos e as TIC	2.1. Opiniões favoráveis 2.2. Limitações e obstáculos 2.3. Propostas	12 17 6 35
3. As TIC e os Serviços de Saúde	3.1. Opiniões favoráveis 3.2. Obstáculos e limitações 3.3. A relação com o utente	28 48 28 104
4. A utilização institucional das TIC em actos médicos	4.1. Opiniões favoráveis 4.2. Medidas ou propostas para a concretização da e-Saúde 4.3. Indicações Institucionais 4.4. Obstáculos e limitações	29 37 20 57 143
5. A utilização institucional das TIC em actos médicos para os Idosos	5.1. Limitações e obstáculos 5.2. Propostas 5.3. Aspectos «neutros; afectividade	36 31 15 82

Categoria:

1. Opinião/Atitude pessoal em relação às TIC

Sub-categorias	Unidades de Registo/Indicadores	Número de Registos/Ocorrências
1.1.Favorável	CS1: “(...) invadiu todos os sectores(...)”; “Actualmente sem computadores nós não fazemos nada(...)”; “(...) já estamos praticamente dependentes dos computadores.”; “(...)veio revolucionar a forma de trabalhar (...)”; “(...)veio dar uma dimensão diferente(...)”; “(...)forma como nós apresentamos os trabalhos (...)”; “(...)a rapidez na resposta(...)”.	7
	CS2: “(...)abrem muitos horizontes (...)”; “A informação(...)”; “(...), a informação correcta(...)”.	3
	CS3: “(...)temos vindo a tornar-nos mais dependentes.”; “(...)dependente destes meios(...)”; “(...)dependentes deles (...)”.	3
	CS4: “(...)via Internet(...)”; “Para comunicar(...)”; “Messenger... Skype...”.	3
	CS6: “(...)sou um utilizador frequente(...)”; “(...)os e-mails, a Internet são fundamentais(...)”; “(...)o que uso mais é a Internet e os e-mails(...)”; “(...)troca de informação(...)”; “(...)para recolher informação...”; “(...)facilidade de informação que nós temos agora(...)”; “Estamos a par das últimas novidades(...)”; “(...)a rapidez(...)”; “(...) a rapidez é uma grande vantagem das TIC.”	9
		25
Inferências	Dependência; Novas dimensões; Novos horizontes; Revolução no trabalho; Informação: rápida; correcta; troca; recolha; actualização; novidades.	

Sub-categorias	Unidades de Registo/Indicadores	Número de Registos/Ocorrências
1.2.Desfavorável	CS1: “Essa nossa dependência (...)”; “(...)isto torna-se mesmo uma dependência(...); “(...)quando esse sistema falha por qualquer motivo notamos bem a diferença(...)”	3
	CS2: “(...)é que muitas vezes as informações estão dispersas(...)”; (...)os cidadãos não sabem muitas vezes filtrar essas informações...”.	2
	CS3: “É o reverso da medalha, estamos totalmente dependentes que quando falham «aqui d’el Rei».”; “De facto a desvantagem é essa, nós estamos dependentes(...)”; “(...)temos assimetrias(...)”;	3
	CS4: “A desvantagem é que é muito entre a tecnologia e a pessoa, é tudo muito fechado.”; “Perde-se muito tempo com as tecnologias(...)”; “(...) estou a falar em família, as pessoas fecham-se, não falam... olham para a tecnologia e ficam ali(...)”; “(...)sem comunicarem com os restantes membros da família.”	3
	CS5: “Não, não sou assim muito viciada nessas situações(...)”; “Vou de vez em quando à procura dos <i>mails</i> mas às vezes não vou lá... semanas que não vou lá.”; “Não sou da geração dos computadores(...)”; “(...)e nunca tive grande vontade.”; “(...) a nível pessoal não(...)”.	5
	CS6: “As desvantagens é que estamos cada vez mais dependentes(...)”; “Estamos a ficar «toxicodependentes» da Internet(...)”; “(...)temos o caso da segurança(...)”; “(...)a protecção de dados(...)”: “(...) nas redes sociais a privacidade de cada um de nós fica em risco.”	5
		20
Inferências	Dependência; Dispersão da informação; Selecção da informação; Isolamento: familiar; afectivo; social; Idade mais avançada; Inexistência de contacto anterior; Literacia digital; Segurança; Protecção de dados; Privacidade; Só no trabalho.	

Sub-categorias	Unidades de Registo/Indicadores	Número de Registos/Ocorrências
1.3.Limitações	CS1: “É a fiabilidade do sistema(...)”; “(...)não temos meios suficientes para evitar certos problemas técnicos...”.	2
	CS2: “(...)os cidadãos não sabem muitas vezes filtrar essas informações...”	1
	CS3: “(...)são cada vez mais fidedignos [os meios tecnológicos] mas não são infalíveis(...)”; “(...)temos assimetrias(...)”; “Há zonas demográficas em que não há acesso e isso cria um problema(...)”; “(...)zonas onde não temos banda suficiente para trabalhar(...)”.	4
	CS4:	0
	CS5:	0
	CS6: “(...)temos o caso da segurança(...)”; “(...)a protecção de dados(...)”; “(...) nas redes sociais a privacidade de cada um de nós fica em risco.”	3
		10
Inferências	Fiabilidade; Apoio técnico; Infra-estruturas; Assimetrias geográficas; Largura de banda; Segurança; Protecção de dados; Privacidade.	

Categoria:

2. Os Idosos e as TIC

Sub-categorias	Unidades de Registo/Indicadores	Número de Registos/Ocorrências
2.1.Aspectos positivos	CS1: “(...)temos casos interessantes, eu conheço alguns casos de pessoas que deliram estar a navegar na Internet.”; “(...)fazem os seus contactos pessoais com outras pessoas(...); “(...)talvez porque consigam alguns resultados nas buscas que fazem(...); “Se por acaso eles dominassem essa tecnologia eu penso que seria interessante, é uma forma de actualizarmos os conhecimentos, criarmos pólos de interesse (...); “Provavelmente até um bom exercício mental para evitar certas atrofia cerebrais, certas doenças...”; “[Evitar] Depressões e também alterações degenerativas, por exemplo, o Alzheimer, penso que seria interessante(...)”.	6
	CS2: “Acho que são cidadãos como os outros e tratá-los como os outros(...)”	1
	CS3: “Os idosos por terem mais dificuldade na mobilidade teriam mais vantagem do que a população em geral.”; “(...)se tivessem os meios informáticos que lhe permitissem resolver estes problemas iria ter muito mais vantagens.”.	2
	CS4:	0
	CS5:	0
	CS6: “(...)seriam benéficas? Sim, especialmente para aqueles idosos que estão mais isolados...”; “(...)um terceira pessoa que os apoiem...”; “(...) o isolamento seria muito diminuído(...)”.	3
		12
Inferências	Situações pontuais; Utilizações bem sucedidas; Actualização; Criação de pólos de interesse; Exercício mental; Saúde e prevenção de doenças; Mobilidade; Quebra do isolamento; Incremento da socialização; Uma «3ª ajuda».	

Sub-categorias	Unidades de Registo/Indicadores	Número de Registos/Ocorrências
2.2.Limitações e Obstáculos	CS1: “(...)tem que haver uma certa cultura em termos de informática... não será uma coisa para implementar e criar gosto para pessoas que nunca estiveram habituadas a este tipo de tecnologia.”; “(...)não me parece, pelo menos no Interior, onde nos encontramos, neste concelho possamos ver isso como uma coisa muito positiva.”; “(...)têm dificuldades no acesso e não têm a tal literacia(...); “(...)também há um problema de analfabetismo e que vai contribuir negativamente para o acesso a essas tecnologias.”	4
	CS2: “(...)temos que ver é a cultura de cada um deles...”; “(...) saber para o que é que estão disponíveis(...)”. “(...) talvez na cidade eles recorram já mais a estas tecnologias de Informação mas os idosos [no espaço rural] procuram-nos a nós, ao seu médico...”	3
	CS3: “(...)também é verdade que é o grupo etário onde é mais difícil fazer chegar estes meios.”; “(...)quer pela formação(...)”; “(...)quer pela disponibilidade económica(...)”; “(...)são pessoas que estão muito afastadas [excluídas]...”; “Excluídas deste tipo de respostas(...)”.	5
	CS4:	0
	CS5:	0
	CS6: “(...)Para os idosos o grande problema é o nível cultural(...)”; “(...)a dificuldade que eles têm em utilizar estes sistemas...”; “(...)não quer dizer que eles não usem mas é uma minoria(...)”; “Não vamos estar à espera que a maioria dos idosos venha a utilizar as TIC porque não utilizam...”; “(...)vantagens há mas não sei se é funcional, isso aí é que eu tenho algumas dúvidas.”	5
	17	
Inferências	Falta de contacto e experiência anterior; Contexto cultural; Analfabetismo; Literacia digital/formação; Infoexclusão; Acesso; Falta de exemplos de sucesso; Factores económicos; Ruralidade; Casos muito pontuais.	

Sub-categorias	Unidades de Registo/Indicadores	Número de Registos/Ocorrências
2.3.Propostas	CS1: “(...)temos que criar pólos de interesse(...)”; “Se as pessoas tivessem este acesso(...)”; “(...)de mantermos as pessoas ocupadas.”; “(...)se tivessem também a cultura necessária para este acesso seria muito bom(...)”.	4
	CS2:	0
	CS3: “(...)era uma área onde devia haver um investimento porque era muito importante.”	1
	CS4:	0
	CS5:	0
	CS6: “(...)nas cidades, noutros meios talvez...”	1
		6
Inferências	Criar e/ou promover novos pólos de interesse; Facilitar o acesso; Formação; O «mito» da urbanidade.	

Categoria

3. As TIC e os Serviços de Saúde

Sub-categorias	Unidades de Registo/Indicadores	Número de Registos/Ocorrências
3.1.Opiniões favoráveis	<p>CS1: “(...)nós temos tido uma grande facilidade não só na aceitação mas também na utilização deste conjunto de portas que se abrem com a informática.”; “Mas todos nós verificámos que há vantagem na utilização das tecnologias porque criamos uma... uma quantidade de informação a que temos acesso, mesmo até aos próprios ficheiros dos doentes(...)”; “(...)é uma quantidade de informação que pode ser cedida não apenas no nosso intercâmbio dos doentes para outras unidades de saúde como também a recepção de dados e de outros meios...”; “(...)intercâmbio e troca de informações entre as várias estruturas...”;</p>	4
	<p>CS2: “Normalmente onde há um computador há acesso à Internet, toda a gente tem acesso à Internet, pode fazer a pesquisa se tiver dúvidas...”; “(...)e normalmente os e-mails isso faz parte da correspondência interna e com os colegas muitas vezes a comunicação é feita através dos e-mails.”; “: É vantajosa, é positiva...”.</p>	3
	<p>CS3: “Eu penso que as novas tecnologias da informação trazem vantagens evidentes para todos nós... na área médica penso que é a área onde essas vantagens são mais evidentes quer do ponto de vista técnico...”; “(...) permite aceder online a formulários, a consultar bibliografia que até aqui era muito difícil de consultar...”; “(...)a pesquisa neste momento com a Internet facilita-nos muito a pesquisa bibliográfica...”; “(...)mesmo do ponto de vista profissional de formação e de acesso à informação é importante.”; “Os dados são mais fidedignos e são mais actuais...”.</p>	5
	<p>CS4: “A vantagem está na eliminação do papel.”; “O arquivo, quando são registados os dados...”; “Sim, e o acesso.”; “Vantagens há na organização dos ficheiros, o acesso é mais rápido e mais fácil. Mas tem que estar</p>	6

	registrado.”; “Agora já não abro os guias dos medicamentos, já faço isso no computador.”; “As bibliotecas algum estudo ou outro [consulta]...”	
	CS5: “Agora no Serviço acho que sim, são muito bons [computadores].”; “Na Saúde é muito melhor...”; “A vantagem é que posso atender doentes de outros colegas e saber logo o que é que se passa com aquele doente.”; “Se não tivéssemos o sistema informático tinha que vir com os papéis e era uma confusão... assim não, fazemos um clique e sabemos logo o que tem, as suas patologias.”; “(...)é o acesso e o registo dos dados o que se apresenta muito mais vantajoso...”.	5
	CS6: “Isso agora nós não trabalhamos sem as TIC.”; “Sim, todos os dias e a toda a hora.”; “Quando não funciona é uma dor de cabeça...”; “(...)É bom este sistema [Alert], é óptimo...”; “artigos... para tirar dúvidas, consultar isto, consultar aquilo... pelo menos para quem esteja, mais familiarizado com as TIC.”	5
		28
Inferências	Facilidade; Ficheiros digitais (Informação; Acesso; Intercâmbio; Rapidez); e-mails (comunicação interna); Internet (pesquisa para tirar dúvidas; bibliografia; informação fidedigna e actual).	

Sub-categorias	Unidades de Registo/Indicadores	Número de Registos/Ocorrências
3.2. Obstáculos e limitações	<p>CS1: “Nem todos [médicos] estão muito abertos a isto(...)”; “Há colegas que têm mais dificuldade que outros(...)”; “(...)este não é apenas um problema cultural é...”; “(...)é mesmo um problema de uma apetência pessoal para a utilização destas tecnologias.”;</p>	4
	<p>CS2: “Vêm [utentes]com um conjunto de informações [Internet] que por vezes não vêm filtradas e às vezes é difícil.”; “(...)utilizo o software mas este sistema não está implementado em todas as Extensões deste Centro de Saúde...”; “(...)temos 18 Extensões e 3 Sub-Extensões e está implementado em 7 ou 8, estão nos maiores...”; “(...)uma questão de tempo...”; “(...)mas temos que ter em conta o tempo que se gasta...”; “(...)médicos serem um bocado fechados para esta forma de comunicação...”; “(...)estamos a falar das vantagens da classe médica mas no meu concelho os médicos já estão para cima dos 50 anos de idade...”; “(...)é uma classe fechada, neste momento, ao recursos às novas tecnologias...”; “Falta de conhecimentos...”; “(...)muitas vezes dizem que não, que é complicado mas o problema principal é a falta de conhecimentos e de formação e as pessoas não estão muito abertas para isto...”; “(...)não vale a pena... nós damos-lhes formação atrás de formação e as pessoas não estão abertas.”; “(...)na maior parte nós temos-lhes dado formação mas não têm um espírito aberto...”</p>	12
	<p>CS3: “(...)zonas onde não temos banda suficiente para trabalhar é como se fosse um «buraco», um «buraco» de registo o que nos cria problemas.”; “(...)a tecnologia permite coisas que nós na prática não temos ainda meios para aceder.”; “Estou especificamente a referir-me à comunicação de dados dentro do sistema, o acesso aos processos clínicos hospitalares...”; “O Ministério da Saúde tem um concurso para uma rede informática que corre há anos mas que «ficou nas covas» por problemas burocráticos ou legais e a verdade é que estamos dependentes na maior parte dos casos da rede geral, ou seja, da Telecom e isso cria muitas dificuldades.”; “Tudo isso está criado em termos de tecnologia</p>	6

	mas não está disponibilizado em termos de meios...”; “(...)por falta da rede informática.”	
	CS4: “Os próprios utentes dizem isso: “Só olha para a máquina!”; “Há pessoas que fazem os registos [no computador] mas outros não...”; “Nós não diminuimos o tempo...”; “O grande problema é que nem todos os técnicos e os médicos registam as coisas [no computador]...”; “(...)não se habituem com as TIC e como não se habituem têm dificuldade em registar.”; “Dizem que perdem muito tempo... registar valor a valor, análise a análise...”; “É que é preciso escrever, utilizar o teclado...”; “(...)e há vícios... tantos anos a escrever à mão e agora mudar as rotinas não é fácil.”; “O grande problema nem é utilizar os programas... o problema está na utilização do teclado. Esse é o grande problema.”; “(...) dominam as aplicações mas não dominam o teclado... têm que ir à procura das teclas, das letras... a «picar» as teclas.”; “Mas também não temos muito tempo, estamos sempre ocupados e depois só à noite...”	11
	CS5: “(...)que é pena é não haver ligação com o programa informático do Hospital...”; “(...)nem no Hospital nem noutra qualquer. Pois as informações que lá temos não passam, não são partilhadas...”; “É esse o problema, o da rede, para a partilha dos dados mas o problema é também porque o sistema não é o mesmo.”; “Isto é muito stressante com o sistema estar sempre a ir abaixo... Por exemplo, hoje na minha primeira consulta da manhã tive que ligar o sistema três vezes!”; “Isto é uma situação que eles têm que resolver e isto é muito stressante e mesmo muito cansativo.”; “Vem uma trovoadas e o sistema vai abaixo...”; “E depois lá perdemos muitas coisas, temos que começar outra vez de novo.”; “Não é bom para os utentes, nós nem olhamos muito para ali (ecrã), mas ele está já colocado numa posição estratégica. Se ele estivesse colocado de frente, mas ele está de lado e nós olhamos para o utente.”;	8
	CS6: “Aguenta mas nós temos um problema com o Alerta já há várias semanas e não se resolve.”; “Parece que ninguém assume a responsabilidade...”; “(...)ninguém assume essa responsabilidade, ninguém quer o ónus da questão e andamos para aqui há um mês à espera...”; “É bom este sistema, é ótimo mas é preciso é que funcione e que alguém seja	7

	<p>responsável e já lá vai quase um mês.”; “Em termos comunicacionais com os pares não se faz [por e-mail] até porque nem todos os Centros de Saúde estão informatizados...”; “Sim, há muitas discrepâncias... até no acesso à Internet, se calhar uma boa parte dos meus colegas nem sequer têm uma conta de e-mail...”; “Os e-mails são só os do Centro de Saúde mas cada médico deveria ter um, como os enfermeiros e aparte administrativa deviam ter os seus e-mails.”;</p>	
		48
Inferências	<p>Médicos (falta de vontade, de abertura, disponibilidade, motivação e de uma literacia digital anterior; acomodação a rotinas; utilização não universal): Utentes (com informação a partir da Internet mas sem ao seu tratamento científico: confusões); Falta de uma cobertura digital universal/trabalhar em rede; Assimetrias no aceso; Formação (Paradoxo: é disponibilizada mas os médicos resistem em aprender); Problemas com a largura de banda; «Teclado» (Tempo a digitar; domínio do teclado); Ecrã (olha-se mais para o ecrã do que para o utente); Falta de fiabilidade do sistema; Falta de interoperabilidade; Falta de liderança e de responsabilização; Necessidade da existência de um endereço electrónico para cada trabalhador (médico, enfermeiro, administrativo).</p>	

Sub-categorias	Unidades de Registo/Indicadores	Número de Registos/Ocorrências
3.3. Relação com o utente	<p>CS1: “(...)a marcação de consultas via telefónica. Quando isto aconteceu foi uma revolução aqui no Centro de Saúde(...)”; “(...)também já temos a indicação que vamos introduzir o processo de marcação por e-mail...”; “Mas a coisa vai avançar com os nossos doentes.”</p>	3
	<p>CS2: “(...)muitas vezes eles ouvem-nos muito mais do que recorrem às tecnologias de informação...”; “(...) talvez na cidade eles recorram já mais a estas tecnologias de Informação mas os idosos [no espaço rural] procuram-nos a nós, ao seu médico...”; “Sim, preferem mais uma relação face-a-face, mais próxima do seu médico...”; “Enquanto que na cidade, onde exerço na privada, as pessoas já nos chegam com informação diluída ou dispersa mas trazem informação...”; “(...)já foram à Internet [na cidade], foram pesquisar, muitas vezes vêm confusos, mas os idosos não, vêm «puros»...”; “Com os idosos não, eles acreditam em nós, no seu médico(...)”; “Com os doentes não, neste momento não...”; “(...)com os doentes, excepcionalmente, por acaso, com dois ou três, neste momento faço... pedem coisas, têm dúvidas... mas só com dois ou três ...”; “(...)é uma coisa muito limitada...”; “(...)eu posso resolver o correio electrónico num espaço de tempo que tenho livre e não vou perder tempo numa área de consulta... eu faço isso não ao nível do Estado mas mais na Medicina Privada.”; “Eu tenho isso com cerca de quatro doentes que falo, prescrevo mas são doentes fora da zona...”; “Ela faz os exames e manda-mos por correio e depois eu respondo-lhe por e-mail e é assim... mais dois ou três que faço isto... na Medicina Privada no Estado não tenho feito nada disto...”</p>	13
	<p>CS3: “(...)permite também uma gestão de ficheiros, portanto, um acesso à informação individual dos doentes...”; “(...)tem uma vantagem muito grande que tem a ver com o tratamento dos dados...”; “(...)permite-nos saber o que é que nós estamos a fazer, quais os níveis de execução que estamos a conseguir e monitorizar o nosso trabalho...”; “(...)nós fazíamos um registo manualmente mas depois era muito difícil tratar esses dados.”; “(...)Neste</p>	5

	momento as tecnologias permitem-nos praticamente... eu consigo saber em cada dia quase qual é o índice de execução em termos das nossas consultas.”	
	CS4: “Os próprios utentes dizem isso: “Só olha para a máquina!”; “Sim, e o acesso [dados do utente]”.	2
	CS5: “(...)para os utentes temos este programa que é muito mais cómodo para ao nível das receitas para irmos ver o que lá está...”; “Se não tivéssemos o sistema informático tinha que vir com os papéis e era uma confusão... assim não, fazemos um clique e sabemos logo o que tem, as suas patologias.” “É muito mais fácil para nós e para o utente.”; “Não é bom para os utentes, nós nem olhamos muito para ali (ecrã), mas ele está já colocado numa posição estratégica. Se ele estivesse colocado de frente, mas ele está de lado e nós olhamos para o utente.”; “E o utente não se tem queixado, pelo menos que eu saiba. O utente sente-se bem.”	5
	CS6:	0
		28
Inferências	Novas rotinas (marcação por telefone tende para que seja por e-mail); Meio urbano mais sensível às TIC; Exemplo de troca de e-mails com documentação médica entre médico-utente (3 a 4 casos; pontuais; Medicina Privada; Meio urbano); Gestão dos ficheiros; Melhor informação; Rapidez no acesso; Ajuda à auto-monitorização do médico; Receituário electrónico; O utente já se habituou à presença do computador, na sua maioria.	

Categoria

4.A utilização institucional das TIC em actos médicos com os utentes

Sub-categorias	Unidades de Registo/Indicadores	Número de Registos/Ocorrências
4.1.Opiniões favoráveis	CS1: “Penso que não. Podem é complementar-se. [TIC e acto médico].”; “Nas redes sociais nós podemos ter a visualização do doente e ter uma conversa. Aliás, a Telemedicina é um pouco isso, não é.”; “(...)nem sempre as tecnologias de informação serão necessárias com a presença do doente; “(...)há assuntos que eu tenho que consultar, novidades, coisas recentes, novidades que vão acontecendo e a Internet é um meio que me dá este acesso.”; “Com naturalidade... ela [informática] está metida, cá dentro e nós temos que aproveitar senão somos ultrapassados.”; “Olhe, as marcações das consultas já estão a ser feitas por essa via, penso que só por si põe o doente em igualdade de circunstâncias.”; “Quero dizer, as prioridades são definidas pelo próprio processo, é mais transparente, é muito mais lógico, mais racional e é imediato... portanto, as marcações das consultas.”; “Por exemplo, as imagens que surgem dos exames complementares de diagnóstico, neste momento, os TAC, as radiografias já vêm num CD onde temos aquelas imagens todas e que nos dão até uma coisa interessante, em termos de informática, que é ampliar com muito melhor qualidade que com aquela chapa velha...”; “Há pormenores que nós conseguimos tirar por este meio que não conseguíamos de outra maneira...”; “Sim [diminuição do erro médico], porque temos acesso a mais informações, temos acesso a melhores informações e a informações mais precisas... penso que em termos de diagnóstico é mais uma ajuda.”; “Por acaso, tenho certas responsabilidades neste Centro de Saúde ao nível da Formação, principalmente na área da saúde da Mulher... Isto também implica que tenha que actualizar-me em alguns assuntos e a Internet tem-me dado essas informações que necessito.”; “Eu acho que a Informática, esta área é muito aliciante... todos nós que aos poucos nos vamos metendo nisto sentimos que isto tem limites quase infinitos de maneira que as hipóteses de utilização...”; “o que nós vamos procurar a esse nível, é algo muito aliciante	13

	<p>porque os conhecimentos estão sempre actualizados e faz com que nós sintamos que isto é um bom meio para... de ajuda para a nossa evolução cultural e até para tecnicamente nós podermos transmitir conhecimentos aos outros.”</p>	
	CS2:	0
	CS3: “(...) a generalidade, quero dizer 99% dos profissionais aderem a este sistema [ferramentas e aplicativos digitais] porque lhes facilita a vida.”; “Todos os dados clínicos são registados e ficam disponíveis...”	2
	CS4: “Para nós é muito vantajoso [Telemedicina] porque estamos muito longe de Coimbra e de Castelo Branco.”; “Uma consulta [telemedicina] da Tiróide a funcionar com a Dra «A» nos HUC que funciona muito bem. Temos a Dermatologia em Castelo Branco...”; “Eu acho que é bom, acho que é bom até para eliminar os ficheiros de papel que nós temos por aí...”; “(...)nós temos problemas de espaço mas eliminarmos esses ficheiros de papel nós ficamos sem eles... electronicamente eles ficam.”; “É muito mais fácil de armazenar.”; “Se for aqui por estas dependências vai ver a quantidade de papel que está por aí... mas os papéis têm que ficar guardados e as tecnologias aí ajudam muito no arquivo.”	6
	CS5: “(...)em XXXX por causa da distância [telemedicina], por estarem longe... nos sítios mais afastados...”; “Funciona muito bem! [marcação de consulta electrónica].”; “As consultas que pedíamos demoravam imenso tempo mas agora é tudo mais simples e mais rápido.”; “Agora temos resposta pronta. Podem estar em casa e marcar. É bom.”; “Administrativos, enfermeiros, médicos... todos... os enfermeiros já introduzem os dados que têm que introduzir para o programa e depois nós já vamos aceder a esses dados.” Agora acho que até está melhor.”; “Nas análises é óptimo. Aí sim! Vêm logo e não é preciso o papel...”	7
	CS6: “Por acaso estive a ler um artigo sobre o Hospital de S. João, no norte, eles não utilizavam a Tele-Medicina, era por e-mail. Eles marcavam as consultas de Dermatologia por e-mail, por fotografia e depois eles enviavam e era	1

	marcada a consulta. Uma coisa fácil.”;	
		29
Inferências	Complementar; Internet: consulta de informação; Promoção de igualdade de transparência (marcação de consultas); Necessidade actual; Rapidez; Diminuição do «erro médico»; Mais e melhores informações; Acesso à informação; Arquivo/Bases de dados; Suporte digital: análise e RX.	

Sub-categorias	Unidades de Registo/Indicadores	Número de Registos/Ocorrências
4.2.Medidas ou propostas para a concretização da e-Saúde	<p>CS1: “(...) quantas vezes nós fazemos por telefone e porque não, se calhar através desses «Facebooks»...”; “(...) também é um bom meio de interacção com os outros parceiros que colaboram connosco ao nível da nossa profissão...”; “Devíamos ter outra implementação na divulgação para a utilização destes métodos...”; “(...) nós sentimos é que isto poderia ter outra forma de utilização muito mais prática, muito mais alargada.”.</p>	4
	<p>CS2: “A Imagiologia só existe no Hospital, no Serviço de Urgência. Os servidores não estão a funcionar... as redes...”; “(...) as coisas deviam estar em rede”; “Se a ULS quer avançar tem que avançar através disso, por tudo a funcionar em rede.”; “A rede... o caso da imagiologia, tudo tem que estar em rede na medicina privada e na medicina hospitalar...”; “(...) se estivessem todos os serviços em rede a nossa resposta, principalmente, para problemas agudos era muito mais rápida.”; “(...) se estivesse tudo em rede nós tínhamos logo esse exame na própria hora, isso é que deveria acontecer...”; “(...) isso seria uma mais valia... não se atrasavam os problemas como normalmente se atrasam.”; “Para termos uma rede... se quisermos dar uma resposta rápida as redes têm que funcionar e elas não funcionam... ainda andamos com «papelinhos» de mão em mão...”; “A primeira coisa é a largura da banda... ouvi falar na fibra óptica...”; “Tem que vir de cima porque isto representa custos elevados... ou do Presidente da ULS eles é que têm capacidade de gerir...”;</p>	10
	<p>CS3: “(...) de alguma forma é importante que as pessoas comecem a... a saber trabalhar com estas ferramentas [ferramentas digitais disponibilizadas pela tutela]. Mas penso que já é uma prática generalizada no Centro de Saúde, toda a gente faz o registo.”; “(...) tentamos ter correio electrónico para todos os profissionais, todos os médicos deste Centro de Saúde têm uma caixa de correio electrónico para nós podemos divulgar a informação interna...”; “Um interface com a comunidade... tirando a página online da instituição existia anteriormente com a Sub-Região com uma</p>	17

	<p>página para as pessoas acederem e para obterem informação...”; “Todas as outras aplicações vêm directamente do Ministério, a marcação electrónica de consultas, as agendas electrónicas... são programas que estão a ser iniciados e não têm tido uma grande divulgação...”; “(...)com o <i>e-Agenda</i> será diferente... este programa está a ser criado e estamos à espera que apareça... houve um ensaio nalguns Centros de Saúde mas acho que está um pouquinho atrasado. Mas iremos para aí, seguramente.”; “Nós necessitamos, por exemplo, que as análises clínicas... por exemplo, a gente passa uma requisição que é impressa e que a pessoa leva ao laboratório... era muito fácil a requisição aparecer directamente no laboratório... o utente dizia-nos qual o laboratório onde queria ir e nós enviávamos directamente, tinha a vantagem de ter que ser transcrita...”; “Se os serviços estivessem ligados só tinha que ser uma única vez escrita no sistema...”; “Por exemplo, num hospital isto já não se passa, o médico pede no computador, o laboratório executa, introduz os resultados que depois aparecem no computador do médico. O que nós precisamos é que isto funcione como funciona no hospital... é um problema de rede.; “Isto permitia uma articulação e poupava-se muito tempo e para as receitas a mesma coisa... fazia-se o mesmo tipo de circuito para a farmácia... A relação com o utente, a troca de informação é possível e é importante...”; “(...)de futuro o doente [com doenças crónicas] não precisará de se deslocar ao Centro de Saúde porque ele não vem fazer um acto médico tem uma prescrição que já foi feita anteriormente num acto médico. Mas em situações de doença não pode haver consulta à distância.”; “Rede em condições, toda a gente ter a possibilidade de emitir receitas, o registo...”; “(...)devia haver um processo clínico único em toda a ULS.”; “Processo clínico que devia ser para médico, enfermeiro e outros profissionais... toda a gente que vai tratar um mesmo doente deve escrever no mesmo sítio para que todos saibam e conheçam todas as abordagens que foram feitas aquele doente.”; “Todos registam no mesmo processo e todos têm acesso à mesma informação. É importante também o acesso aos meios complementares de diagnóstico online...”; “A rede ligada ao hospital era muito importante. Este é um passo</p>	
--	--	--

	que tem que ser dado.”; “A e-Agenda também é prioritária para que as pessoas não se tenham que deslocar... nós temos isso nas Finanças, eu posso saber qual a minha situação fiscal, as pessoas acedem aos seus processos...”; “Nós não estamos ainda nesta fase mas teremos que ir para aí.”	
	CS4: “(...)nas especialidades mais técnicas é mais fácil nas outras não [telemedicina]. Vai depender do tipo de doenças, o doente da Psiquiatria tem um conjunto muito próprio de certas particularidades...”	1
	CS5: “Eu penso que não será propriamente a ULS a decidir isso, essa decisão tem que vir de cima, do Ministério.”; “Será uma responsabilidade do Ministério e não tanto da ULS, será o Ministério.”	2
	CS6: “(...)vamos mexendo, vamos aprendendo, vamos fazer asneiras mas vamos aprendendo com as asneiras que se fazem, mas o que é preciso é mexer.”; “Alguém com conhecimento de informática... todos os Centros de Saúde deviam ter alguém com formação, com conhecimentos informáticos...”; “Há uma coisa que está certa e que está no projecto do Governo mas não sei quando é que se põe em prática que é acabar com a receita em papel, isso é fundamental... isso já para não falar nas árvores (risos)... mas são resmas de papel, são resmas de papel... e isso podia evitar-se...”;	3
		37
Inferências	Redes sociais; Rede; Banda Larga; Instruções da hierarquia superior: ULS ou Ministério da Saúde; Registo clínico digita; Endereço electrónico universal (Médicos, enfermeiros e administrativos); Comunicação interna por e-mail; Divulgação dos meios; Maior interacção inter-pares; Caixa de correio electrónico institucional ou uma Interface universal; e-Agenda: consulta a distância para doenças crónicas; Acesso universal dos registos clínicos, meios complementares de diagnóstico, exames...: Processos clínicos digitais; Apoio de técnico informático; Formação em literacia digital.	

Sub-categorias	Unidades de Registo/Indicadores	Número de Registos/Ocorrências
4.3.Indicações Institucionais	<p>CS1: “Eu penso que da forma como nós estamos organizados se não houver alguma imposição de processos estes nunca serão implementados.”; “Acho que primeiro deveria haver um estudo ao nível mais alto acerca das possibilidades de implementação do sistema porque os utilizadores depois vão, timidamente, entrando nisto e vão alargando este leque de utilizadores.”; “... vamos indo como que por arrastamento...”</p>	3
	<p>CS2: “Mas agora a prescrição electrónica é obrigatória...”; “(...)nós temos recomendações para que a consulta seja feita na própria semana, a pessoa procura a consulta e na maior parte das vezes a pessoa tem a consulta no próprio dia.... Não justifica uma marcação de consulta online porque as pessoas têm consulta automaticamente...”; “Isso já depende de cada um... O registo é obrigatório e é através do software que temos instalado nos computadores.”</p>	3
	<p>CS3: “No dia-a-dia... as ferramentas utilizamos quer na consulta quer ... na consulta mesmo... na parte clínica... No Centro de Saúde existem os módulos de gestão administrativa dos utentes e depois temos os módulos clínicos, o SAM para nós, o SAM para o hospital e o ALERT... de alguma forma nós utilizamos o SAM já no dia-a-dia na consulta, praticamente ninguém já regista em papel...”; “(...)nós estamos numa ULS, digamos que somos remunerados não <i>per capita</i> mas pelos serviços que realizamos. O que não está registado é como se não fosse feito.”; “Portanto, é necessário fazer o registo e temos trabalhado nesse sentido.”; “Existem aplicações que estão a ser desenvolvidas que são a notificação electrónica de doenças infecto-contagiosas, as certidões de óbito por via electrónica... ou seja, cada vez mais nós temos aplicações paralelas para toda a actividade médica.”; “A indicação de que deve ser utilizado faz parte da política do Ministério, mas eu penso que os profissionais também sentem essa necessidade, nós não temos que estar a impor</p>	6

	às pessoas, tirando um caso ou outro...”; “O receituário online esse está sempre, toda a gente utiliza a prescrição electrónica, só quando o sistema falha é que temos que o fazer manualmente...”;	
	CS4: “Esta é até uma ordem do «Nosso Primeiro»... (risos)... temos que funcionar com a utilização das tecnologias...”; “(...)temos que utilizar estas plataformas...”.	2
	CS5: “Todos já têm, os serviços já têm [para uso das TIC].”; “Todos nós já funcionamos com isto.”; “Administrativos, enfermeiros, médicos... todos... os enfermeiros já introduzem os dados que têm que introduzir para o programa e depois nós já vamos aceder a esses dados.”	3
	CS6: “Todos trabalham com o SAM, o Alert, com mais ou menos dificuldade...”; “Quer dizer, temos o SAM, este é o que mais utilizamos, a marcação de consultas, o registo do ficheiro clínico é tudo feito aí, se alguém usa papel... neste momento está tudo informatizado.”; “Está tudo informatizado... pode haver um colega ou outro que faz os registos no papel, porque está habituado...”;	3
		20
Inferências	Prescrição electrónica; Registo digital obrigatório para aferir «produtividade»; Notificações das doenças infecto-contagiosas; SAM; Alert; Indicação superior.	

Sub- categorias	Unidades de Registo/Indicadores	Número de Registos/Ocorrências
4.4. Obstáculos e limitações	<p>CS1: “(...) em relação à Telemedicina nós não temos aqui, propriamente neste Centro de Saúde mas temos na «X», há casos que podiam ser canalizados para a «X»... também reconhecemos que se tivéssemos neste Centro de Saúde este processo de ajuda complementar tínhamos uma maior facilidade de acesso e alargávamos muito mais esse serviço...”; “(...) às vezes temos que telefonar para resolver alguns problemas... o acesso à Telemedicina aqui neste Centro de Saúde ia implementar e melhorar muito mais o serviço...”; “(...) não falo só pela Telemedicina mas por todos os outros meios que podem surgir... a utilização fica sempre muito dependente do acesso a esses meios, não é.”</p>	3
	<p>CS2: “(...) marcações online não são feitas neste momento neste concelho apesar de haver indicações nesse sentido, mas não estão a ser feitas.”; “(...)estar a marcar uma consulta online e chegar à Extensão ele tem praticamente consulta... até que ponto se justifica?...”; “(...)as coisas deviam estar em rede que era o doente que faz o exame no Hospital e depois nós termos acesso nos Centros de Saúde mas isso não existe.”; “(...)eu peço uma análise, eu sei que as análises são feitas de manhã, porque é que eu não tenho acesso aos resultados logo na parte da tarde?... Isso não existe, as redes não existem...”; “(...)isso já é possível[historial clínico dos utentes], está a ser feito e é obrigatório. Mas agora que façam todos?... Esta é uma grande falha dos médicos...” “Isso já depende de cada um [registo obrigatório]...”; “(...) temos que trabalhar em rede, quer os Laboratórios privados que têm contratos com o Estado... na área da imagiologia, nas análises, dos meios complementares de diagnóstico, se houvesse... se estivessem todos os serviços em rede a nossa resposta, principalmente, para problemas agudos era muito mais rápida.”; “Marcar um exame, receber um exame passados 10 ou 12 dias, 15 ou um mês, se esse exame... se estivesse tudo em rede nós tínhamos logo esse exame na própria hora, isso é que deveria acontecer...”; “(...)isso seria uma mais valia... não se atrasavam os problemas como normalmente se atrasam.”; “Este processo é caro porque temos</p>	14

	<p>várias Extensões e Sub-Extensões e ligar isto tudo fica demasiado caro...”; “Por exemplo, na sede as coisas são mais rápidas... no sistema Alert mas nas Extensões estar a dar uma consulta e fazer isto com o tempo que demora, quem é que tem tempo para isso, para marcar uma consulta que demora meia hora?... Ninguém faz...”; “(...)a largura de banda ...”; “(...)a rapidez...”; “(...)e a [falta de] ligação entre as diversas estruturas da saúde: o Hospital, os Centros de Saúde e as Entidades Convencionadas. Isso tem que estar ligado tudo umas coisas com as outras.”;</p>	
	<p>CS3: “Generalizada... vamos lá ver... a consistência ainda varia um pouquinho... há médicos que estão mais aptos ou mais vocacionados para este tipo de registo que outros mas nós estamos a fazer um esforço grande quer de formação quer de insistências junto dos profissionais para fazerem este tipo de registos.”; “Digamos que a nossa limitação neste momento é mesmo a RIS, a Rede Informática de Saúde, porque senão estaríamos muito mais avançados em termos de aplicações.”; “(...)nós temos neste momento mais doentes a marcar por via telefónica do que a marcar pela Internet...”; “(...)é raro o utente que assim acede, embora esteja criada a chamada <i>e-Agenda</i> que é a marcação electrónica de consultas...”; “(...)a <i>e-Agenda</i> é um programa do Ministério da Saúde muito mais recente do que a chamada «Linha Directa»... mais recente, menos divulgada...”; “(...)algumas questões mesmo de agenda, porque é preciso que a agenda dos médicos esteja disponível e bem definida para que o utente ao entrar no sistema possa marcar a consulta... tem que saber qual o dia e horas em que a agenda do seu médico está disponível...”; “É um trabalho que consome muito tempo. Nós não estamos ligados com os laboratórios...”; “O meu sistema gera um boletim informático que poderia ser enviado para o laboratório e quando tivesse os resultados reencaminhava-os para mim novamente...P: Há uma redundância de procedimentos...CS3: Volta ao estado de papel para ser enviado...”</p>	8
	<p>CS4: “A nossa dificuldade é fazer com que os Serviços adiram a isto. Temos a parte técnica...”; “(...)mas temos poucas especialidades a funcionar [telemedicina]...”; “(...)mas os colegas no Hospital é muito difícil aderir a isto [telemedicina]... é preciso ter tempo disponível e</p>	

	<p>horas marcadas sem isso nós não conseguimos...”; “Confiam mas um caso ou outro que não [telemedicina]... Por exemplo, na Dermatologia a médica pede para que lá vá o doente porque precisa de mexer no doente, na sua pele...”; “(...)é complicado, tecnicamente é mais complicado. Também sentíamos na Psiquiatria que os doentes...”; “Mal, muito mal. As pessoas em casa não têm computador [marcações por e-mail]...”; “(...)mas as coisas aqui também não têm funcionado bem porque as pessoas não marcavam as consultas [por e-mail] e desta forma as coisas vão sendo abandonadas, não são utilizadas.”; “Temos um ou outro caso que é mais difícil... Mas também temos aqui casos de Postos Médicos em que a rede não chega lá...”; “a rede não chega lá e a PT já nos disse que é o fim da linha, dali para a frente não vão instalar porque não é rentável... há muito pouca gente...”; “Nós não estamos a funcionar assim. Se calhar era vantajoso [comunicar através de e-mail].”; “Sim, a rede é um problema.”; “Neste Centro de Saúde temos falta de pessoal e estarmos ainda a afectar pessoal para estes recursos tecnológicos e não serem utilizados é complicado...”; “(...)nós vamos para uma consulta com a e-Agenda mas nós não sabemos se as pessoas vão marcar ou não. Vamos afectar 20% das consultas, não deixamos marcar mais consultas pelo sistema normal e depois nem vêm uns nem vêm os outros...”; “Se nós tivermos algum espaço nas consultas... mas nós temos pouco tempo...”; “E nós não podemos desperdiçar tempo porque depois falta.”; “Não está a funcionar, mas foi divulgada mas as pessoas não aderem [e-Agenda].”; “(...) depois informávamos os doentes que já não havia consultas mas como falhavam os da e-Agenda já tínhamos?!...”; “Depois tínhamos que passar as consultas do e-Agenda para as «consultas normais», está a ver. Isto dá uma confusão...”; “É complicado de gerir e promove conflitos e as pessoas desistem.”; “Se isto estivesse tudo optimizado, como em qualquer serviço, e as pessoas... quando começa é sempre difícil...”;</p>	20
	<p>CS5: “(...) mas eu nunca tive acesso a ela, nunca contactei com ela. Porque se quisesse tínhamos que trazer aqui os utentes e isso era muito complicado e por isso é que terminou mas no Hospital é que parece que continua.”; “O que costumo fazer é telefonar ou se possível falar directamente mas pelo computador não.”;</p>	4

	<p>“(…)mas em média tem pouca qualidade [imagiologia]... a clássica parece ser melhor, é muito mais nítido.”; “mas na imagem é que não, tem que ter melhor qualidade, espero que vá melhorar. E depois quando mandam fazer uma impressão de uma radiografia para se fazer um controle então é que é mauzinho mesmo...”</p>	
	<p>CS6: “A Tele-Medicina que conheço uma parte dela é feita por «amor à camisola»... não pode ser, as pessoas são profissionais, têm que fazer o trabalho.”; “Ao princípio, com pessoas com mais de 50 anos, 51, 52... um colega tem 58 apresentou mais dificuldades...”; “(…) até eu no princípio tive algumas dificuldades... eu não tenho medo de mexer naquilo... vamos mexendo, vamos aprendendo, vamos fazer asneiras mas vamos aprendendo com as asneiras que se fazem, mas o que é preciso é mexer.”; “Sim, mas podíamos fazer mais coisas [Gestão do Centro de Saúde] se tivéssemos aqui alguém que soubesse mais e que nos apoiasse em termos de informática na óptica do utilizador e não só... podíamos fazer mais coisas...”; “(…)até porque às vezes não é fácil para nós pormos uma fotografia... uma coisa simples...”; “(…)já se faz mas andamos ali à volta... mas enviar-se informação Intranet isso já não é fácil... algumas administrativas já se vão desenrascando mas não chega.”; “Tem alguns inconvenientes porque quando está numa folha de papel eu vejo logo tudo, as consultas todas e em formato digital não, tenho que fazer um clique aqui, outro ali para consultar...”; “(…)perde-se um pouco a visão temporal da consulta... no formato digital temos que ir ali e acolá à procura... um clique num sítio... o sistema de registo não está lá muito perfeito.”;</p>	8
		57
Inferências	<p>Marcações online não se fazem; Necessidade de trabalhar em rede: Centros de Saúde, Hospitais e Entidades Convencionadas para partilharem e requerem informação; Banda larga para todos (rapidez no acesso e aos procedimentos); Tempo gasto em demasia; RIS – Rede Informática de Saúde; Mais publicitação dos recursos digitais (ex: e-Agenda); Processo de marcação de consultas e-Agenda é complexo na articulação das horas de marcação de consulta em compatibilizar a disponibilidade do médico com as consultas a realizar; Resistência de alguns dos médicos em aderirem às tecnologias; Pouca qualidade da imagiologia; Telemedicina usada pontualmente (falta de formação) e só nalgumas (poucas) especialidades; Apoio e formação por parte de um técnico informático; Tornar as interfaces/software mais intuitivo e</p>	

	«friendly»; Maior acessibilidade e equidade neste acesso aos meios tecnológicos.
--	--

Categoria

5.A utilização institucional das TIC em actos médicos com os idosos

Sub-categorias	Unidades de Registo/Indicadores	Número de Registos/Ocorrências
5.1.Limitações e obstáculos	CS1: “Tendo em consideração a nossa realidade, deste concelho... eu não acredito muito que este processo neste concelho possa vir a ser muito viável.”; “Porque não temos utilizadores com esses conhecimentos mas se houver jovens nesses agregados familiares então já poderão constituir uma forma de implementar e de seduzirem os mais idosos a entrarem nisto.”; “Penso que não... as SMS não sei se seriam tão úteis como com o computador... as SMS são muito limitadas... penso que com as SMS... não sei... talvez para um idoso não seja muito fácil escrever...”; “Penso que seria útil... era necessário que houvesse a tal cultura que eu disse de início, primeiro uma certa alfabetização e em segundo lugar a aceitação deste sistema e o gosto por trabalhar com isto.”	4
	CS2:	0
	CS3: “(...) tudo o que se diz em relação aos outros doentes também se aplica aos idosos mas para estes é um pouco mais complicado.; “De facto, eles têm uma maneira de ver a medicina e a relação com o seu médico de uma forma diferente...”; “(...)é mais difícil para eles aceitarem uma relação através de um computador.”; “Temos a população mais idosa, temos a população mais dispersa...”; “(...) temos pequenas povoações que não caminham no sentido da informatização nem do desenvolvimento, caminham no sentido da extinção e por isso é muito difícil estar a programar uma implementação de redes e de meios nas Extensões e Sub-Extensões...”; “(...)ficam as pessoas idosas e não ficando lá gente jovem, os idosos são pessoas que por si têm dificuldade adquirir novos conhecimentos...; “(...)há zonas onde temos mais dificuldade em desenvolver este tipo de iniciativas em comparação com zonas do litoral onde a população é mais jovem e mais	5

	informatizada.”	
	<p>CS4: “Nem vantagens, nem desvantagens.”; “Eles não ligam a isto, não ligam...”; “Eu acho que nem tem vantagens nem tem desvantagens, isto é um mundo à parte para eles...”; “Aliás eles até vêem desvantagens porque dizem: «Nem olha para nós, é só para a máquina!»”; “Nós antigamente estávamos a olhar para eles e agora olhamos para o ecrã do computador e para o teclado...”; “(...)quem domina mal os teclados, porque não fomos habituados estamos mais atentos ao teclado do que, às vezes, propriamente aos doentes... e eles sentem que têm uma menor atenção.”; “A máquina é como se fosse uma «parede» entre o médico e o seu doente.”; “(...)isto é ainda muito novo, muito novo. Os computadores ainda são para os nossos utentes uma coisa muito nova, até para muitos técnicos...”; “Nós só temos os computadores há 2 anos, é muito pouco tempo até para os procedimentos...”; “(...) até os nossos administrativos temos vários que mexem muito mal nisto e se esquecem de ver os e-mails... é complicado...”;</p>	10
	<p>CS5: “Não... a não ser um caso com as Farmácias porque basta mudar o laboratório para que sejam aviados dois medicamentos diferentes... eles vão à Farmácia e dão-lhes um medicamento mas para o mês seguinte já dão de outro laboratório e isso não pode ser... esse tem sido o problema...”; “Em termos do nome do medicamento é melhor mas não ao nível dos laboratórios e nalguns casos isso não deve ocorrer, Há ainda aqui um problema informático com as Farmácias que espero se venha a resolver.”; “(...) não tenho tempo para mais coisas e para as vídeo-conferências menos tempo ainda.”; “Mas as tecnologias é como lhe digo, não sou assim muito ligada a essas coisas... o simples telemóvel só o utilizo para telefonar e receber chamadas... não uso SMS, está a ver.”</p>	4
	<p>CS6: “Nós às vezes estamos de costas para eles e é um bocado aborrecido mas é difícil evitar a 100%.”; “O utente está à nossa direita e o computador na parte esquerda, quando vamos escrever ficamos de costas”; “Bem, é um problema porque nós estamos de costas para os utentes...”; “Só os CDs quando vêm dos Laboratórios mas uma pessoa não tem</p>	

	<p>tempo para isso... introduzir o CD e tal... não há tempo para essas coisas... leio o Relatório e já está.”; “(...)começa-se sempre pelo litoral, há essa discriminação... Eu entendo que se deve começar pelo interior e depois ir para o litoral.”; “(...)marcação de consultas mas dá para muito mais coisas, o pedido de receituário, por exemplo, o eAgenda... mas é pouco utilizado.”; “não é burocrático porque somos nós que fazemos (risos)... mas é muito «chato»... marcar, desmarcar, andamos ali com os botões para trás, para diante... e as pessoas desistem.”; “[a interface não é amigável]”; “O grande entrave para os idosos é o seu nível cultural, é o nível cultural das pessoas mas é claro que há pessoas idosas com todos os requisitos...”; “... 80 ou mais por cento desta população idosa... tanto no escrever como no ler... então no sistema informático nem pensar nisso.”; “Não há um grande investimento na divulgação local... há a nível nacional mas ao nível local é fundamental... eu também estou a falar mas também não tenho a realidade dessas coisas...”; “temo pela invasão da privacidade, é a possibilidade da informação pessoal circular não da melhor maneira, é, sei lá...”; “o nível do estado de saúde do utente, sei lá, por seguradoras possa vir a ser mal utilizado, não é? Há uma série de questões que se têm que por e que se têm que evitar mas isso já faz parte de quem «pensa»...”</p>	13
		36
<p>Inferências</p>	<p>Envelhecimento da população sem literacia; Necessidade de formação; tecnofobia dos idosos; Grande dispersão geográfica; Os médicos ainda estão pouco familiarizados com as TIC (ex: efeito-novidade, utilização do teclado e «monopolização» do ecrã); diminuição do contacto visual com o utente; falta de interligação dos meios informáticos entre os diferentes parceiros da saúde (ex: centros de saúde e farmácias); Falta de tempo; Falta de uma política e de uma estratégia nacional igualitária («começa-se sempre pelo litoral»).</p>	

Sub-categorias	Unidades de Registo/Indicadores	Número de Registos/Ocorrências
5.2.Propostas	CS1: “Porque não temos utilizadores com esses conhecimentos mas se houver jovens nesses agregados familiares então já poderão constituir uma forma de implementar e de seduzirem os mais idosos a entrarem nisto.”; “Penso que as Juntas de Freguesia, as Autarquias poderão ter muito a dizer nesse aspecto nem que seja a organizarem cursos práticos e locais nas próprias Juntas, uma sala, talvez, onde eles pudessem ir brincando com isto...”; “(...)tendo acesso com alguém que fosse orientando, que os ajudasse nisso... penso que isso seria mesmo muito importante para o futuro. Seria um bom passo nesta área.”; “Mas na relação com o utente e no caso dos idosos podemos assistir a uma redução no número de consultas que poderão ser complementadas, por exemplo, através do correio electrónico...”; “é que esta geração de agora... quando chegar a esses níveis etários mais altos talvez leve essa cultura de informática que consiga introduzir estas novas formas de comunicação.”; “para que se instale uma nova realidade terá que se passar por uma alfabetização...”	6
	CS2:	0
	CS3: “Temos que encarar isto como um investimento e não como uma despesa, é assim que isto tem que ser visto, a nível local nós tentamos que as pessoas adiram a este tipo de tecnologias, a nível regional ao nível das redes e ao nível do Ministério da Saúde devem investir porque é por aqui que as coisas devem passar e ganha-se em termos de qualidade e em termos de produtividade.”	1
	CS4: “Eu acho que essa realidade só poderia ser na família, com os netos, aí sim.”; “Sim com os netos para se familiarizarem com estas tecnologias, de outra maneira, numa estrutura pública...”; “Os mais velhos só na família. Eu conheço algumas pessoas que são quase analfabetas mas que conseguem mexer no computador, mas os primeiros passos são dados com a família, passo a passo.”; “(...) derivado ao tipo de população é difícil. Temos que ir introduzindo aos poucos. Nós não nos podemos esquecer que só há dois anos é que	10

	<p>temos computadores”; “(...) como é que o utente envelhecido, uma zona rural os vais utilizar?... Mas agora a geração dos 20 anos, esses sim. Esses mexem com muita facilidade no computador.”; “(...) muitos deles têm dificuldade na visão... o software deve ser adaptado aos idosos... a maioria vêem mal e haver mais facilidade...”; “(...) os passos para a realização das tarefas serem em menor número, mais directos, mais fáceis...”; “(...) tecnicamente não sei como isso se faz mas, por exemplo, a marcação das consultas por computador é muito complicado porque há muitos passos, não é lá muito fácil... devia ser preciso fazer-se apenas um ou dois «cliques»... e não é esse o caso. É preciso ir aqui, ir ali...”; “Há algumas pessoas que sim mas temos que ser todos para que isto funcione. Senão não funciona...”; “Daqui por meia dúzia de anos acho que as coisas vão funcionar... Porque depois uns pressionam os outros...”</p>	
	<p>CS5: “Os idosos têm que ser vistos de outra maneira... neste momento os idosos não são os idosos de antigamente, agora já chegam aos 90 anos e muitos com uma boa qualidade de vida.”; “O que temos é que começar a preparar os mais jovens para esta realidade.”; “A Segurança Social é que tem que dar mais apoio... Os Lares e os Centros de Dia... ainda há muito idosos que não querem ir para lá.”; “Através de uma webcam, vídeo-conferência?...CS5: Sim, para os acamados porque para os outros que ainda caminham não parece necessário...”.</p>	4
	<p>CS6: “O ideal era ter o monitor embutido na secretária, à nossa frente... pode ser que no futuro isso venha a acontecer.”; “Só se em vez de 12 consultas nós marcássemos 6... não há tempo.”; “No receituário... devia haver um cartão que quando chegasse à farmácia era lido o cartão... para já poupavam-se muitas árvores... a parte ambiental...”; “(...) há o chamado Balcão electrónico, metem o Cartão de Utente, vêem e marcam a sua consulta, sem passar pelo administrativo...”; “O interior está muito mais disponível para estas coisas porque não tem aquele número de utentes tão elevado nem tem aquela pressão de haver muitos idosos e até porque nem há muitas Unidades de Saúde Familiares (USF)...”; “A minha opinião pessoal é que a utilização das novas</p>	10

	<p>tecnologias na saúde representa um salto qualitativo, disso não tenho dúvidas.”; “(...) tenho a ideia que se podem fazer mais coisas... até mesmo o facto de estarmos virados de costas para o utente, acho que poderão arranjar outros monitores ou outras mesas, no futuro, para evitar isso.”; “Em termos da medicação, da prescrição de medicamentos devemos substituir a receita por papel, isso está em projecto mas não sei quando é que vai ser feito...”; “(...) o Balcão Virtual também é fundamental que se inicie para poupar os administrativos, entre outras coisas e evitar alguns intermediários...”; “(...) o sistema Tele-Alert nos domicílios para os idosos que é importante... tenho algumas dúvidas na sua funcionalidade por causa das distâncias...”</p>	
		31
Inferências	<p>Fundamental o apoio dos jovens (apoio intergeracional); Poder local/Juntas de Freguesia; Segurança Social; Lares e Centros de Dia; Oferta de formação; Presença de um técnico informático; Encarar as TIC como investimento e não como uma despesa; Introdução de rotinas «em pequenos passos»; Forma diferente de encarar o «idoso actual»; Necessidade de uma nova logística e ergonomia dos meios informáticos nas salas de consulta; Criação de um Balcão de Atendimento Virtual.</p>	

Sub-categorias	Unidades de Registo/Indicadores	Número de Registos/Ocorrências
5.3.Razões «neutras»: afectividade; solidão	CS1: “São pacientes que têm que ter um maior consumo de consultas... uma maior necessidade de se aproximar do seu médico para resolver os seus problemas...”; “(...) depois há problemas de compreensão inerentes ao grupo etário.... Há uma maior carência de contactos.”; “... precisam de um meio mais afectivo... “Também é verdade. Há aí muitos doentes que vêm só para ver a cara do médico e sentirem-se logo melhores.”; “É a confiança no seu médico. A condição de médico de família privilegia-nos nesse aspecto.”	4
	CS2: “(...)para os idosos não há qualquer situação especial...”	1
	CS3:	0
	CS4:	0
	CS5: “(...)eles estão muito sozinhos e querem falar com alguém e o médico dá-lhes essa atenção e companhia que eles necessitam.”; “Aqueles idosos que são mais independentes não, aceitam bem mas os outros mais dependentes continuam a vir muito ao seu médico.”; “Eles vêm ao Centro de Saúde porque gostam de vir.”; “Nas zonas mais rurais os filhos estão todos fora, eles estão sozinhos... ou têm um vizinho ou têm-nos a nós e para aqueles que estão nas aldeias nem sequer têm vizinhos à sua volta, só nos têm a nós, acho que é por isso que vêm muito às consultas.”; “O que os idosos querem é ter alguém que lhes dê atenção.”; “Não, acho que para eles não altera nada, eles levam as «receitinhas», têm a nossa atenção, para eles está bom.”; “Neste momento ainda não temos nada sobre isso... vamos esperar... só mesmo com uma ligação ao médico... ter um acesso... há aqueles acamados que não podem vir ao Centro de Saúde...”; Nós falamos na mesma com eles. É assim, na primeira consulta é que dá trabalho mas depois temos a vida facilitada.”; “A partir da primeira consulta já lá temos os dados todos, agora é só acrescentar, mais nada.”	9

	CS6: “Os idosos estão à vontade com o computador... ao princípio talvez mas agora não ligam nada a esse facto.”	1
		15
Inferências	Os idosos «necessita» de ir ao médico por razões de solidão e de relações interpessoais onde as TIC são neutras; Afectividade, confiança e contacto directo com o médico.	

ANEXO 4

Guião da entrevista realizada aos Presidentes das Juntas de Freguesia

Guião de entrevista para os Presidentes de Junta de Freguesia.

1. Qual a opinião/atitude pessoal em relação às TIC (geral).
2. Enumeração das principais vantagens e desvantagens (geral).
3. As TIC e os Cidadãos mais Idosos: vantagens e desvantagens.
4. As TIC e o e-Governo Local: experiência pessoal, vantagens e desvantagens.
5. A autarquia tem alguma indicação expressa para a utilização das TIC?
6. Em que medida é que as TIC poderão ser úteis para a relação entre o autarca e os munícipes?
7. Exemplos práticos e concretos de e-Governo neste concelho (Câmara Municipal/Junta de Freguesia).
8. No caso particular dos idosos: Que vantagens e desvantagens poderão estar associadas à utilização das TIC?
9. Na qualidade de autarca que medidas tenciona promover para a utilização das TIC para os Idosos? Principais razões para a sua decisão (seja ou não favorável)
10. Que condições entende serem necessárias para que o e-Government possa vir a ser uma realidade?
11. Na sua opinião o Concelho de Castelo Branco possui algum tipo de particularidade para a inclusão do e-Governo Local para os cidadãos mais idosos?
12. Pode enunciar alguma proposta prática que possibilite a implementação do e-Governo Local para os cidadãos mais idosos do concelho de Castelo Branco?

ANEXO 5

Análise de Conteúdo das entrevistas realizadas aos Presidentes das Juntas de Freguesia

Análise de Conteúdo
Entrevistas – Juntas de Freguesia

Categorias	Sub-categorias	Nº Registos / Ocorrências
1. Opinião pessoal em relação às TIC	1.1. Opiniões favoráveis 1.2. Opiniões desfavoráveis 1.3. Vantagens 1.4. Desvantagens 1.5. Limitações	35 10 44 27 22 138
2. Os Idosos e as TIC	2.1. Opiniões favoráveis 2.2. Opiniões desfavoráveis 2.3. Vantagens 2.4. Desvantagens 2.5. Limitações e obstáculos 2.6. Propostas	18 24 29 1 32 33 137
3. As TIC e o e-Governo Local	3.1. Experiência pessoal 3.2. Vantagens 3.3. Desvantagens 3.4. Obrigatoriedade da tutela 3.5. Obstáculos e limitações 3.6. A relação com o utente	56 34 20 72 54 48 284

Categoria:

1. Opinião/Atitude pessoal em relação às TIC

Sub-categorias	Unidades de Registo/Indicadores	Número de Registos/Ocorrências
1.1.Favorável	JF1: “(...) sou um fanático pelas novas tecnologias”; “(...)utilizo a Internet quer na minha vida profissional quer ainda como hobby”; “(...) utilizo bastante... é tudo... por exemplo, os bancos”; “Utilizo bastante.”; “(...) acesso à informação “(...) o Messenger e o Facebook”; “São importantíssimas as redes sociais.”	7
	JF3: “A minha opinião é favorável; “(...)Eu utilizo, é uma ferramenta que eu utilizo todos os dias.”	2
	JF4: “Todos os dias lido com as tecnologias.”; “Estou no Facebook e coisas parecidas... nas redes sociais...”; “(...) isto é o futuro e não há nada a fazer.”; “O computador é a máquina que mais me impressiona.”; “Não há máquina mais perfeita que esta.”	5
	JF5: “(...) utilizo porque sou uma pessoa que pretende estar actualizada com a realidade e com o mundo global que nos rodeia e as tecnologias permitem isso.; “Eu posso dizer e, essa é a realidade dos factos, que utilizo as tecnologias diariamente.”; “(...) estou no Facebook, tenho lá, entre aspas, a minha página no Facebook.”; “(...) tenho um Blog pessoal mas que está virado para a freguesia.”; “(...) sou responsável pela actualização da página da Freguesia...”; “(...) envio e recebo mails; “(...)consulto a Internet.; “Um utilizador diário mas não compulsivo.”	8
	JF6: “(...) as tecnologias comandam o mundo mas estão de uma tal maneira presentes e integradas que não é possível não as utilizarmos e esquecermo-nos delas porque senão passamos para aquele lado da analfabetização digital...”	1
	JF7: “Sim... utilizo bastante...;”	1
	JF9: “Na minha vida pessoal eu uso as tecnologias diariamente e várias vezes ao dia”; “(...) eu use as TIC diariamente.”	2
	JF10: “(...) quando vamos para a nossa casa	1

	queremos ver o que é que se passa, temos a curiosidade ao nível da informação e se temos que preparar algum trabalho para o dia seguinte...”	
	JF11: “(...) quando senti necessidade de as usar comecei a usá-las com muita frequência.”; “Tem sido cada vez mais, mais... desde os e-mails, sei lá, a tudo... utilizo para tudo.”	2
	JF12: “Utilizo com muita frequência as TIC tanto no meu trabalho, como na Autarquia como em situações de lazer.”	1
	JF13: “Eu utilizo a Internet diariamente.”	1
	JF14: “Ao nível pessoal utilizo as tecnologias em casa. Utilizo o correio electrónico, para fazer pagamentos... tudo...”	1
	JF15: “Ao nível pessoal e ao nível profissional não sou capaz de passar sem as tecnologias.”; “(...) quem não sabe lidar com a tecnologia não saber desempenhar bem as suas actividades...”; “É imprescindível para mim o uso das tecnologias, não consigo viver sem as tecnologias.”	3
		35
Inferências	<p>Utilização diária das TIC: ao nível pessoal e em contexto laboral. Importância das TIC: informação; redes sociais; internet; blogs; emails.</p> <p>A grande maioria dos entrevistados (13 presidentes de Juntas de freguesia) apresenta opiniões favoráveis relativamente às TIC. A utilização que fazem das TIC é feita quer para fins pessoais quer para fins relacionados com a respetiva atividade laboral e também ao nível da autarquia. Referem ainda o fato das TIC poderem tornar-se «obsessivas» por poderem introduzir hábitos de dependência. Contudo, sentiu-se haver uma consciência desta eventualidade pelo que se mostrarem precavidos e atentos para a não adoção deste tipo de comportamento desviante. Há um sentimento generalizado de que as TIC são uma ferramenta essencial para as atividades diárias e para todas as situações de carácter pessoal e/ou laboral. As principais razões para estas opiniões são baseadas pelas seguintes possibilidades oferecidas pelas TIC: internet; redes sociais; blogs; e-mails; acesso à informação; e-baking .</p>	

Sub-categorias	Unidades de Registo/Indicadores	Número de Registos/Ocorrências
1.2.Desfavorável	JF1: “Desvantagens são quase nenhuma se tivermos os devidos cuidados.”; “(...) não devasse as nossas privacidades.”	2
	JF2: “Em termos pessoais não tanto...”; “(...) são 8 horas todo o dia com o computador e depois já não apetece, quero estar com as pessoas, falar com as pessoas...”; “Os Messenger e o Facebook... mas eu não sou muito apologista disso.”	3
	JF6: “(...) as redes sociais como sendo causadoras de alguma desagregação da família ao favorecer os divórcios...”; “(...) há aqui uma diferença entre a comunicação e o convívio...”; “(...) há aqui comunicação mas não se convive mas para as pessoas mais tímidas torna-se mais fácil estabelecer novas relações atrás da máquina.”	3
	JF11: “Eu às vezes fico espantada quando entro nalgumas páginas e vejo que as pessoas expõem ali toda a sua vida íntima...”; “Há aqui um problema muito grave que tem a ver com a privacidade e com a segurança.”	2
		10
Inferências	Privacidade; segurança; relações interpessoais; isolamento. Só apenas 4 presidentes de junta de freguesia apresentam opiniões desfavoráveis. Contudo, é importante realçar que destes 4 presidentes de junta de freguesias, 3 deles também apresentam opiniões favoráveis. Esta situação poderá querer dizer que existe uma consciência bem clara relativamente aos limites das TIC. Neste particular, há referências a aspetos relacionados com a privacidade, com a segurança e com a forte probabilidade de poder reduzir a comunicação e o convívio entre casais, podendo até levar a situações de divórcio. Para o JF2, as TIC são encaradas como ferramentas exclusivamente de trabalho pelo que não as usa fora desse contexto porque privilegia o contacto direto e o convívio presencial com outras pessoas.	

Sub-categorias	Unidades de Registo/Indicadores	Número de Registos/Ocorrências
1.3.Vantagens	JF1: “(...)à facilidade”; “(...) e torna-se mais fácil fazermos as coisas sentados lá em casa, na cadeirinha em frente ao computador”; “(...) bastante cómodo”; “(...) tenho um filho que foi para Timor e está a dar aulas lá na Universidade e é a maneira de nós nos contactarmos.”	4
	JF2: “(...) no meu dia-a-dia, sou Operador de Vendas e utilizo as TIC todo o dia, mais na perspectiva de utilizador.”; “Eu utilizo as TIC como utilizador diariamente no meu trabalho mas acho que é um utensílio.”; “(...) uma ferramenta muito boa para aproximar as pessoas como ao nível do trabalho e vejo o nível de desempenho e a facilidade de comunicação entre os vários Departamentos da empresa com a utilização do correio electrónico...”; “(...) o computador e a Internet... facilitam muito a vida...”; “(...) antigamente andávamos à espera que chegasse uma ordem ou uma instrução para venda e agora não.”	5
	JF3: “As vantagens é que nós temos o mundo à nossa volta.”; “Resolvemos... numa noite que ali trabalhamos resolvemos uma data de problemas, se não fosse isso não era possível.”	2
	JF4: “(...) eu fico espantado com esta máquina [computador], com aquilo que faz e com o que se pode fazer...”; “Só lhe falta falar (risos)... nem sei se não falará... (risos).”	2
	JF7: “Sim, são importantes e facilitadoras do trabalho.”; “(...) elas estão para nos facilitar a vida.”	2
	JF8: “(...) em termos pessoais é mais busca de informação, a Internet...”; “(...) é uma maneira muito rápida e precisa de divulgar informação; “(...) fazemos isso pela Internet, Contas... pagamentos de água e de luz, pagamentos...”	3
	JF9: “Para mim, as TIC são uma ferramenta diária.”; “Vantagens são mais que muitas...”; “(...) no outro dia precisava de uma bibliografia, usei a Internet, pus-me em contacto com a Alemanha e no outro dia a seguir tinha cá o que pretendia.”; “O acesso e a rapidez...”; “(...) enviei mais umas coisa por e-mail e as coisas resolveram-se.”; “Sim, esta foi uma concretização da globalização que permitem as	6

	tecnologias.”	
	JF10: “(...) não podemos comparar com o antigamente, hoje as coisas são diferentes, tudo é muito mais rápido, mais eficiente, as pessoas têm o acesso à informação de toda a ordem...”; “(...) não tem nada a ver, o sistema mudou completamente.”	2
	JF12: “Raramente recorro a uma Agência de Viagens, marco tudo pela Internet...”; “(...) é uma ferramenta que uso no meu desempenho profissional.”; “Eu estou a cerca de 30 quilómetros mas eu comunico com a funcionária da Junta enviando documentos digitalizados o que facilita muito a vida porque, caso contrário, obrigava-me a deslocações constantes.”	3
	JF13: “Eu utilizo a Internet diariamente.”; “(...) na recolha de informação que julgo ser importante.”; “É uma ferramenta fundamental porque possibilita informação, possibilita formação e daí dar mais aptidões e conhecimentos para se poder desenvolver um melhor trabalho.”	3
	JF14: “Para mim tem todas as vantagens.”; “Porque através destes meios tenho hipóteses de ter acesso a mais conhecimento, acerca de tudo e a todos os níveis.”; “Consulto a Internet, também utilizo o Skype para comunicar com os familiares, para aqueles que estão muito longe...”; “(...) faz aproximar as pessoas...”; “Depois se preciso de alguma informação de carácter pessoal ou até para a própria Junta de Freguesia, tenho a Internet para fazer essas pesquisas...”; “Agora, quando saio, adquiri um computador mais pequenino para poder estar sempre ligado à Internet sempre que for preciso...”	6
	JF15: “Facilita tudo.”; “A rapidez... a comunicação...”; “Mudaram as rotinas de trabalho e as exigências... e temos a resolução dos problemas em tempo real...”; “(...) deixou de haver «pendentes», resolve-se tudo na hora...”; “Há rapidez, eficácia e eficiência nos processos...”; “(...) resolve-se tudo imediatamente.”	6
		44
Inferências	Acessibilidade; redução de custos; facilitação da comunicação; rapidez e eficiência na resolução de problemas; incremento de qualidade. Há um sentimento generalizado de que as TIC propiciam uma maior acessibilidade e comodidade com um relevante decréscimo de custos pelo	

	<p>fato de muitas ações poderem ser realizadas a partir de casa ou do local de trabalho sem haver necessidade de deslocamentos. Esta situação tem ainda como consequência a facilitação de uma melhor comunicação quer no local de trabalho quer em atividades de lazer. Na sequência destas valências proporcionadas pelas TIC, os entrevistados também referem que a resolução de problemas é feita de forma mais célere e com mais eficácia dado que a internet vem possibilitar a resolução destes problemas a distância mas com uma execução em tempo real. Estas novas realidades vem propiciar uma mudança nas rotinas de trabalho com um incremento na qualidade dos procedimentos.</p>
--	---

Sub-categorias	Unidades de Registo/Indicadores	Número de Registos/Ocorrências
1.4.Desvantagens	JF1: “(...)problema da ética e da privacidade dos dados.”	1
	JF2: “Na privacidade, de falarem com outras pessoas do outro lado e que não sabem quem são... a pedofilia...”	2
	JF3: “Desvantagens é aquilo que a gente sabe... os problemas, a privacidade; “(...)é preciso ter cuidado com certos mails.”	2
	JF4: “(...)... é quando falta o sistema... quando não há sistema... mas isso não é culpa das máquinas, é da falta de investimento...”	1
	JF5: “Mas sou bastante interessado e às vezes um pouco obcecado...”; “As desvantagens, quer dizer... na minha opinião a Internet serve para aquilo que as pessoas a quererão utilizar... no meu caso pessoal eu não encontro desvantagens.”	2
	JF6: “(...) senão passamos para aquele lado da analfabetização digital...”; “(...) isto é uma ferramenta e nós sabemos que há perigos que aparecem com as novas tecnologias, especialmente, nas redes sociais.”	2
	JF9: “(...) há sempre desvantagens em tudo... será que o correio... não haverá outros que o venham a utilizar mal, com outros fins?...”; “A privacidade e a segurança, poderão estar aí concentradas as desvantagens.”	2
	JF10: “(...) o acesso exagerado também tem os seus custos, os jovens... os nossos filhos poderão ter acesso a coisas menos adequada.”	1
	JF11: “Eu acho que sou um pouco viciada nas novas tecnologias.”; “(...) estou muito dependente das novas tecnologias.”; “As redes sociais porque aí toda a gente fica a ter conhecimento sobre a vida de toda a gente, pelo menos quando não se têm os cuidados que se devem ter.”	3
	JF12: “Talvez a grande dependência que elas nos causam e o não termos acesso a elas...”	1

	JF13: “(...) a forma como os jovens acedem à Internet e os perigos que aí podem encontrar.”; “Podemos falar nos perigos da segurança e também da privacidade... se eles lá puserem os dados pessoais.”	2
	JF14: “(...) talvez havendo um abuso da utilização das tecnologias.”; “Há pessoas que hoje são dependentes do computador...”; “Há pessoas que chegam a casa e vão logo para o computador, sacrificam a família... estão com o computador e não estão com a família, o que é negativo.”; “(...)... pode provocar uma quebra nas relações familiares.”	4
	JF15: “Os problemas que eu vejo estão mais relacionados com a camada jovem e eu digo isso como pai.”; “(...) muitas vezes assustame ver a filha «agarrada» horas a fio no computador.”; “Têm uma grande dependência do computador e depois nós também não sabemos o que é que eles estão a fazer...”; “(...)preocupa-me muito porque as crianças estão a viver muito com a máquina.	4
		27
Inferências	<p>Ética; privacidade; dependência; isolamento; pedofilia (crianças e jovens); relações interpessoais (casais); infra-estrutura das redes.</p> <p>Uma questão que é referenciada prende-se com o facto das TIC e da internet, em particular, não acautelar situações relativas à privacidade dos dados pessoais e de por em causa situações que envolvem aspetos éticos. A existência de comportamentos que demonstram dependência e alguma obsessão na utilização «frenética» e sistemática das TIC (internet e redes sociais) implicam um grande gasto de tempo nestas atividades em detrimento de uma maior disponibilidade para as relações interpessoais e para o diálogo entre a família (filhos e casal) que tem como consequência um desgaste e degradação nas relações que envolvem estes elementos. Esta dependência parece estar a ser mais acentuada nos jovens, onde se poderá já falar de um comportamento de dependência e que, pelo facto da sua imaturidade, facilmente tem sido envolvidos em situações relacionadas com a pedofilia. Contudo, há também quem afirme que cada utilizador tem que ser responsável pela forma como utiliza estes recursos e, como tal, terá que assumir a sua forma de utilização. Das opiniões recolhidas parece emergir uma consciência muito clara em relação aos limites e às desvantagens das TIC o que, de certa forma, vem indicar um certo grau de consciencialização em relação à forma de utilização e das potencialidades das TIC (em termos gerais). É também importante referir que JF4 indica a questão da fiabilidade e da robustez do sistema informático como um problema dado que em</p>	

	certas regiões a qualidade das infraestruturas digitais é muito frágil o que põe em causa todas as potencialidades e vantagens das TIC.
--	---

Sub-categorias	Unidades de Registo/Indicadores	Número de Registos/Ocorrências
1.5.Limitações	JF1: “(...) problema da ética e da privacidade dos dados.”	1
	JF2: “(...) a pedofilia.”	1
	JF4: “(...) falta de boas infra-estruturas...”; “O problema é a segurança.”	2
	JF5: “(...) mas para os mais jovens, para os meus filhos tenho alguns receios que se possam entrar para «outros mundos»...; “A segurança...”	2
	JF6: “(...) hoje as pessoas são analfabetas se não souberem utilizar as tecnologias digitais.”; “(...) jovens que são aliciados para muitas situações, não sabem quem está lá por detrás das mensagens e lá entramos na pedofilia...; “(...) nós temos que saber onde é que queremos andar e onde é que há riscos e quais os riscos que queremos cometer...”	3
	JF8: “(...) eu como não uso as redes sociais mas pelo que eu ouço aí é que pode haver alguma interferência na privacidade...”	1
	JF10: “(...) mas em muitos casos o problema pode ser grave ao nível dos dados pessoais e da privacidade.”	1
	JF11: “Quando o sistema vai abaixo eu reclamo imenso.”; “Há aqui um problema muito grave que tem a ver com a privacidade e com a segurança.”	2
	JF12: “(...) está-me a recordar que tivemos uma avaria do computador...”: “(...) e lembro-me de ter ficado em pânico porque pensei que onde é que eu vou agora trabalhar estas coisas, nós tínhamos cópias mas não tínhamos computador...”; “(...) é uma informação que tem que estar sempre duplicada e que temos que ter muito cuidado com ela leva-nos a que muitas vezes fiquemos em pânico.”	3
	JF13: “Todavia, a maior parte da população, que é uma população rural e idosa, acentuadamente idosa, essa população passa totalmente ao lado das tecnologias.”; “Porque não tem habilitações académicas, nunca utilizaram.. apenas a geração mais jovem é que utiliza estas ferramentas.”; “Podemos falar nos perigos da	3

	segurança e também da privacidade... se eles lá puserem os dados pessoais.”	
	JF15: “Estão mais permeáveis a situações indesejadas... de segurança...”; “(...) e depois esquecem outra situação que é a de estarem com os amigos, conviverem e brincarem...”; “(...) ficam muito individualizadas, muito sós, falta a socialização com os outros...”	3
		22
Inferências	<p>Ética; privacidade; segurança; infraestruturas; população idosa; ruralidade; jovens (pedofilia; isolamento; falta de socialização).</p> <p>Tal como já tinha vindo a ser referenciado em relação às opiniões desfavoráveis e às desvantagens das TIC, os problemas relacionados com a ética, com a privacidade e com a segurança são novamente enfatizados como sendo as principais limitações que as TIC possuem. Estas questões têm uma relação direta com a população mais jovem pelo facto de existirem já demasiados casos ligados à pedofilia, ao isolamento e na quebra de relações interpessoais devido ao uso extensivo das TIC que pressupõe um comportamento de dependência relativamente aos dispositivos digitais. No outro extremo, há a referência à população mais idosa que é identificada como info-excluída e como estando à margem da presente sociedade digital. Um outro factor negativo e cumulativo diz respeito à interioridade/ruralidade que faz com que as TIC sejam encaradas como algo que se encontra fora destes territórios. Por último, há referência à qualidade das infra-estruturas e robustez dos sistemas.</p>	

Categoria:

2. Os Idosos e as TIC

Sub-categorias	Unidades de Registo/Indicadores	Número de Registos/Ocorrências
2.1.Opinião favorável	JF2: “(...)No caso dos idosos era até uma coisa boa divulgar entre eles.”; “São muito importantes.”	2
	JF5 “Eu penso que é bastante importante”; “No final de 2010 terminámos uma formação para os aposentados... e alguns deles iam preparados para depois poderem falar com os filhos que não residem lá. É importante.”; “Para quebrar o isolamento dos idosos, dos aposentados, isso é muito importante.”; “É importante não descurar esta faixa etária porque é a faixa etária final da vida terrena.”	4
	JF6 “(...) em relação aos idosos fruto da sua situação de quase completo isolamento acho que as tecnologias podem ser um meio para os idosos conviverem...”; (...) há sempre aquela questão de não ser um convívio pessoal mas é sempre uma forma de conviverem, de quebrarem o seu isolamento...”	2
	JF9: “(...) eu queria dizer que têm mais vantagens do que desvantagens mas... não sei, não sei... sinceramente, não sei.”; “(...) os futuros idosos que seremos nós, aí as coisas estarão facilitadas...”	2
	JF11: “(...), no meio rural eles utilizam as tecnologias através da Junta, recorrem à Junta de Freguesia com muita regularidade..., temos lá uma funcionária a tempo inteiro, precisamente por causa do apoio aos idosos.”;	1
	JF12: “Tendo em conta que os nossos idosos estão cada vez mais isolados, que a família não pode estar com eles...”	1
	JF13: “Eu penso que sim. Obviamente que sim...”; “(...) terá obviamente vantagens... porque permite aos idosos manterem alguma atividade, manter o cérebro a funcionar... penso que seria muito importante manter envolvidas as pessoas mais idosas...”; “(...) isso ia proporcionar experiências e trabalhos diferentes do que estão habituados que é tratar das suas propriedades, dos seus gados...”; “(...) também poderia diminuir o isolamento dos idosos porque estão muito sozinhos...”; “(...) seria	5

	interessante e atrativo eles pela Internet falarem com os filhos mas também visualizá-los... aos netos... já entrava a afetividade...”	
	JF15: “Pelo que me apercebo, através da comunicação social, os idosos estão a entrar e estão a gostar das tecnologias.”; “(...) há também idosos que sentem necessidade de terem mais conhecimentos, saber o que é um computador... e quando há cursos de formação eles querem saber para que é que serve o computador...”; “Foram eles [idosos] mesmo que vieram ter junto da autarquia para nós arranjarmos cursos de informática porque eles também se sentem um pouco «parados»... sentem-se inativos... e estes cursos de informática é uma forma de eles estarem ativos...”; “(...) este curso começa a ser um meio para o convívio, as pessoas frequentam o curso mas também convivem com os outros... é uma maneira de haver comunicação, de estarem juntos com outras pessoas... os idosos... é uma maneira de aprender, de estar e de conviver.”	4
		21
Inferências	<p>Importante; Quebra de isolamento; apoio; promoção de atividade intelectual; comunicação intergeracional; infoinclusão.</p> <p>Aproximadamente 50% dos entrevistados apresentam uma opinião favorável no que diz respeito à relação entre os idosos e as TIC. Contudo, não há propriamente um conjunto de situações objetivamente favoráveis para os idosos. As TIC são consideradas importantes porque a partir destas os idosos poderão obter vantagens ao reduzirem o seu isolamento (utilização da internet; Skype) para contactarem com os seus familiares (filhos e netos). Uma outra vantagem, de carácter mais instrumental, é apontado o apoio das Juntas de Freguesia que, pelo fato de possuírem uma ligação à internet, podem (e resolvem) muitos dos seus problemas e solicitações.</p>	

Sub-categorias	Unidades de Registo/Indicadores	Número de Registos/Ocorrências
2.2.Opinião Desfavorável	JF1: “(...) eles não estão em nada, eles não utilizam pura e simplesmente.”; “Ao nível dos serviços não há nada que peçam que eles façam isso via Internet...”	2
	JF3: “Não, só com os mais jovens.”; “(...) é aquela carta que os idosos nos trazem e que nós resolvemos... que preenchemos... ajuda, mas não passa disso.”; “Acho que seria um bocado difícil... nós estamos com uma população para cima dos 70 anos...”	3
	JF4: “Na minha Freguesia os idosos dizem que isso já não é para eles...”; “Sim, esta malta nova agora já sabem tudo, até parece que com 1 ano de idade já sabem mais do que nós (risos)...”; “(...) não aderem...”; “(...) para os idosos da minha Freguesia não estou a ver a não ser uma ou outra exceção...”	4
	JF7: “(...) fizemos um curso de formação e equipámos uma sala com 4 computadores para que eles pudessem utilizar... mas foi uma guerra perdida.”; Começaram a ir mas aos poucos foram-se desmotivando...”; “Pelo menos com a minha experiência as coisas não funcionaram.”	3
	JF8: “(...) eu creio que muito poucos usarão as tecnologias.”; “(...)os mais idosos já não pegam nisso.”	2
	JF9: “Eu acho que a actual geração dos idosos ainda tem algum afastamento, algum «não saber usar», algum receio...”; “Para estes futuros idosos tudo o que seja utilizar as TIC como obrigação será complicado...”; “(...) se os idosos da minha Freguesia nem sabem usar uma máquina de escrever quanto mais no computador...”; “(...) não há nada prioritário em relação às TIC.”	4
	JF10: “(...) o incentivo está um pouco diluído e não vejo ao nível da mobilidade... as pessoas acomodam-se muito, estarem paradas à espera que o tempo passe...”	1
	Jf12: “(...) as TIC são incontornáveis, tive a possibilidade e começar a utilizá-las muito cedo... e sinto que temos que as utilizar cada vez mais...”	1

	JF13: “(...) estamos um bocado desfasados da realidade se acreditarmos que uma população muito idosa terá uma vocação suficiente para as tecnologias.”	1
		21
Inferências	<p>Infoexclusão; faixa etária (idosos); desmotivação; desinteresse.</p> <p>Os entrevistados encaram os idosos como um grupo de cidadãos info-excluídos dada a inexistência de literacia digital e de não terem tido qualquer tipo de contacto e/ou utilização das TIC no decorrer da sua vida (laboral e privada). Pelo desconhecimento que possuem das TIC há um grande nível de desinteresse e não mostram qualquer motivação para a sua utilização. Em suma, as TIC não são uma prioridade nem fazem parte dos objetivos de vida dos idosos.</p>	

Sub-categorias	Unidades de Registo/Indicadores	Número de Registos/Ocorrências
2.3.Vantagens	<p>JF2: “(...) se as idosos aprendessem a trabalhar com o computador e a comunicar com ele podiam contactar com as famílias porque nem sempre as famílias conseguem ir visitá-los...”; “comunicavam mais facilmente com os filhos, netos e isso...”; “(...) a GNR foi à Junta, às Escolas e ao Lar para apanhar mais os idosos que estão no Apoio Domiciliário, fez uma campanha de sensibilização por causa dos roubos... as tecnologias aí também podem ajudar.”, “Se houver ali um computador e um projector e mostrar torna-se para eles mais simples do que estar ali só a ouvir...”; “(...) o computador e as tecnologias são boas para os idosos porque os ajudavam a passar o tempo...”; “(...) há alturas do dia em que estão todos juntos e isso é mais fácil, mas quando estão sozinhos era importante. Se tivessem um portátil dava para poderem ver inúmeras coisas e para contactar com a família.”</p>	6
	<p>JF3: “Para os idosos seria bom, para já é mais uma forma deles adquirirem novas experiências... nunca é tarde para aprender (risos)...”; “Agora que isso seria muito vantajoso, disso não tenho dúvidas.”</p>	2
	<p>JF6: “(...) haverá de tudo, haverá quem domine que utilizem, e que a utilizem com os chats e com as webcam, com familiares que estão no estrangeiro...”; “(...) e há quem esteja à margem e que até tenha receios, fobias para com as tecnologias ...”</p>	2
	<p>JF7: “E em quebrar o isolamento deles.”</p>	1
	<p>JF9: “Essa senhora tem uma filha no estrangeiro e já me disse que comunica com a filha pela Internet... é um caso que podemos dizer que é de sucesso, mas é apenas um caso.”</p>	1
	<p>JF10: “(...) se ele [idoso] tiver acesso a um computador estou convencido que ele até se esquece dos seus problemas de saúde e do seu isolamento...”</p>	1
	<p>JF12: “Acho que as redes sociais são muito importantes porque nos permitem encontrar muitas pessoas que já vemos há imenso tempo</p>	

	<p>mas há utilizações abusivas...”; “(...) isso é muito importante, em questão de segurança, em termos de isolamento, de doença, de sociabilidade também...”; “Lá na Freguesia houve uma formação sobre a iniciação à Internet e lembro-me de estarem avós e netos a aprenderem e a interagirem... para eles aquilo foi uma descoberta fantástica, o poderem ver o neto virtualmente foi muito bom e isso...”; “(...) foi positivo sendo certo que retira outras formas de sociabilidade...”</p>	4
	<p>JF13: “(...) terá obviamente vantagens... porque permite aos idosos manterem alguma atividade, manter o cérebro a funcionar... penso que seria muito importante manter envolvidas as pessoas mais idosas...”; “(...) também poderia diminuir o isolamento dos idosos porque estão muito sozinhos...”; “(...) seria interessante e atrativo eles pela Internet falarem com os filhos mas também visualizá-los... aos netos... já entrava a afetividade...”</p>	3
	<p>JF14: “Trazia vantagens.”; “(...) eu penso que seria muito vantajoso, principalmente para as pessoas que neste momento são aquelas que estão mais isoladas”; “Como estão mais isolados, o contacto com o mundo podia ser feito através da Internet...”; “(...) tinham conhecimento e também uma ocupação ao utilizarem a Internet.”</p>	4
	<p>JF15: “Para comunicarem... e eu continuo a dizer, para os idosos os computadores são uma companhia que lhes permite comunicar com outras pessoas... o Estado devia incentivar este sector da sociedade... olhe, comunicar até para um SOS...”; “(...) parece-me que estão muito sensíveis à Internet porque com ela é possível virem a comunicar com a família, filhos e netos... a nossa próxima prioridade é sensibilizar para a utilização da Internet.”; “No caso dos idosos as tecnologias são um meio de comunicação.”; “Pelo que eu me apercebo, pela comunicação social, os idosos já utilizam o computador para comunicarem, para falar com alguém, uma vez que os idosos se sentem muito sós.”; “Para os idosos o computador pode funcionar como se fosse uma pessoa amiga que faz comunicação, que lhes permite comunicar com outras pessoas.”</p>	5
		29

Inferências	<p>Comunicação; quebra de isolamento; lazer; relações intergeracionais (filhos e netos); socialização; qualidade de vida.</p> <p>As vantagens mais referenciadas têm a ver com a possibilidade que a internet tem em proporcionar uma maior facilidade e incremento na comunicação com as outras pessoas, especialmente com a família (filhos e netos). Esta possibilidade de comunicação vem promover condições para a quebra do seu isolamento o que tem como consequência um aumento nas suas relações sociais. Há ainda o aspecto ligado com a melhoria da sua qualidade de vida porque permite que os idosos se sintam mais ativos e até socialmente mais úteis. Por último, os entrevistados entendem também que as TIC podem ser usadas como forma de passar o seu tempo, de se distraírem em momentos de puro lazer.</p>
--------------------	--

Sub-categorias	Unidades de Registo/Indicadores	Número de Registos/Ocorrências
2.4.Desvantagens	JF9: “(...)Presentemente passar todos os procedimentos administrativos para as TIC trás mais desvantagens do que vantagens porque os idosos não têm as habilitações e os conhecimentos, o saber-fazer necessário...”	1
		1
Inferências	Infoexclusão. Apenas um entrevistado refere desvantagens que vêm ao encontro de opiniões já manifestadas que reporta a falta de habilitações académicas e de competências digitais o que fazem com que as TIC não apresentem vantagens para os idosos.	

Sub-categorias	Unidades de Registo/Indicadores	Número de Registos/Ocorrências
2.5.Limitações e obstáculos	JF1: “(...) eles também não apresentam grandes necessidades para a vida deles.”; “Poderia utilizar para os bancos mas eles também não querem que saiba a sua vida pessoa.” Eles, para já, não mostram vontade de aprender e há também o desconhecimento que os assusta.”; “E depois eles não aderem, mesmo que traga algum benefício para eles, eles não os utilizam, não se enquadram dentro das novas tecnologias...”; “Não têm conhecimentos que lhes permitam utilizar as novas tecnologias.”	4
	JF3: “Os custos, a dispersão e o tempo... levava muito tempo para instalar [uma rede wireless].”	1
	JF5: “(...) há muito ócio por parte dos idosos porque o próprio idoso trata da sua horta e dói quintal e depois não é fácil envolvê-lo... mas este é um percurso lento que temos que percorrer.”; “(...) o nosso Governo em termos das tecnologias para os meios rurais e para os idosos não se sente nada...”; “A própria Câmara não faz nesse sentido, pelo menos eu desconheço. Limita-se a apoiar, pontualmente, quando a procuram...”	3
	JF6 “(...) há sempre aquela questão de não ser um convívio pessoal mas é sempre uma forma de conviverem, de quebrarem o seu isolamento.”; “(...) a grande maioria não domina estas tecnologias”; “São pessoas que até têm algum medo do computador..”; “(...) e há quem esteja à margem e que até tenha receios, fobias para com as tecnologias.”; “pessoas idosas ainda há uma faixa muito grande de info-excluídos, são pessoas que não utilizam as tecnologias...”	5
	JF8: “É uma situação muito complicada, porque a maioria dos idosos vem de uma época que... aliás, eu que ainda não sou idoso já tenho, não digo aversão, mas tenho alguma relutância em utilizar as tecnologias...”; “Têm a 4ª classe a maioria deles... eu penso que aí eles nem fazem ideia, coitados...”	2
	JF7: “(...) eu penso que foi uma guerra perdida. Não consegui motivá-los para que eles depois pudessem continuar..”; “(...) na altura	

	<p>motivaram-se, era novidade e depois acabaram aos pouco por desistir.”; “(...) nós continuamos a fazer formação, temos lá mais dois cursos mas já com pessoas mais novas e os jovens usam, eles é que estão a tirar partido das tecnologias.”; “Não, não... eu acho que... é a primeira novidade... depois (silêncio)... pode haver um ou outro mas... na sua grande maioria eles desmotivam-se...”; “(...)para os idosos o problema é a fraca formação deles que os desmotivou, a falta de habilitações escolares...”</p>	5
	<p>JF11: “(...) parte dos idosos que lá temos são analfabetos... quando nós chegarmos a essa etapa já sentiremos essa necessidade (risos)...”; “Tentámos várias vezes... ainda tivemos uma percentagem pequena na oferta mas não houve adesão por parte dos idosos.”; “E isso tem a ver com as habilitações académicas, eles têm uma baixa literacia e isso leva a que eles tenham dificuldade a entrar nestas coisas das tecnologias.”</p>	3
	<p>JF13: “Todavia, há um senão, que é a falta de apetência, de conhecimentos e de habilitações...”</p>	1
	<p>JF14: “Eu acho que podia trazer grandes vantagens mas o problema é conseguir que eles cheguem a estes meios.”; “Estes meios já vieram depois deles, já os apanharam numa idade avançada, sem terem um contacto prévio com as tecnologias”; “(...) isto aparece agora, de repente, isto teve uma evolução enorme e o que acontece é que neste momento há uma grande dificuldade... e, talvez pelo facto de não terem conhecimentos há uma grande desmotivação...”; “Passavam mais o seu tempo... não é que não queiram, eles não têm é conhecimentos...”; “Para a minha geração já há alguns problemas e para a geração que me antecede então os problemas são ainda maiores.”; “Mas para que isso aconteça é preciso chamá-los para uma reunião, debater, batalhar... porque isso não é fácil... serão precisas «n» reuniões, nem 1, nem 2 ou 3 reuniões chegarão...”; “(...) a geração seguinte é que poderá modificar este estado de coisas...”; “Isto só na geração seguinte... mas com alguém de fora”; “Isto tem a ver com gerações... os jovens...”</p>	5
	<p>JF15: “Os jovens quando vêm da Escola vão utilizar a Internet, aqueles que vêm visitar familiares também a utilizam, mas a população mais idosa não o faz...”; “(...) a nossa população</p>	3

	<p>está a envelhecer e estes estão a ficar um pouco mais à margem das tecnologias.” “Quem está a estudar tem apoios e benefícios mas a outra parte dos cidadãos mais idosos estão a ficar à margem... e as tecnologias começam a ser uma necessidade para os idosos.”</p>	
		32
<p>Inferências</p>	<p>Supérfluo; desinteresse; falta de conhecimentos; infoexclusão; custos; falta de uma estratégia central (Governo e Câmara Municipal); fobias; analfabetismo; idade; falta de contacto e de experiências prévias.</p> <p>As limitações e obstáculos para uma utilização mais exaustiva e sistemática por parte dos idosos deve-se, sobretudo, à inexistência de contactos e de experiências prévias no decorrer da sua vida laboral e pessoal com as TIC. Esta situação coloca os idosos na categoria dos «info-excluídos» à qual acresce o facto da sua grande maioria ser analfabeta ou de possuir muito poucas habilitações académicas. Todas estas razões associadas fazem com que haja um desinteresse e uma falta de motivação para a utilização das TIC. As TIC não encaixam nas rotinas dos idosos. Contudo, para a próxima geração a situação prevê-se que deva mudar porque a história e o percurso de vida dos atuais cidadãos que presentemente se encontram na faixa dos 50 anos de idade já lidam no seu dia a dia com as TIC e possuem também níveis mais elevados de literacia. Um outro aspecto que pode ajudar a modificar a presente situação pode dever-se à pouca clarividência e à falta de uma estratégia nacional (Governo e Câmaras Municipais) na implementação de medidas que visem a infoinclusão dos idosos.</p>	

Sub-categorias	Unidades de Registo/Indicadores	Número de Registos/Ocorrências
2.6.Propostas	JF1: “Eles não utilizam mas acho que há um défice por parte dos serviços que poderiam alargar mais... “	1
	JF2: “(...) está em fase de estudo mas deve arrancar para breve porque temos pedidos de pessoas acima dos 60 e 65 anos a pedir-nos uma iniciação ao computador...”; “(...) vamos abrir um curso que só está pendente da quantidade de computadores e do número de inscrições.”; “No caso das tecnologias eu acho que os Lares é que têm que dar o primeiro passo.”; “na questão das tecnologias tem que ser o próprio Lar a dar o primeiro passo.”; “(...) se o Lar estivesse equipado com as tecnologias seria muito melhor, com este tipo de ferramentas a palestra deveria ter sido mais bem conseguida.”; “uma outra preocupação seria a de dotar a Freguesia com uma rede <i>wireless</i> ...”; “(...) passar a haver uma cooperação entre a Universidade Sénior e os Lares, por exemplo... as pessoas também lá iam uma vez por semana... e esses idosos já tinham um dia totalmente diferente.”	7
	JF3: “O que tentámos foi fazer um protocolo para apanhar a rede de todas as aldeias...”; “Eu vou tomar, eu vou tomar e vai ser um curso de iniciação... já contactei e já tenho lá umas 5 ou 6 pessoas de uma certa idade e isso é uma coisa que vou fazer.”	2
	JF4: “(...) serão importantes novas parcerias com o Politécnico e outras entidades...”; “(...)essa deverá ser a aposta [trabalhar em rede] para sermos cada vez melhores.”	2
	JF5: “Eu acho que todas as Freguesias poderiam ter um espaço com um ou dois computadores com a Internet para que o cidadão, independentemente da sua idade, pudesse utilizar não só para «passear» pela Internet mas também para utilizar os serviços.”; “As pessoas nos meios rurais têm dificuldade nos transportes, de vir à cidade... se pudessem enviar um e-mail para a Câmara isso iria evitar a deslocação, havia uma economia nos custos se estas pessoas fossem formadas para saberem utilizar as tecnologias...”; “Era importante que as pessoas soubessem utilizar estas ferramentas e	3

	<p>aí o pontapé de saída seria dado pela Junta mas depois deveria ter o apoio da Câmara Municipal e não estamos a falar de grandes investimentos... depois da aquisição dos equipamentos as coisas seriam fáceis e seria um passo importante a dar nesta participação do cidadão com a utilização das TIC.”</p>	
	<p>JF6: “(...) todos os anos organizamos um Encontro Sénior, para os idosos, para lhes prestarmos uma homenagem por tudo o que fizeram para esta Freguesia e queremos mostrar que continuam a ter a nossa atenção apesar de já não estarem na vida activa. É um convívio, come-se, bebe-se, dança-se...”</p>	1
	<p>JF7: “Internet para as pessoas a terem em casa para terem uma ligação com outro meio e isso seria uma quebra da monotonia, do seu isolamento, seria uma companhia e essa era a minha aposta, dar formação...”</p>	1
	<p>JF8: “(...) terão que ser a estruturas a aproximarem-se deles.”</p>	1
	<p>JF9: “Para a próxima geração de idosos, que seremos nós, aí será mais fácil (risos)...”</p>	1
	<p>JF10: “(...) acho que falta o passo que é tentar incentivar as pessoas e isso não tem sido feito..”; “(...) já temos visto na televisão... com 80 e tal anos que comunicam com o neto... na nossa zona isso não está implementado e acho que seria interessante.”; “(...) desde que haja força de vontade... talvez...”; “(...)devemos ir junto deles, haver um incentivo, para ver se estavam interessados e aqueles que quisessem deviam ser apoiados e dar-lhes o acesso a esses meios de informação.”</p>	4
	<p>JF11: “Nós damos o e-mail da Junta de Freguesia para o caso de haver a necessidade de mais contactos ou esclarecimentos.”; “No Lar que estamos a construir, uma das coisas que queremos é que tenha acesso à Internet em todos os quartos.”</p>	1
	<p>JF13: “(...) seria interessante e atrativo eles pela Internet falarem com os filhos mas também visualizá-los... aos netos... já entrava a afetividade...”; “(...) e se houvesse um espaço com um computador com acesso à Internet era uma novidade isso iria espicaçar a curiosidade e daí poder vir a proporcionar a alguns o uso e a prática das tecnologias.”</p>	2

	<p>JF14: “Eu queria ultrapassar este problema... já tentei criar um curso sobre Internet em colaboração com a Escola Superior de Tecnologia de Castelo Branco, abrimos inscrições mas apareceram pessoas mais jovens, de meia-idade... nada de idosos, a partir dos 60 anos não aparece ninguém, o que é pena.”; “(...) primeiro era preciso motivá-los e isso não é fácil... porque dizem que já não precisam disso, que já não têm idade para isso... Se eles se motivassem...”; “Mas para que isso aconteça é preciso chamá-los para uma reunião, debater, batalhar... porque isso não é fácil... serão precisas «n» reuniões, nem 1, nem 2 ou 3 reuniões chegarão...”; “(...) será preciso um contacto porta a porta para os levar e para lhes mostrar as vantagens... mas isto terá que ser feito de fora para dentro e não de dentro...”; “Se for uma pessoa de fora talvez consiga... se não for 100%, podem ser 50% ou até mesmo 25%... mas terá que passar por uma pessoa de fora.”</p>	5
	<p>JF15: “Sabe, os portugueses gostam sempre de ter algum inventivo e para além do incentivo, sentir que há uma mais valia nas coisas...”; “(...) estou a tentar negociar uma banda para que as pessoas possam aceder à Internet... neste momento, nesses cursos a dificuldade é que as pessoas não têm ligação à Internet nas suas casas, têm que pagar este serviço e eu estou a ver se consigo arranjar uma solução e saber qual o montante deste investimento...”</p>	2
		33
Inferências	<p>Oferta formativa; Redes wireless; protocolos de colaboração inter-institucionais (lares, Universidades Seniores; Instituições de Ensino Superior); espaços públicos «internet»; Câmara Municipal; relações intergeracionais; internet/webcam/Skype).</p> <p>Há uma opinião consensual no sentido de se facilitar o acesso às TIC através de uma cobertura wireless que possa chegar, para além dos espaços públicos/freguesia, até às casas dos cidadãos. Com mais incentivos, sessões de esclarecimento e com demonstrações práticas, será possível «ganhar» o interesse dos idosos. Para que esta ajuda seja mais efetiva é importante e fundamental congregar esforços e vontades por parte de várias instituições em várias áreas, ensino/formação; e-governo; equipamentos sociais. Ao nível da formação deverão ser as instituições de ensino superior (Politécnicos e Universidades) a estarem envolvidas em parcerias com as Universidades Seniores (quando existam na área) de modo a melhor se contextualizar a oferta formativa; promover por parte da Câmara Municipal e da Junta de Freguesia um apoio mais próximo nos serviços de e-governo; incrementar a utilização das TIC nos</p>	

	<p>Lares e centros de Dia por forma a que se sinta que as TIC constituem uma ferramenta que deva fazer parte das rotinas diárias de qualquer cidadão, independentemente da sua idade (neste particular, um dos entrevistados propões que haja em cada quarto uma ligação à internet). Neste particular, continua a haver uma insistência (positiva) para o incremento das relações intergeracionais através da internet (webcam; Skype) como forma de manter os laços familiares e de quebrar o isolamento dos idosos.</p>
--	--

Categoria:

3. As TIC e o e-Governo Local

Sub-categorias	Unidades de Registo/Indicadores	Número de Registos/Ocorrências
3.1.Experiência pessoal	<p>JF1: “(...) já fizemos um curso de iniciação à informática para aquelas pessoas que não tinham conhecimentos.”; “Nós temos uma sala com Internet e com 2 computadores disponíveis para quem quiser utilizar de forma gratuita.”; “Esta sala já teve mais utilização, normalmente estava aberta entre as 6 e as 7 horas e os estudantes quando chegavam das aulas utilizavam mas hoje praticamente já todas têm computador e a sala está praticamente abandonada.”; “(...) temos uma rede gratuita que serve toda a população, já quase há 3 anos.”; “Não é um serviço de banda larga mas é um serviço que dá perfeitamente para as pessoas consultarem o seu e-mail e fazerem home-banking...”; “(...) há pessoas que deixam a fazer downloads... durante horas...”; “(...) damos apoio ao carregamento dos impressos, temos também a possibilidade de se fazerem registos online em relação aos registos prediais, escrituras...”; “(...) uma das primeiras coisas que fizemos foi logo criar o site da Junta de Freguesia.</p>	8
	<p>JF2: “É para facilitar o funcionamento da Junta e poupar tempo ao Executivo nós aderimos ao e-banking que nos facilita imenso.”; “Também fazemos algumas transacções com as Finanças, em termos de Imposto de Selo, fazemos tudo por intermédio da Internet, de um site deles das Finanças e com a Segurança Social é idêntico, vamos ao site deles se precisamos de comunicar e com a Câmara temos que a informar se a Junta deve ou não deve às Finanças. Nós temos uma senha que permite à Câmara ir e ver se está em ordem. Isso facilita-nos bastante as coisas.”;</p>	2
	<p>JF3: “(...) estamos a melhorar... não tem que ser tudo feito num dia... vamos devagar... o tempo escasseia mas temos vindo a melhorar...”; “(...) temos lá uma Associação onde estamos na presidência onde temos um site mas como temos mais pessoal disponível e trabalhamos mais o site onde metemos também tudo o que se passa na Autarquia e esse é o</p>	3

	site mais visitado.”	
	JF4: “Temos uma página na Internet onde temos informações e alguns requerimentos... por exemplo, os óbitos para quem está fora... a página está sempre atualizada...”; “Para o recenseamento... também já pedimos Certidões... Registos Prediais...”; “Através da Segurança Social fazemos algumas coisas que nos pedem através da Internet... Também para o Centro de Emprego temos enviado projectos...”	3
	JF5: “Nós utilizamos o máximo possível...”; “(...) através de e-mail com as diferentes entidades mas também usamos programas obrigatórios para a Junta de Freguesia.”	1
	JF6: “Eu acho que da minha experiência como autarca e já lá vão 18 anos, eu tenho tentado seguir esta nova tendência do e-Government.”; “(...) quem são os principais utilizadores da Junta de Freguesia são as pessoas idosas, jovens muito poucos, são mais as pessoas idosas.”; “Nós temos tudo na nossa página da Internet e as pessoas podem perfeitamente... cerca de 70% que fazemos aqui administrativamente pode ser feito eletronicamente sem haver a necessidade das pessoas se deslocarem aqui aos nossos serviços.”; “Nós contrariamos aquele princípio das pessoas virem à autarquia, é a autarquia que vai ao encontro das pessoas desde as provas de vida, certificados... tudo, tudo, tudo.”; “Nós incrementamos esta proximidade que não tem nada a ver com as tecnologias de informação mas mais um contacto pessoal na perspetiva da autarquia ir junto das pessoas.”; “(...) em termos do Governo eletrónico local esta é uma realidade que nunca está concluída, nós temos que continuar a caminhar mas o cidadão é que tem que ser o centro da nossa atenção.”	6
	JF7: “Não, não... não há essa ligação com os cidadãos da Freguesia.”; “Há uma plataforma que nos temos que inscrever se queremos fazer algumas obras... também tivemos uma mini-formação nesse sentido. E a DGAE às vezes manda-nos informação para termos formação nessas áreas...”; “O nosso trabalho já está feito, temos uma sala bem equipada e temos o sistema wireless que dá uma grande cobertura à aldeia... em penso que nesse aspecto as pessoas é que têm que dar o passo... já demos a formação...”	3

	JF8: “Utilizamos, utilizamos... bem...”;	1
	JF9: “(...) depende de nós.”; “Na autarquia há algumas áreas que passam pelas TIC como é o caso do POCAL, em termos de Contas e dos Orçamentos... aí passam obrigatoriamente pelas TIC, as Licenças para animais domésticos também passam pelas TIC porque há um software que emite logo essas Licenças mas isso é tudo ao nível «intra»...”; “(...)temos uma página na Internet, mas a minha não está actualizada... mas a de uma Freguesia minha está e o meu colega diz-me para eu consultar a página da Freguesia dele...”; “(...) as TIC são de uso obrigatório mas só «intra», «intra» Junta, acho que falta dar este salto para o exterior, para fora da Junta, para os cidadãos.”	4
	JF10: “Eu já estou no 4º mandato mas mesmo antes de ser Presidente, quando estava na Assembleia já fazia propostas para que os serviços usassem as TIC mas o Presidente da altura não quis... eu era da oposição (risos) ...”; “(...) mas logo que fui para Presidente uma das primeiras coisas que fiz foi a informatização dos serviços.”; “(...)sempre que há uma hipótese nós tentamos aproveitar.”; “A esse nível parece-me que está feito [implementação das TIC] apesar de eu insistir com o pessoal para estarem atualizados, a formação, etc.”	4
	JF11: “Também utilizamos o POCAL, já não há contas de «merceeiro», sai tudo na hora, está tudo ali.”; “Hoje em dia nas Juntas de Freguesia já não precisamos do papel. Por exemplo, o Cemitério, nós temos tudo informatizado.”; “Eu fiz um Regulamento para o Cemitério que depois também enviei para os outros [email]... temos que nos ajudar...”; “Eu já disse várias vezes que temos que passar uma folha para registarmos os e-mails... digo isto muita vez mas ninguém me leva a sério (risos)...”; “(...) depende de quem está à frente da Junta, tem a ver com a nossa predisposição pessoal para isso.”; “Uma das coisas que vamos implementar são as Atas em suporte digital.”	6
	JF12: “(...) para além disso, outras aplicações da Junta quer seja do imobilizado, da gestão dos Cemitérios, dos Canídeos... ou seja, quase tudo o que faz na Junta há aplicações informáticas e trabalhamos com todas elas.”	1
	JF13: “(...) temos o POCAL mas é uma empresa externa que faz esse serviço para nós.”; “Mas nós na Junta proporcionámos um	

	<p>curso de e-Learning para os funcionários, para os membros da Assembleia...”; “(...) tentamos ter uma relação de proximidade com as pessoas e as tecnologias podem-nos a ajudar a melhor essa relação de proximidade porque nos possibilita ter mais informação.”</p>	3
	<p>JF14: “Em relação às tecnologias na minha autarquia eu quando entrei para a Junta em 2002 havia só um computador, hoje temos quatro computadores...”; “(...) um computador para o funcionário e um para cada um dos elementos do executivo, para além disso, concorri a um financiamento e foi possível termos um posto público para que qualquer pessoa possa aceder à Internet.”; “Hoje a Junta não funcionava sem as tecnologias.”; “Depois eu uso a Internet para procurar informações, algum produto que precisamos ou contactar outra Junta de Freguesia... tudo aquilo que eu preciso para a Junta posso procurá-lo através da Internet.”</p>	4
	<p>JF15: “Na nossa Freguesia, temos a nossa sede equipada com computadores e temos a obrigação, por exigências que são feitas às autarquias, temos que ter programas de contabilidade que é o POCAL, temos também já um programa para os Cemitérios para a identificação de todas as campas...”; “(...) e estamos muito sensíveis a estas utilizações porque sabemos que o computador pode comportar toda esta informação e que tem uma capacidade de rapidamente sabermos tudo o que queremos, é muito mais rápido do que andarmos a consultar os registos em papel.”; “(...) no passado já realizámos vários cursos de informática, através de instituições... neste momento está a realizar-se um curso de informática pós-laboral para as pessoas que queiram aprender...”; “(...) a autarquia já tem e-mail e muita da comunicação já é feita através de e-mail, é feita através de correio eletrónico...”; “As tecnologias já são o futuro e nós já não podemos viver sem elas.”; “depende muito da sensibilidade do executivo da Junta... eu como gosto da informática e sei avaliar as potencialidades que ela tem, tento incentivar todos a usá-la...”, “(...) nós já não podemos viver sem a presença e a utilização da informática.”</p>	7
		56

<p>Inferências</p>	<p>Oferta formativa em TIC; acesso gratuito; site oficial; e-governo (e-banking; POCAL – Orçamentos; requerimentos; certidões, registos prediais; licenças; segurança social; centro de emprego; provas de vida); email; políticas de proximidade; rapidez no acesso à informação; maior eficácia; variável «executivo».</p> <p>Para esta subcategoria foi possível obter opiniões de todos os entrevistados o que quer dizer que as TIC são uma realidade dentro de cada executivo da junta de freguesia. Sentiu-se a preocupação de promover acções de formação e de tornar os meios informáticos (sites oficiais, computadores e internet) acessíveis e disponíveis para todos os cidadãos. Praticamente todos os executivos das juntas de freguesia promovem já iniciativas que se podem considerar de e-governo uma vez que as TIC surgem como a principal ferramenta de suporte para a consecução das suas iniciativas e atividades. A título de exemplo, pode-se referir a aplicação «POCAL» que tem a ver com uma plataforma utilizada para a apresentação dos orçamentos, a emissão de diferentes requerimentos e licenças, o relacionamento e a comunicação com diversas instituições via e-mail (ex: segurança social, centro de emprego...), a própria gestão de recursos da freguesia (ex: cemitério; licenças de animais). Destas acções, há uma opinião unânime que as TIC vêm facilitar a gestão do executivo e, ao mesmo tempo, torná-los mais céleres na sua atuação e, conseqüentemente, muito mais eficazes. Há também um sentimento que as TIC terão que estar ao serviço dos cidadãos, pelo que todos os presidentes de junta referiram que tem que haver uma política de proximidade, colocar o cidadão no «centro» das decisões. Por isso, há uma vontade de envolver os cidadãos nas políticas que envolvam a utilização das TIC, contudo, referem também que tais passos se irão dever ao estilo e à vontade de cada executivo pelo que haverá juntas de freguesia que poderão ir mais além enquanto outras pouco poderão vir a evoluir neste domínio.</p>
---------------------------	--

Sub-categorias	Unidades de Registo/Indicadores	Número de Registos/Ocorrências
3.2.Vantagens	<p>JF1: “(...) fomos a primeira freguesia a ter um site com informações diversas, com notícias que vão ao encontro das obrigações dos próprios cidadãos e é um sítio onde as pessoas podem colocar questões mas é um sítio onde as pessoas vão relativamente pouco mas em termo de anonimato porque as pessoas têm medo de «dar a cara».”; “Tirando essa aproximação não estou a ver mais nada que tenha contribuído a existência do site.”; “... os sites têm um mínimo de informações mas os cidadãos também não acedem lá...”; “(...)mas a ferramenta existe, está lá se as pessoas quiserem utilizar.”</p>	4
	<p>JF2: “É para facilitar o funcionamento da Junta e poupar tempo ao Executivo nós aderimos ao e-baking que nos facilita imenso.”; “Também fazemos algumas transacções com as Finanças, em termos de Imposto de Selo, fazemos tudo por intermédio da Internet, de um site deles das Finanças e com a Segurança Social é idêntico, vamos ao site deles se precisamos de comunicar e com a Câmara temos que a informar se a Junta deve ou não deve às Finanças. Nós temos uma senha que permite à Câmara ir e ver se está em ordem. Isso facilita-nos bastante as coisas.”; “(...) a gente vê e consulta aquilo [CD-Rom] da melhor maneira, é mais fácil de arquivar e tudo... mas ainda não há aquela coisa... é mais por telefone, por telemóvel... talvez porque sejam assuntos mais rápidos...”;</p>	3
	<p>JF4: “Sim, havia muito papel mas agora com os mails resolve-se tudo.”; “(...) até é engraçado, estive a arquivar os ofícios do ano passado e o volume é muito mais pequeno quando comparado com os outros anos (risos)... Tenho lá uns 26 ofícios quando a média eram 60 ou 70 por ano e cada vez são menos agora com os mails...”; “Para além do menor espaço acedemos a tudo mais rapidamente, sabemos tudo o que há e o que não há...”; “(...)é mais rápido o acesso e a informação que queremos...”</p>	4
	<p>JF5: “As tecnologias aproximam os cidadãos pela positiva e pela negativa.”; “(...)há uma aproximação, há consulta e isto é mais uma proximidade com os cidadãos.”</p>	2
	<p>JF6: “(...) acho que, apesar de ser apenas a tal</p>	

	<p>ferramenta, mas ajuda a reorganizar os serviços.”; “Isto vai no sentido de não ser necessário a pessoa deslocar-se fisicamente aos serviços para os serviços darem resposta às necessidades das pessoas.”; “temos aqui uma situação dual... por um lado temos este canal com as tecnologias e por outro lado temos um canal de proximidade.”, “Continuo a achar que o Governo Electrónico Local é muito importante até como forma de reorganizar os seus serviços... a reengenharia de processos...”; “Nós estamos no interior mas com a Internet nós podemos estar no centro do mundo, ou seja, em vez de haver um centro, há um centro para cada um de nós e isto permite-nos a que nossa função tenha mais visibilidade e, por outro lado, que seja mais eficiente e mais adequada.”</p>	5
	<p>JF7: “As mais urbanas já têm uma componente mais tecnológica.”</p>	1
	<p>JF8: “As tecnologias são ótimas mas parece-me que nalguns casos são frias e distantes.”</p>	1
	<p>JF10: “Eu acho que as tecnologias são fundamentais para a comunicação entre as instituições, entre as pessoas... agora há ainda um esforço a fazer ao nível da implementação, convinha definir-se qual é o modo de comunicação entre as partes.”</p>	1
	<p>JF11: “(...)porque ali está toda a informação e está tudo interligado. Basta por o número da pessoa e depois sai tudo sobre ela.”; “Mas tem que haver uma partilha de informação e não há necessidade de se fazerem as coisas em duplicado... quem tem e-mail e quem nos relacionamos vamos tirando proveito uns dos outros e é assim que deve ser feito.”</p>	2
	<p>JF12: “(...) estou a lembrar-me da aplicação relacionada com os Cemitérios que é muito importante... tem a ver com a disponibilização dos espaços, era uma aplicação que eu não me via a usar mas tenho que a usar... e facilita.”; “De regularizar procedimentos... o uniformizar é importante para os cidadãos, isso iria ajudar o cidadão.”; “Até pelas TIC acho que nos podem aproximar e... aproximam gente que já não está na aldeia há muito tempo.”</p>	3
	<p>JF13: “(...) tentamos ter uma relação de proximidade com as pessoas e as tecnologias podem-nos a ajudar a melhor essa relação de proximidade porque nos possibilita ter mais</p>	1

	informação.”	
	JF14: “Depois eu uso a Internet para procurar informações, algum produto que precisamos ou contactar outra Junta de Freguesia... tudo aquilo que eu preciso para a Junta posso procurá-lo através da Internet.”; “(...) o que era bom era haver uma ligação eletrónica, via Internet, uma rede entre a Junta e cada uma das Anexas.”; “Isso era importantíssimo... chegavam ali e consultavam o que precisavam sem precisarem de se dirigirem à Junta...”	3
	JF15: “(...) e estamos muito sensíveis a estas utilizações porque sabemos que o computador pode comportar toda esta informação e que tem uma capacidade de rapidamente sabermos tudo o que queremos, é muito mais rápido do que andarmos a consultar os registos em papel.”, “(...) as tecnologias trouxeram mais rigor.”; “Já temos recebido reclamações, sugestões e alertas da população para determinadas situações que precisam de ser corrigidas... [através do email]”; “(...) o contacto torna-se mais fácil e, ao mesmo tempo, é mais flexível, as pessoas é que decidem quando querem comunicar... e eles até estão a exigir este contacto através das tecnologias.”; “(...) parece-me que estão muito sensíveis à Internet porque com ela é possível virem a comunicar com a família, filhos e netos... a nossa próxima prioridade é sensibilizar para a utilização da Internet.”	4
		34
Inferências	<p>Site oficial; e-banking (finanças e segurança social); verificação rápida e eficaz; arquivo de documentação; digitalização documental; aproximação do cidadão (maior transparência, mais rigor e maior visibilidade); reengenharia de processos; colaboração institucional (email).</p> <p>Há um alargado consenso em considerar as TIC como ferramentas muito vantajosas para os cidadãos e para as respetivas juntas de freguesia. Sente-se por parte dos presidentes da junta uma preocupação em estreitar ainda mais os laços de proximidade com os seus cidadãos e as TIC constituem um meio adequado para este efeito. Neste sentido, tem havido iniciativas para a criação de um site oficial da junta de freguesia não apenas para divulgar informação mas com a intenção de fazer com que os cidadãos intervenham e interajam sendo que, ao mesmo tempo, este meio proporciona uma maior transparência e uma maior visibilidade em relação às atividades e iniciativas realizadas pela junta de freguesia. Pelo fato de haver esta maior transparência faz com que o próprio executivo seja ainda mais exigente consigo próprio e que tenha em consideração</p>	

	<p>comportamentos mais rigorosos no seu governo. Uma consequência apontada refere-se a uma nova forma de trabalhar e de executar novas formas de procedimentos. O arquivo digital da documentação é uma exemplo da introdução de novos procedimentos sendo realçado o facto da redução de espaço necessário para este efeito e a maior rapidez no acesso à informação quando esta é requerida ou requisitada. Um outro aspeto que também é referenciado prende-se com as ligações com a segurança social e finanças que permitem realizar com uma maior eficácia a gestão do executivo. As próprias TIC fazem com que se criem condições para um trabalho em rede, de carácter colaborativo entre diferentes juntas de freguesia tendo sido utilizado o email como ferramenta de trabalho. Alguns destes exemplos (bem sucedidos) reportam-se à criação de Regulamentos. Por último, há uma referencia ao facto da internet proporcionar e criar «novas centralidades», quer isto dizer que a presença digital (ciberespaço) cria condições para a promoção e para um novo estatuto «geográfico».</p>
--	---

Sub-categorias	Unidades de Registo/Indicadores	Número de Registos/Ocorrências
3.3.Desvantagens	<p>JF2: “As tecnologias só estão a falhar e notou-se agora na eleições foi na... eu acho que se o sistema não estava preparado para tal fim, deviam ter deixado as Juntas fazer o que faziam antes, os cadernos estavam preparados, as pessoas tinham o seu cartão de eleitor e chegavam e votavam e não davam esse problema que deu... nós tínhamos resolvido o problema...”</p>	1
	<p>JF3: “(...) eu estar a escrever um mail e depois estar à espera da resposta, não dá, perde-se tempo...”</p>	1
	<p>JF5: “As tecnologias aproximam os cidadãos pela positiva e pela negativa.”; “Exatamente, é mais «fria». Poderá não ser tão eficaz, possivelmente.”</p>	2
	<p>JF6: “Mas o que acontece é que muitas das vezes as pessoas preferem o contacto pessoal no sentido de permitir o tal convívio.”</p>	1
	<p>JF6: “(...) temos aqui uma situação dual... por um lado temos este canal com as tecnologias e por outro lado temos um canal de proximidade.”; “Eu acho que estas localidades mais rurais não tenham tido qualquer contacto eletrónico com a autarquia.”; “As tecnologias podem acentuar essa clivagem entre o mundo urbano e o mundo rural.”; “Nos meios rurais as pessoas devido às suas qualificações académicas são muito reduzidas... mal sabem ler e escrever... daí terem muito mais dificuldade em utilizarem estes meios digitais.”; “Estamos a falar de um fenómeno claramente urbano e não rural.”</p>	5
	<p>JF7: “Eu penso que as TIC... não aumentaram a relação... não...”; “Tem havido um esforço nesse sentido mas depois vemos que as coisas não funcionam... o caso agora das eleições (risos)... o cartão não funcionou.”; “(...) deveria ser o contrário mas as pessoas aqui não ligam muito às novas tecnologias... a formação escolar é muito baixa ou até não a têm... é isso... não é apelativa para eles...”</p>	3
	<p>JF8: “As tecnologias são ótimas mas parece-me que nalguns casos são frias e distantes.”;</p>	

	<p>“Agora fazemos essas candidaturas através da Internet... demoraram... demoraram para aí um mês... mais de um mês, depois vinham indeferidas porque a Segurança Social não estávamos bem mas nas Finanças sim... não percebemos nada... tivemos que fazer novas candidaturas a 15 de Dezembro e até a esta altura ainda não temos resposta... o processo parece que encravou com as tecnologias...”; “(...) nós vamos diretamente ao Centro de Emprego para resolver a situação e eles dizem-nos que só pode ser pela Internet... através do sistema e não sei quantos...”; “Este é um caso concreto onde as tecnologias não resolvem, quando antes com um telefonema ou uma deslocação tudo se resolvia.”</p>	3
	<p>JF9: “São neutras... são, são, são, são... eu aqui, apesar de poder ser apelidado de conservador, eu penso que nunca se deve perder aquela relação humana com o cidadão e como a Junta, a afetividade, o cara-a-cara...”; “(...) cria outra confiança, outro clima, outra cumplicidade que as TIC são desprovidas desta relação.”; “(...) não há uma obrigatoriedade nem uma necessidade contínua para comunicarmos através das tecnologias.”</p>	2
	<p>JF12: “Se aproximam? Sim, recebemos mails com sugestões, críticas que as entendemos como tal... Aproximam mas têm um lado perverso porque podem ser anónimas.”; “(...) nós aqui que estamos tanto no Interior, as TIC podem ser uma porta para nos aproximarmos.”</p>	2
		20
Inferências	<p>Robustez e fiabilidade do sistema; relação «fria»; afastamento; rural-urbano; infoexclusão.</p> <p>Pelo facto de ter havido, no passado recente, uma experiência negativa com as TIC porque não houve robustez nem fiabilidade do sistema, veio criar um clima de desconfiança no seio das juntas de freguesia (cadernos eleitorais digitais/mesas de voto). Uma outra questão de índole negativo prende-se com o facto das TIC poderem evitar ou substituir as relações presenciais entre os cidadãos porque podem «relacionar-se a distância»... esta situação é aquela que todos pretendem evitar pelo que suscita algum receio se as TIC vêm promover um distanciamento entre as juntas de freguesia e os seus cidadãos pelo facto das comunicações digitais serem referenciadas como sendo mais «frias» do ponto de vista afetivo e social. Por último,</p>	

	<p>referem que os cidadãos são, na sua grande maioria idosos que não possuem literacia digital, são cidadãos info-excluídos, o que pode significar uma maior exclusão social se for obrigatório o uso das TIC para todas as atividades e procedimentos que envolvam atos de governo local ou municipal.</p>
--	---

Sub-categorias	Unidades de Registo/Indicadores	Número de Registos/Ocorrências
3.4.A relação com a tutela	<p>JF1: “Por parte da Câmara nem por isso, se houve alguma iniciativa que a Câmara tenha tido nesse especto não me estou a lembrar...”; “(...) em relação Governo às vezes aparecem mas sem que haja contrapartidas para as Juntas de Freguesia...”; “(...) aqui da Câmara que eu me esteja a lembrar não houve nenhuma iniciativa.”; “Ao nível do Estado há, para o ano o IRS já não pode ser em papel.”; “Tem havido formações para a avaliação do pessoal, mas a maior parte das freguesias não tem pessoal, os concursos públicos, até temos algumas ferramentas informáticas que somos obrigados a cumpri-las.”; “(...) ultimamente já se tem vindo a acentuar esse tipo de regime, como também das Direcções Gerais da Administração Interna é que utilizam muito, a Câmara também já vai utilizando algumas vezes [email], mas ainda não é muito...”; “Mas a Câmara não o utiliza. O Governo já utiliza mais mas nós não o utilizamos para a Câmara nem para as Direcções Gerais.”; “Nós enviamos em papel para a Câmara porque não temos a certeza se há alguém que leve ao Presidente da Câmara os nossos e-mails...”;</p>	8
	<p>JF2: “Ainda há muito papel... nós, entre Juntas, ainda não se fala assim muito... nós ainda é com o papel... a Câmara não... bem, se forem os Orçamentos já nos enviam por um CD para vermos o Orçamento da Câmara ou dos Serviços Municipalizados além de virem também fisicamente em papel mas já trás o «CDêzinho»...”</p>	1
	<p>JF3: “É da nossa vontade, da nossa iniciativa. Nós somos três membros mas há um que não trabalha com as tecnologias e nós queremos que sejam todos a trabalhar...”; “Estamos a iniciar... é o início... quando eu fui para lá não havia nada mas agora já há um início... com os colegas... com a Câmara...”; “Também com a DGAE... agora vai haver o Censos e já tudo através de mails, o contacto já é com isso...”</p>	3
	<p>JF4: “A maior parte da comunicação entre as Freguesias é feita através de mails.”; “Eu mando tudo através do mail ainda há alguns ofícios em papel mas já é pouca coisa...”; “(...) até é engraçado, estive a arquivar os ofícios do ano passado e o volume é muito mais pequeno quando comparado com os outros anos (risos)... Tenho lá</p>	3

	uns 26 ofícios quando a média eram 60 ou 70 por ano e cada vez são menos agora com os mails...”	
	JF5: “Há alguma obrigatoriedade, há uns anos com o POCAL, a contabilidade da autarquia é feita com este programa, o Orçamento e o Relatório das Contas já serão enviadas para o Tribunal de Contas via informática.”; “Entre nós vamos enviarmos e-mails...”; “Com a Câmara Municipal também mas a Câmara terá que utilizar mais as tecnologias.”; “Presentemente, a Câmara ainda utiliza muito o papel, para além de ser muito mais moroso e o desperdício de papel que fica mais caro.”; “Ainda se utiliza muito o papel ao nível da Câmara, entre os Vereadores e nós, na minha óptica já se devia usar mais as tecnologias.”	4
	JF6: “(...) nós temos aí o Simplex que tinha linhas dirigidas para este tipo de situações mas também acho que a maior parte dos autarcas também não está muito sensibilizado e também fruto da sua baixa escolaridade e pela sua avançada idade não estão muito sensibilizados para o uso das tecnologias.”; “(...) são os impulsos das pessoas que estão à frente das autarquias que lhe dão o ritmo e o rumo para este tipo de situações.”; “(...) nós não devemos estar à espera de que nos venham dizer como devemos fazer, porque se estivermos à espera podemos «esperar sentados»... Eu acho que isto tem de partir de alguma visão das coisas e de uma perceção da realidade que nós temos que fazer...”	3
	JF7: “Há uma plataforma que nos temos que inscrever se queremos fazer algumas obras... também tivemos uma mini-formação nesse sentido. E a DGAE às vezes manda-nos informação para termos formação nessas áreas...”; “(...) talvez uma coisa muito mínima [Câmara Municipal]... muito pouco...”; “(...) isso partiu sempre da Junta. A Junta ia ter com a Câmara mas... não houve grande apoio nesse sentido...”	3
	JF8: “(...) podem lá vir eles a aconselharem mas a gente passa por cima daquilo, habituámo-nos ao papel e pronto. É a forma em que estamos mais à vontade, com o papel durante estes anos todos e não é fácil mudar de um dia para o outro.”; “Com a Câmara é tudo em papel. Tudo em papel (risos)...”; “: Com eles [colegas de outras Juntas de Freguesia] é por telefone (risos)...”	2
	JF9: “Não é prática corrente. Para ser sincero, não é prática corrente... [com a Câmara Municipal].”; “(...) lembro-me da minha Freguesia com outra Freguesia vizinha, com duas, trocamos	4

	<p>correspondência pela Internet... por mails...”; “(...) eu acho que há uma preocupação pedagógica de alargar as TIC e torná-las acessíveis a todos... a Câmara tem até dado algum incentivo para pormos a Internet sem cabo, com antenas para todos...”; “(...) não indicações expressas e mais objetivas para a utilização das TIC.”</p>	
	<p>JF10: “Aparecem algumas informações... mas nesse âmbito dá-se muito... muito levemente... mas vão aparecendo, de vez em quando.”; “Muito pouco, muito pouco... nos moldes em que está feita esta organização não há um grande contacto entre as Juntas de Freguesia.”; “É com o telemóvel... com a Câmara já utilizamos muito os e-mails com os serviços... ainda hoje tinha aí um... estas coisas vão devagar, paulatinamente... a um passo lento mas penso que vai lá.”; “As Juntas estão no fundo da escala e têm pouco relacionamento com o poder central...”; “(...) bem, às vezes há, agora ao nível dos Censos... agora também com o Cartão do Cidadão acho que foi uma coisa que não foi bem estudada antes de se por em prática...”; “(...) há muita informação que vem em papel mas já se começa a aparecer alguma coisa... ainda é muito à base do papel... tem havido alguma melhoria... mas ainda é praticamente tudo à base do papel...”; “Como é que vocês querem que seja o nosso relacionamento?” Nunca houve, nunca perguntam. Umas vezes vem assim outras «assado».”; “(...)às vezes até recebemos as coisas de várias maneiras... isso aconteceu há dias por causa do inquérito sobre o cartão do cidadão e do cartão de eleitor. Primeiro recebemos um mail e depois recebemos em papel... não se compreende.”; “(...) mas também seria conveniente que quem manda dessem um «toque» porque às vezes as pessoas precisam de um «toque»... um incentivo... teremos mais facilidade em colaborar se tivermos um incentivo. Tem de haver uma melhor informação para que as pessoas façam melhor.”</p>	10
	<p>JF11: “Ainda esta semana, por causa do que aconteceu nas eleições recebemos um e-mail do Governo mas como o computador da Junta não está atualizado não abre o «Docx»... mas lá consegui mudar de formato... ainda estive para ir buscar o meu computador pessoal... mas recebemos muitos e-mails.”; “Com a Câmara nunca comunicamos.”; “Com alguns Vereadores sim, até mais ao nível particular do que propriamente ao nível institucional.”; “Com as outras Juntas, quando falamos de documentos e de regulamentos houve um Presidente de Junta</p>	7

	<p>que fez e depois enviamos por e-mail, fizemos circular entre nós esse regulamento, para nos ajudar-nos.”; “(...) ao nível do POCAL querem tudo informatizado e acho que a intenção é mesmo essa é obrigar a enviar tudo por e-mail.”; “Ao nível institucional... há aqueles sectores específicos com a Jurista, a parte das Obras também tem enviado coisas por e-mail, mas é mais a nível quase pessoal.”; “Eu acho que esta deve ser uma aposta a fazer. Mesmo a Câmara deveria ter uma maior aposta nas tecnologias. Até como o próprio Governo...”</p>	
	<p>JF12: “Houve imposições legais. A Contabilidade, o POCAL... quando eu fui Secretária na Junta anterior e já na altura tivemos uma formação acerca da classificação contabilística o que nos simplifica muito a vida, de contrário seria muito complicado para nós.”; “(...) há uma página da Câmara que parece-me que a da Junta se poderá lá alojar... parece que é esse o projeto e para nós isso seria muito bom.”; “É um projeto que ainda não é oficial mas se a Câmara pagasse o alojamento era já uma grande ajuda... se assim for, muito bem.”; “Entre a Câmara e nós depende, alguns Departamentos sim, o e-mail vulgar, muito vulgar... mas os ofícios ainda vêm em papel, aliás, não é só a Câmara é também o próprio Estado, a validade do e-mail ainda é muito discutida.”</p>	4
	<p>JF13: “Comunicamos pontualmente com as outras Juntas e com a Câmara... é pontualmente...”; “(...) quando é necessária qualquer informação adicional... mas é por telemóvel que costumamos comunicar.”; “Quer dizer... sentir... sentir dessas entidades alguma motivação para esse fim não tem havido.”; “O papel continua a existir. Mas as Juntas acedem ao site da DGAE e aí recolhemos informação.”; “Não, não... não há, de facto, esse diálogo via Internet... [com a Câmara Municipal].”; “Aliás, até as próprias Convocatórias da Assembleia Municipal vêm em papel. E é papel, papel e papel...”; “Não entendo porque é que as convocatórias não são feitas por e-mail, por exemplo... e toda a outra documentação para apreciação devia ser enviada em formato eletrónico.”; “Mas não, a Assembleia continua a abusar do papel...”</p>	8
	<p>JF14: “(...) nós, neste momento, temos como obrigatório, é uma exigência governamental o uso do POCAL que é uma ferramenta relacionada com a contabilidade da Junta de Freguesia...”, “A única exigência que existe é o POCAL.”; “o que era bom era haver uma ligação eletrónica, via Internet, uma</p>	8

	<p>rede entre a Junta e cada uma das Anexas.”; “Isso era importantíssimo... chegavam ali e consultavam o que precisavam sem precisarem de se dirigirem à Junta...”; “Nós praticamente não temos esse comportamento... não há uma ligação... devia haver um mail para utilizarmos, existir uma conta e-mail... um site... [com a Câmara Municipal]”; “Esta situação não se passa nem entre as Juntas nem com a Câmara...”; “Seria bom, mas não existe essa ligação digital.”; “(...)é que desta maneira era fácil trocarmos documentação entre as Juntas e também para a disponibilizarmos.”; “(...) nós não tivemos qualquer apoio, nós é que fomos adquirindo com os meios que tínhamos... ninguém nos deu nada nem tivemos qualquer tipo de formação... nunca houve essa formação para a Junta, nunca existiu...”</p>	
	<p>JF15: “A comunicação ainda é feita praticamente só por ofícios... ainda está a funcionar a comunicação através de ofícios em papel...”, “(...) não sei se é por causa de regras, ou por causa de regulamentos, na verdade, as coisas chegam-nos em papel.”; “Quando não é em papel é através de CD... não sei se será por questões de segurança, por causa da proteção de dados...”; “Eu acho que deve partir do poder central e criar incentivos.”</p>	4
		72
Inferências	<p>Câmara Municipal/Juntas de Freguesia: utilização mínima e/ou inexistente; Governo e Direções Gerais: utilização mais frequente; suporte papel dominante (rotinas instaladas); telemóvel; bottom-up/up-down; iniciativa própria; falta de sensibilização; validade do documento digital; só utilizam o que é obrigatório (POCAL).</p> <p>Com a exceção de um ou outro caso pontual, toda a comunicação que é feita com a Câmara Municipal ou com as restantes Juntas de Freguesia é predominantemente feita através dos ofícios em papel ou através do telemóvel quando os casos possam ter um carácter mais urgente. O email é feito de forma muito extemporânea. Contudo, ao nível do poder central (Governo e algumas Direções Gerais) o email começa a ser já a forma mais frequente na comunicação. As razões apontadas podem dever-se ao facto das rotinas já instaladas que utilizam os ofícios em papel e também pelo facto de não haver uma clareza quanto à validade das comunicações/documentos digitais. Parece haver a necessidade de uma certificação que ateste a veracidade e a legitimidade do documento digital. A utilização das TIC só é feita nos casos em que há uma obrigatoriedade expressa, como é o caso do POCAL (programa informático para os Orçamentos). Os entrevistados referem que as utilizações que são feitas, ainda que muito poucas, surgem da iniciativa dos próprios presidentes da junta, pelas necessidades e vantagens que eles sentem (perspetiva bottom-</p>	

	<p>up). No entanto, há alguns entrevistados que sugerem que deve ser o governo central e a Câmara Municipal (up-down) que deveriam dar incentivos e dar exemplos não apenas pela celeridade dos processos mas também numa perspectiva de economia relacionada com os custos de papel e do seu posterior arquivo.</p>
--	--

Sub-categorias	Unidades de Registo/Indicadores	Número de Registos/Ocorrências
3.5.Obstáculos e limitações	<p>JF1: “(...) nós damos esses serviços mas as pessoas não utilizam porque não sabem.”; “(...) os próprios organismos que exigem essas coisas não estão adaptados...”; “Estas coisas são complicadas, por exemplo, a Junta ir a casa das pessoas com portáteis... para isso era necessário haver uma reviravolta muito grande não só com as novas tecnologias mas com as competências das autarquias, da organização administrativa das autarquias que me parece que está agora em curso e que poderá avançar...”; “(...) nós não temos funcionários...”; “Concorreram às eleições numa perspetiva de voluntariado.”; “Das duas uma, ou temos que colocar meios para que as juntas possam prestar os serviços que vão ao encontro das pessoas ou então da maneira como isto está a funcionar isto não tem hipótese de vingar.”; “Todos nós fazemos o que podemos mas com o prejuízo da nossa vida particular, dos nossos amigos, da nossa família, muitas vezes profissional, etc.”; “(...) se uma nova freguesia vier a englobar duas ou três freguesias atuais então já poderá ter esses recursos humanos a 100%... a gora da maneira como estamos agora é de todo impossível.”; “(...) se eu na minha Junta de Freguesia tivesse um ou dois funcionários a tempo inteiro concerteza que essa pessoa teria que ir tirar essas formações... eu estou ali de passagem, daqui por 3 anos não sei se me vou outra vez candidatar e depois o indivíduo que para lá for também não sabe nada de como é que aquilo funciona...”; “Uma falta de continuidade, de uma sequência... era importante que houvesse alguém que tivesse um tempo dedicado para esses serviços dentro da freguesia, estivesse lá...”; “(...) nem temos gente nem temos dinheiro para lhes pagar, esse é que o problema e a nossa realidade.”</p>	11
	<p>JF2: “Tenho conhecimento que noutra Freguesia já colocaram aquelas antenas que dão sinal para a Freguesia toda, para toda a gente ter Internet gratuitamente. No caso da minha Freguesia já temos alguns orçamentos, mas neste caso encarece bastante.”</p>	1
	<p>JF6: “Nos meios rurais as pessoas devido às suas qualificações académicas são muito reduzidas... mal sabem ler e escrever... daí</p>	

	<p>terem muito mais dificuldade em utilizarem estes meios digitais.”; “Estamos a falar de um fenómeno claramente urbano e não rural.”; “(...) nós temos um Cibercentro com computadores disponíveis, a uns 500 metros de onde nos encontramos, temos a Biblioteca que também tem, temos a Universidade Sénior que também tem computadores e faz formação sobre as TIC... por isso eu julgo que não vale a pena estarmos a repetir, a duplicar... até porque os meios financeiros estão muito escassos...”; “Em tempos nós disponibilizámos para estas entidades mais rurais da nossa Freguesia computadores com ligação à Internet... foi utilizado mas depois pôs-se a questão de quem pagava as comunicações...”; “(...) era no tempo que eram muito caras...”; “(...) a nível nacional a diversidade entre autarquias é enormíssima... cada uma está organizada à sua maneira... há de tudo...”; “(...) por parte da tutela pode haver alguma sensibilidade mas os autarcas têm um sentido muito prático e se lhes dizem para fazerem «assim e assim» talvez façam... mas se lhes disserem «a ideia estratégica é esta»... nada feito.”; “Muitas das vezes quando as coisas nos são impostas criam resistências, agora se isto parte das próprias necessidades e dos contextos e da própria visão de quem está a dirigir e está no terreno aí haverá mais probabilidade de haver o tal êxito.”</p>	8
	<p>JF7: “Tem havido um esforço nesse sentido mas depois vemos que as coisas não funcionam... o caso agora das eleições (risos)... o cartão não funcionou.”; “(...) um problema de infra-estruturas.”</p>	2
	<p>JF8: “Mais formação... eu acho que seria mais formação porque... qualquer de nós os três sabemos só o rudimentar...”; “(...)é o que aprendemos para o serviço e depois tentamos adaptar...”</p>	2
	<p>JF9: “Nós não podemos «por no mesmo saco», perante as TIC, as necessidades da Junta da sede de Concelho em comparação com as outras que estão mais distantes... São realidades completamente diferentes.”; “Na sede de Concelho há, quase de certeza, um certo número de cidadãos que interage com a Junta através das tecnologias em termos de requerimentos, exposições, reclamações...”</p>	2
	<p>JF10: “Mas como devem ter muitos problemas na sua implementação [TIC]depois há avanços e</p>	

	<p>recuos.”; “No mundo rural isso é sempre mais difícil... já temos recebidos <i>mails</i> a pedir coisas e a informar... é muito diluído...”; “(...) mas as pessoas muitas das vezes também não procuram a informação, a culpa também é delas, em parte... as pessoas não ligam... nós pomos Editais mas nem liga...”; “Se houvesse uma pré-definição as coisas até corriam melhor, não é preciso mandar papel... para aqueles que ainda não dominam as novas tecnologias continuava-se a mandar em formato papel... para os outros seria de outra forma mas acho que ainda há muito trabalho a fazer sobre isto.”</p>	4
	<p>JF11: “Ainda esta semana, por causa do que aconteceu nas eleições recebemos um e-mail do Governo mas como o computador da Junta não está actualizado não abre o «Docx»... mas lá consegui mudar de formato... ainda estive para ir buscar o meu computador pessoal... mas recebemos muitos e-mails.”; “Eu já disse várias vezes que temos que passar uma folha para registarmos os e-mails... digo isto muita vez mas ninguém me leva a sério (risos)...”; “(...) mas há ainda um grupo significativo de Juntas de Freguesia que não estão apetrechadas para isso.”; “E depois também vai depender das qualificações académicas dos Presidentes de Junta.”; “Não, isso tem a ver com as pessoas. Não tem a ver com o local, tem a ver com as pessoas.”; “Às vezes há aquelas desculpas que se relacionam com a proximidade ou com o afastamento da cidade... Não tem nada a ver com isso, não, não, não...”; “Mas eu penso que não foram por aí porque há muitos Presidentes de Junta que não dominam as tecnologias... mas era muito fácil... depois também não sei como fazem o POCAL?...”; “Acho que há uma tendência para a via digital mas no terreno é difícil porque as pessoas terão que mudar de atitude e de comportamentos. Ainda falta dar um passo mais, talvez com mais tempo.”</p>	8
	<p>JF12: “É óbvio que isto pode ter um reverso nas Juntas onde as pessoas não lidam tão bem com as tecnologias mas a obrigatoriedade de lidarmos com o POCAL abriu-nos a possibilidade de trabalharmos com outras ferramentas...”</p>	1
	<p>JF12: “Isto prende-se com motivos de ordem financeira do que de outra coisa, não é fácil, não é barato e demora algum tempo. A fazer-se que se faça como deve ser e tem que estar atualizada, caso contrário não tem sentido...”</p>	4

	<p>[criação de um site da Junta de Freguesia]”; “Os nossos Orçamentos já são muito diminutos que o acesso a novos equipamentos tecnológicos é proibitivo.”; “Olhe, muitas vezes utilizamos coisas que são nossas para benefício de todos... Não há dinheiro para comprar um scanner, bem vou à minha casa e faço lá a digitalização... habituámo-nos a utilizar coisas nossas...”; “(...)os ofícios ainda vêm em papel, aliás, não é só a Câmara é também o próprio Estado, a validade do e-mail ainda é muito discutida.”</p>	
	<p>JF13: “Eu penso que a Freguesia urbana tem outro tipo de população e estará melhor posicionada para desenvolver, neste âmbito, um trabalho mais aprofundado e mais profícuo.”; “Nas zonas rurais esse trabalho é mais difícil.”; “(...) mas parte da população continuou divorciada destes meios porque não lidou com eles... foi um processo que foi avançando ao lado...”; “(...) eu penso que o Governo tem falado... vêm um bocado tarde... mas é um trabalho que valerá a pena fazer.</p>	4
	<p>JF14: “Houve alguma dificuldade na mobilização de todos os cidadãos.”; “(...) mas acho que isso não será fácil nesta altura. Acredito que posteriormente isto venha a acontecer.”; “(...) nós não tivemos qualquer apoio, nós é que fomos adquirindo com os meios que tínhamos... ninguém nos deu nada nem tivemos qualquer tipo de formação... nunca houve essa formação para a Junta, nunca existiu...”</p>	3
	<p>JF15: “A minha preocupação é o «depois»... depois dos cursos de informática o que é que vai acontecer... se as pessoas não têm computador o curso terminou ali... quer dizer, fez o curso de informática mas acabou ali, essa é a minha preocupação...”; “(...) nós o queremos criar nesta autarquia é que haja um acompanhamento após estes cursos, ter um grupo em movimento para continuar a dar apoio... daí eu ter dito que o Governo devia criar uma linha de financiamento para a aquisição de computadores...”; “(...) uma espécie de «Magalhães Sénior»... para os idosos... a pessoa tem um computador em casa e é claro que fica mais familiarizado com o computador e acaba por começar a trabalhar com ele.”; “Eu sei que há pessoas no curso que não têm computador e se não houver continuidade as pessoas param.”</p>	4

		54
Inferências	<p>Infoexclusão; iliteracia digital; analfabetismo; falta de recursos humanos; custos; meio rural; falta de uma estratégia central; falta de uma contextualização; formação; cidadãos pouco interventivos; formação académica dos membros da junta de freguesia; medidas «avulsas».</p> <p>Os principais problemas têm a ver com o facto de estarmos a lidar com autarquias rurais onde os seus cidadãos são na sua grande maioria analfabetos e, conseqüentemente, não possuem competências digitais (infoexclusão). Referem-se também à inexistência de uma estratégia central que saiba adequar as necessidades e as medidas aos contextos locais (rurais). Pois, estas medidas só terão sucesso se os membros da autarquia tiverem as competências digitais adequadas para a concretização dessas medidas. No entanto, os entrevistados sentem que esta «pressão» e vontade também devem partir dos cidadãos mas a observação e a constatação presente tem evidenciado uma muito pequena intervenção e iniciativa por parte dos cidadãos. Referem também como obstáculos e limitações o facto de algumas das iniciativas serem inconsistentes, por serem «avulsas», pelo que propõem a necessidade de um acompanhamento sistemático e mais próximo como forma de assegurar a continuidade na utilização das TIC.</p>	

Sub-categorias	Unidades de Registo/Indicadores	Número de Registos/Ocorrências
3.6.A relação com o utente	JF1: “(...) fomos a primeira freguesia a ter um site com informações diversas, com notícias que vão ao encontro das obrigações dos próprios cidadãos e é um sítio onde as pessoas podem colocar questões mas é um sítio onde as pessoas vão relativamente pouco mas em termo de anonimato porque as pessoas têm medo de «dar a cara».”; “Tirando essa aproximação não estou a ver mais nada que tenha contribuído a existência do site.”; “Muitos deles são imigrantes e têm que enviar documentação para a França, aqueles normativos legais... fora disso não estou a ver mais nada.”; “(...) os mais jovens têm mais necessidade das tecnologias do que os mais idosos.”	4
	JF2: “(...) nós damos a hipótese para as pessoas fazerem o IRS, as pessoas vão à Junta e pedem o nosso apoio e nós damos, nós preenchemos o IRS às pessoas e enviamos pela Internet.”; “Agora com o Censos 2011 já estamos a sensibilizar as pessoas para que quem queira o possa fazer pela Internet que se dirija à Junta porque vai lá ter computadores para utilizar sozinho ou se não se importar de divulgar os seus dados pessoais temos lá a funcionária que ajuda a introduzir os dados.”	2
	JF3: “(...) ajudamos sempre, damos apoio, disponibilizamos sempre os nossos recursos.”; “Acho que é uma situação neutra... não é pelas tecnologias que os cidadãos estão mais afastados ou mais próximos...”; “(...) à partida não se nota qualquer influência das tecnologias nesse aspeto.”	2
	JF4: “(...) a questão do IRS fomos nós que avançámos, não fazia sentido ir utilizar o papel e é muito mais fácil para nós e para eles.”; “Já eram próximas mas agora facilitou... fiz dezenas de ofícios em papel mas agora acabou...”; “Estamos lá para os ajudar, para os servir mas agora [com as tecnologias] e mais fácil para nós.”; “(...) mas agora se lá for alguém que precise da Internet é claro que poderá utilizar.”; “Nós fazemos tudo para os idosos e para os outros cidadãos... fazemos tudo o que é necessário para eles seja em que aspeto for, não há assim nada de especial porque nós respondemos às necessidades deles...”	5
	JF5: “(...) com a página da Internet da minha Freguesia que para uma Freguesia pequena já está com 5000 consultas onde temos todas as	

	informações desde as atividades aos regulamentos...”; “(...) há uma aproximação, há consulta e isto é mais uma proximidade com os cidadãos.”; “Mas é o contacto de rua que continua a existir mais. E eu concordo mais com este contacto pessoal.”	3
	JF6: “Hoje em dia as autarquias não têm que estar a funcionar das 9 horas da manhã até às 5 horas da tarde mas podem estar a funcionar os sete dias da semana e durante 24 horas.”; “Isto vai no sentido de não ser necessário a pessoa deslocar-se fisicamente aos serviços para os serviços darem resposta às necessidades das pessoas.”; “Mas o que acontece é que muitas das vezes as pessoas preferem o contacto pessoal no sentido de permitir o tal convívio.”; “(...) acho que é fundamental que com o governo eletrónico se ajuste para que o cidadão seja o centro das atenções.”; “(...) o cidadão quando se dirige a um serviço não tem que saber como está organizado, o serviço é que tem que estar organizado para ajudar o cidadão, para dar respostas a todas as suas necessidades.”; “(...) na situação atual com todas as potencialidades da tecnologia, com os preços relativamente reduzidos dos computadores, com o alargamento e a disseminação da banda larga é importante que a Administração Pública esteja sensibilizada para estes aspetos, estarmos orientados para o cidadão e acho que neste especto o governo eletrónico deverá ter lugar, é uma arma fundamental.”	5
	JF8: “(...) quem usufrui das novas tecnologias é sobretudo a malta nova, não é. Mas para esses a Junta passa-lhes ao lado, aliás, passa ao lado de tudo...”; “(...) há um divórcio completo com o poder local, com os políticos...”	2
	JF9: “(...) em termos de público ou para os idosos não há nada que nos diga para que se expanda o uso das TIC.	1
	JF10: “Nós ali, venha quem vier, ajudamos na entrega do IRS e as pessoas se quiserem, dentro da hora de serviço, poderão usar os meios tecnológicos.”; “Já houve e neste momento a esse nível não te havido muito [cursos de formação em TIC]”; “Para toda a população mas são os jovens quem mais adere.”; “(...) vai devagarinho mas já se nota um acréscimo de aproximação, de comunicação com a Junta. Não é muito...mas já vão aparecendo, até com sugestões... até vindos de pessoas que não estão lá, estão longe mas que gostam da sua terra.”	4

	<p>JF11: “Eles não estão preocupados com isso [TIC], o que eles querem é ser atendidos rapidamente.”; “(...) as pessoas não se referem às tecnologias. As tecnologias são neutras nestes aspetos de aproximarem ou de afastarem os cidadãos.”</p>	2
	<p>JF12: “Nós temos um espaço onde as pessoas têm acesso à Internet mas não têm acesso aos elementos da Junta de Freguesia.”; “O que é público está disponível e o que não é público tem que estar salvaguardado.”; “(...) pessoas que não estão lá, mas que ainda lá têm os pais ou afins fazem-nos pedidos por e-mail e depois acabam de nos enviar por correio que nós respondemos por essa via também...”; “Se aproximam? Sim, recebemos mails com sugestões, críticas que as entendemos como tal... Aproximam mas têm um lado perverso porque podem ser anónimas.”; “Até pelas TIC acho que nos podem aproximar e... aproximam gente que já não está na aldeia há muito tempo.”; “Nas redes sociais foi criado um espaço dos Amigos desta freguesia e é um local virtual onde nos encontramos, trocamos fotografias antigas, experiências e amigos por onde andam o que estão a fazer... uma pessoa dizia que já cá não vinha há 15 anos e perguntava o que é que tinha mudado, como estavam as coisas e as TIC estão a aproximar as pessoas...”</p>	6
	<p>JF13: “(...) eu já vou no terceiro mandato e desde o primeiro mandato que fazemos esse apoio que passa pelo preenchimento das declarações de IRS...”; “(...) quem recorre aos nossos serviços, lá está, são as pessoas mais idosas.”; “Também o apoio aos eleitores e lá vamos falar no Cartão de Cidadão... muita gente ficou baralhada e recorreu à Junta para os ajudar... lá imprimimos e demos uma folha a cada pessoa que nos procurou.”; “Eu acho que pode ajudar [na ligação com o utente].”; “(...) tentamos ter uma relação de proximidade com as pessoas e as tecnologias podem-nos ajudar a melhorar essa relação de proximidade porque nos possibilita ter mais informação.”</p>	5
	<p>JF15: “Na Biblioteca temos também computadores que estão disponíveis para a população se quiserem ter acesso.”; “Agora vamos entrar com os Censos e este ano há a novidade de se poderem fazer os Censos no computador, através da Internet, e eu estou a incentivar a população para fazer os seus registos na Internet.”; “(...) tenho falado com eles e ando a convencê-los para que façam o IRS através da Internet.”; “(...) este ano queremos criar um site e por a Junta de Freguesia</p>	7

	<p>e o site disponível para toda a população para que possam transmitir as suas ideias, as suas comunicações sem terem que se deslocar fisicamente... para que através da casa de cada um possam resolver os seus problemas.”; “Porque cada vez o tempo está mais reduzido, as pessoas estão cada vez mais ocupadas e através da Internet podemos dar essa possibilidade às pessoas desta Freguesia.”; “(...) é isso que eu vou fazer este ano para os Censos. Vamos disponibilizar aqui na sede da Junta de Freguesia computadores e na Biblioteca para que as pessoas venham cá e façam o seu recenseamento pela Internet, para aquelas pessoas que não têm computador ou que têm computador mas não têm a Internet em casa.”; “(...) depende muito da sensibilidade do executivo da Junta... eu como gosto da informática e sei avaliar as potencialidades que ela tem, tento incentivar todos a usá-la...”</p>	
		48
Inferências	<p>Site oficial; faixa etária (idosos versus jovens); apoio (ex: IRS; censos); TIC são neutras; ciberespaço versus presencial; as TIC ao serviço do cidadão; benefícios para quem está ausente; redes sociais.</p> <p>Alguns presidentes da junta apresentaram como preocupação e como proposta a criação de um site oficial da junta de freguesia e a utilização do email junto dos cidadãos que possuem ligações à freguesia mas que estão ausentes e de desta forma podem continuar a manter os laços de proximidade, assim como, requerer informação ou documentação de que possam necessitar. Por parte dos entrevistados foi também mencionado o apoio que tem sido realizado com recurso das TIC junto dos cidadãos preferencialmente no preenchimento do IRS e, mais recentemente, para os Censos. Um outro aspeto que foi mencionado traduz-se na necessidade das TIC terem que ser pensadas e orientadas para as necessidades dos cidadãos para que estes sintam que estas lhes trazem vantagens objetivas. Contudo, parece haver uma certa dicotomia nas opiniões dos entrevistados em relação à utilização das TIC e o contato presencial. Não se pode escamotear o facto das eleições privilegiarem as relações e o conhecimento direto dos candidatos e parece haver algum receio das TIC poderem reduzir esse contacto. Talvez por isso mesmo, alguns entrevistados refiram uma «atitude neutra das TIC». No entanto esta posição pode ser reforçada por outra razão que tem a ver com a variável idade, pois, é consensual o facto das TIC serem muito mais próximas dos cidadãos mais jovens do que dos cidadãos mais idosos.</p>	