

## **Cidadania digital: Uma nova condição para a inclusão social dos adultos mais idosos?!...**

---

Henrique GIL

Age.COMM – Instituto Politécnico de Castelo Branco, Castelo Branco, Portugal, [hteixeiragil@ipcb.pt](mailto:h Teixeiragil@ipcb.pt)

**Abstract:** Na sociedade atual as tecnologias digitais são uma realidade em todos os setores nos quais se exercem os direitos e os deveres de cidadania. Contudo, neste contexto digital é necessário que cada cidadão seja portador de competências e de uma literacia digital que lhe permita usufruir dos seus direitos e, ao mesmo tempo, cumprir com os seus deveres. No entanto, os dados estatísticos têm vindo a demonstrar que os adultos mais idosos se encontram no grupo social de maior infoexclusão. Por essa razão, a exclusão digital vem implicar uma exclusão social e privá-los de exercer uma cidadania plena. A proposta que se apresenta está relacionada com uma investigação de pós-doutoramento efetuada no concelho de Castelo Branco (Portugal) e que envolveu uma amostra estratificada composta por 400 adultos idosos com 65+ anos. Os resultados obtidos vieram a demonstrar um alto índice de infoexclusão onde somente 9.75 % referiram aceder e fazer uma utilização da Internet. No que diz respeito à e-Saúde e o e-Governo Local foram constatadas muitas lacunas para a sua efetivação que passam pela inexistência de políticas e de estratégias claras e definidas. Os resultados obtidos permitem perceber e apresentar um conjunto de propostas que possam inverter a presente realidade para que a cidadania digital não seja impeditiva de uma inclusão social dos adultos mais idosos.

**Keywords:** Adultos mais idosos; Cidadania digital; Inclusão Social; Infoexclusão; Infoinclusão.

A dinâmica do envelhecimento populacional e o envelhecimento ativo

Todos os dados que vão sendo recolhidos ao longo dos anos têm vindo a demonstrar que existe um processo de envelhecimento global que se tem vindo a acentuar nas últimas décadas. A título de exemplo, o Gráfico 1 apresenta essa projeção, até ao ano de 2050, tendo como base a população mundial com 65+ anos:

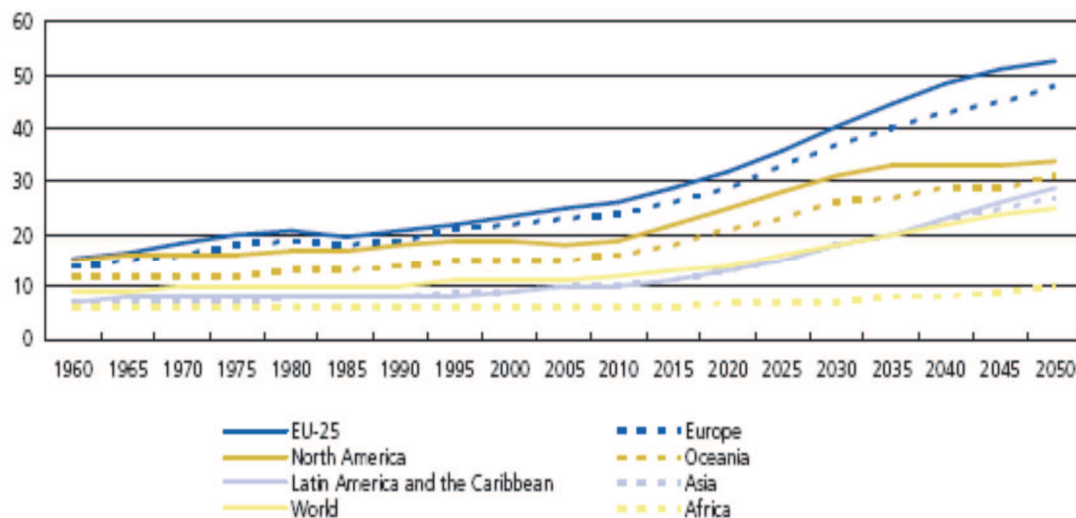


Gráfico 1– Proporção da população com 65 e mais anos de idade em determinadas regiões mundiais (% total da população). Fonte: Eurostat Yearbook 2006-07.

Como se pode observar, este acréscimo no envelhecimento começa a evoluir mais drasticamente a partir do ano de 2010, sendo os países europeus aqueles que apresentam as maiores percentagens, seguidos pelos países da América do Norte, num contexto de países mais desenvolvidos. Tal como referenciado por Marques (2011), no ano de 2050 os cidadãos mais idosos serão o dobro das crianças, tendo como referência a evolução do índice de Envelhecimento das Nações Unidas que estabelece a evolução de um valor situado em 38.7, no ano de 2007, para um valor estimado para o ano de 2015 que se situará em 107.4 e que no ano de 2050 atingirá um valor record de 206.8!...

Esta alteração de cariz demográfico vem proporcionar a emergência de uma sociedade multigeracional devido, principalmente, por um acentuado decréscimo da taxa de natalidade e por um acréscimo da esperança média de vida, como resultado de hábitos de vida mais adequados e maiores e melhores cuidados de saúde. É no presente contexto que foi surgindo o conceito de envelhecimento ativo como sendo um processo

que possa promover uma contínua e plena participação dos cidadãos mais idosos em diferentes domínios: sociais, económicos, culturais, associativos e cívicos. Neste conceito é ainda incluída a manutenção das suas capacidades físicas e mobilidade que permitam a sua continuada integração no meio laboral. De acordo com a WHO (2002), o envelhecimento ativo pretende preservar e, em simultâneo, criar condições para a implementação das áreas, que se passam a apresentar, junto dos cidadãos mais idosos:

a) Saúde: Inclusão de comportamentos saudáveis que evitem a doença, num contexto de ‘paciente informado’ que seja proactivo e responsável pela sua saúde; b) Segurança: Sendo este um dos aspetos mais difíceis de poder ser salvaguardado pela razão destes cidadãos estarem mais expostos ao incremento de limitações físicas e mentais, torna-se necessário implementar mais mecanismos de vigilância de modo a preservar o seu bem-estar e evitar e prevenir o seu internamento; c) Independência: A capacidade de um cidadão mais idoso poder preservar a sua independência reveste-se de grande importância porque, ao se associar a sua autonomia, são criadas condições para uma permanência mais prolongada nas respetivas residências, protelando-se a sua institucionalização; d) Mobilidade: A possibilidade de se poder deslocar sem ajuda de terceiros acarreta uma grande vantagem para os cidadãos mais idosos dado que lhes permite uma rotina diária mais independente e com uma consequente melhor qualidade de vida; e) Participação: O sentimento de pertença e de partilha com os demais através de uma participação ativa, faz com que estes cidadãos se sintam úteis e colaborativos.

Como é referido por Malanowski, Özcivelek e Cabrera (2008), o conceito de envelhecimento ativo vem a corresponder a uma continuada e sistemática participação social, cívica e espiritual no sentido de poder corresponder às expectativas, aos objetivos, às aspirações e às necessidades dos cidadãos mais idosos para que se criem e promovam condições que venham salvaguardar a sua qualidade de vida e bem-estar. Neste contexto, é importante fazer-se uma referência à 1ª Assembleia Mundial sobre o

Envelhecimento que ocorreu em Viena (1982) e que se pode considerar como o ponto de partida para uma discussão mais global relacionada com as principais consequências do envelhecimento da população mundial do ponto de vista humanitário e macroeconómico. No seu seguimento, foi levada a efeito a 2ª Assembleia Mundial sobre Envelhecimento (2002) que decorreu em Madrid e que veio reforçar um conjunto de medidas mais ajustadas, como é referido no relatório da UN (2003): a existência de diferenças entre países desenvolvidos e países em desenvolvimento; o aumento significativo de cidadãos com mais de 80 anos de idade; a maior longevidade das mulheres; o facto de nos países desenvolvidos os adultos mais idosos se concentrarem mais nas zonas urbanas enquanto nos países em desenvolvimento se concentram mais nas zonas rurais; a necessidade de uma revisão das políticas sociais e de pensões de forma a garantir a sua sustentabilidade; garantir os cuidados de saúde básicos; promover mecanismos que possam prevenir atos de violência ou de abusos físicos, sexuais ou financeiros; criação de serviços especializados em gerontologia; o desenvolvimento de linhas de investigação que contemplem as dimensões relacionadas com o processo de envelhecimento; condições que promovam a formação ao longo da vida, com particular destaque para as TIC, como meios de comunicação, troca e geração de novos conhecimentos que possam, ao mesmo tempo, reduzir o isolamento para aqueles que vivem em zonas mais remotas. É, relativamente a esta última dimensão relacionada com as TIC, que se torna importante fazer-se uma referência à Declaração de Riga (2006), e que contou com a presença de inúmeras delegações internacionais, onde se estabeleceu a importância das TIC como um fator de primordial importância para o fomento e promoção da 'eInclusion' a fim de se poder eliminar a designada 'digital gap'. A Declaração de Riga tornou mais evidente a necessidade de se definirem estratégias mais consistentes e mais concertadas, donde se destaca, na sua sequência, a medida da Comissão das Comunidades Europeias (2007) sob a temática «Envelhecer bem na Sociedade da Informação – Uma iniciativa i2010» que estabeleceu os seguintes eixos de intervenção: 1. Envelhecer bem no trabalho: introdução de práticas inovadoras através da utilização das TIC de forma a flexibilizar as atividades laborais e estabelecer

competências digitais; 2. Envelhecer bem na comunidade: promover condições para a criação de redes sociais com um acesso mais facilitado aos serviços (públicos, privados, comerciais...) com a utilização das TIC e, em simultâneo, promover um decréscimo do isolamento social para aqueles cidadãos mais idosos que se encontram em regiões mais remotas ou que não têm um apoio familiar mais consistente; 3. Envelhecer bem em casa: é pretendido que com a utilização das TIC os cidadãos mais idosos possam ter níveis mais elevados de independência, de autonomia e de dignidade que lhes incrementem a sua qualidade de vida, mas sempre como um complemento ou apoio para as suas atividades do dia-a-dia.

A infoexclusão dos adultos mais idosos e suas principais consequências para uma cidadania digital

A problemática da infoexclusão encontra-se bem identificada nos diferentes estudos e investigações já realizadas. Neste sentido, o Gráfico 2 torna bem evidente quais os grupos que são mais info-excluídos:

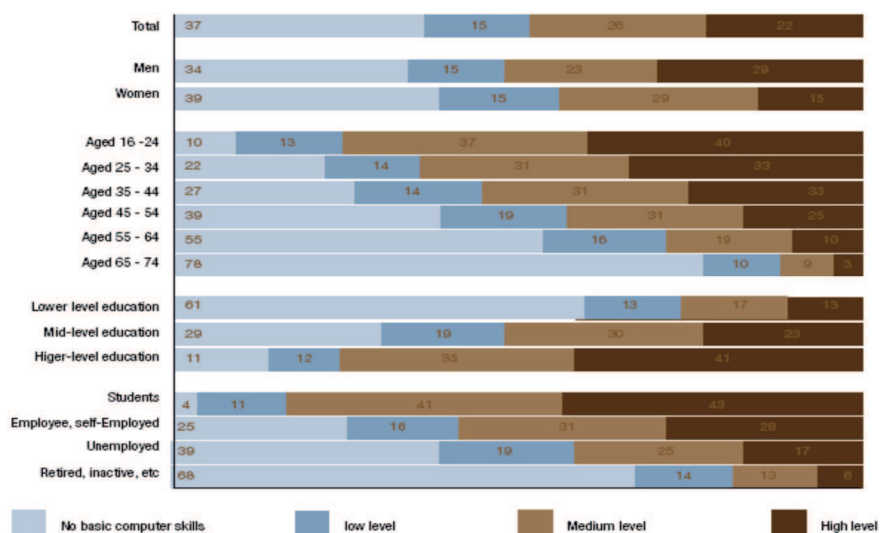


Gráfico 2 – Valores percentuais de diferentes grupos populacionais relativamente ao nível de literacia digital (Fonte: Eurostat, 2006).

Como se pode verificar, são os desempregados, as mulheres, os indivíduos com baixos níveis de escolaridade, os aposentados e os cidadãos mais idosos que possuem os maiores níveis de infoexclusão. E, é na variável idade, onde se pode constatar uma evolução mais acentuada destes níveis de infoexclusão, o que quer dizer que quanto mais idoso, maior é a ‘penalização’, ou seja, maior é o nível de infoexclusão. Neste contexto, não se pode escamotear o facto, tal como é referenciado por Selwyn et al (2003), que a presente sociedade da informação e do conhecimento é, ao mesmo tempo, uma sociedade do envelhecimento e, por essa razão, as TIC têm que constituir um pré-requisito para a cidadania. Porque, de contrário, o exercício de uma cidadania plena e uma efetiva inclusão social poderão estar em risco e, deste modo, os adultos mais idosos poderão ser ‘vítimas’ de uma dupla exclusão: exclusão digital e, consequentemente, uma exclusão social.

Como é referido por Gaßner e Conrad (2010), as atuais e futuras mudanças demográficas propiciam mudanças nas formas como os cidadãos utilizam as TIC, principalmente, pelo facto das TIC se tornarem praticamente indispensáveis nas atividades e rotinas do quotidiano, não apenas nas atividades praticadas em contexto laboral mas cada vez mais na forma como influenciam os estilos de vida e nas comunicações estabelecidas com familiares e amigos. Ou seja, de acordo com Barnett e Adkins (2004), as TIC encontram-se integradas, ou melhor, encontram-se 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. Quer isto dizer, tal como é defendido por Hazzlewood (2000), as TIC são ‘pervasive’, o que leva a que estas sejam usadas de forma sensata e inteligente. Ainda neste contexto, Lobet-Maris e Galand (2004) parecem ir um pouco mais além ao referirem a necessidade ou a importância que estes autores designam por ‘domestication’ como sendo o ‘passo seguinte’ relativamente às TIC. Do mesmo modo, Jaeger (2004) é também defensor desta perspetiva, pois, a ‘domestication’ irá corresponder a um processo de apropriação, de incorporação e de conversão nas rotinas dos cidadãos.

Neste sentido, tal como é referenciado por Xie (2006) e Ala-Mutka et al (2008), é importante que se estimulem os cidadãos mais idosos para uma aprendizagem ao longo da vida mas com uma particular incidência sobre e acerca das TIC pela simples razão de não terem tido uma exposição a estas enquanto cidadãos ativos. Por esta razão, Hazzlewood (2002) é de opinião que encorajar os cidadãos mais idosos para se manterem informados e a continuarem a aprender vão sendo criadas condições para melhor se poderem relacionar com as inovações (as TIC, em particular). Estas aprendizagens promoverão novos conhecimentos em todas as áreas que irão permitir uma mais adequada realização de novas atividades numa sociedade cada vez mais digital para que se sintam mais integrados e mais socialmente incluídos. Nesta linha de pensamento, Hodkinson, Ford e Hawthorn (2008), referem a este propósito: “(...) 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. (p. 7)” Do mesmo modo, Bindé (2007) reitera o facto da ‘infoinclusão’ 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) 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 (p. 29).”

O contexto da investigação: concelho de Castelo Branco

A investigação realizada centrou-se no concelho de Castelo Branco por questões relacionadas com algumas questões de ordem prática (local de residência e local de trabalho) e, principalmente, por ser uma região do interior de Portugal onde o envelhecimento se tem vindo a incrementar de forma preocupante, como se pode verificar nos dados recolhidos pelo INE (2011) e que se passam a apresentar.



O gráfico 3 apresenta a estrutura da população residente por grupos etários por NUTS II, relativos ao ano de 2011, onde se verifica que são as regiões do Alentejo e Centro onde o processo de envelhecimento está mais evidente:

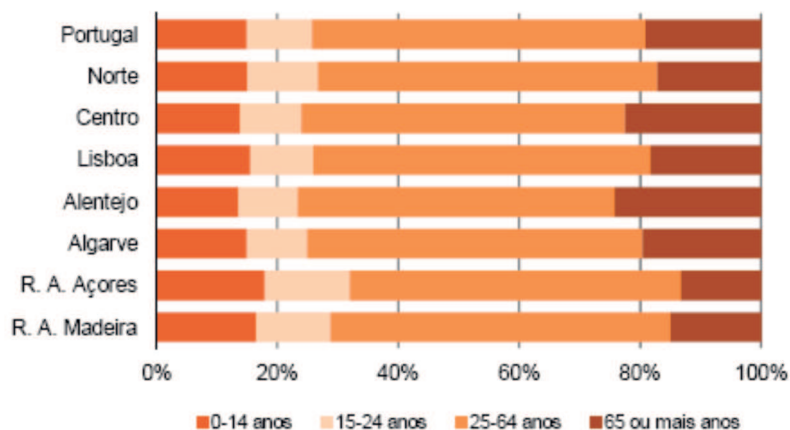


Gráfico 3 – Estrutura da população residente por grupos etários por NUTS II em 2011 (Fonte: INE, 2011).

Do mesmo modo, como se apresenta no Gráfico 4, o índice de dependência, que estabelece a relação entre o número de idosos e a população ativa (15-64 anos), possui um valor médio de 52, é ultrapassado pelo Alentejo (61) e pela região Centro (57):

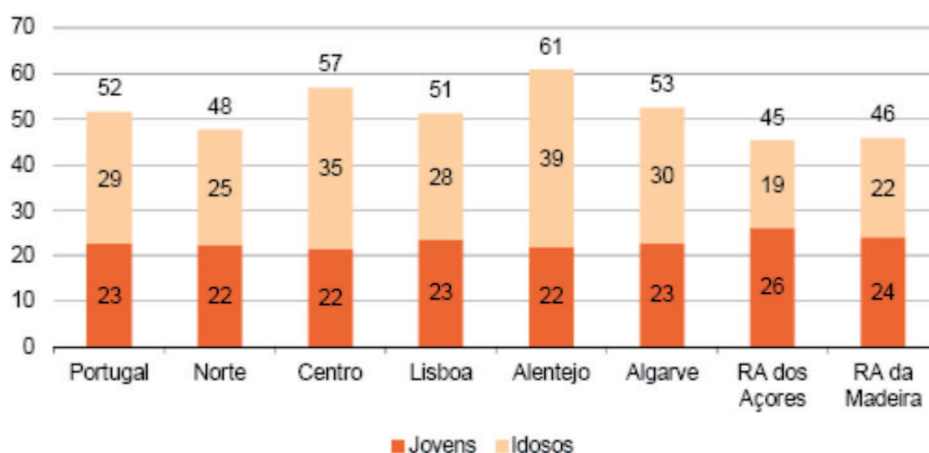


Gráfico 4 – Índice de dependência total por NUTS II em 2011 (Fonte: INE, 2011).



Por último, a Figura 1 vem permitir comparar o índice de envelhecimento em todo o território nacional relativamente ao de 2001 e de 2011 onde se observa, de forma muito clara, o envelhecimento mais acentuado das zonas do interior de Portugal e, no caso particular do concelho de Castelo Branco existiu um agravamento desta realidade.

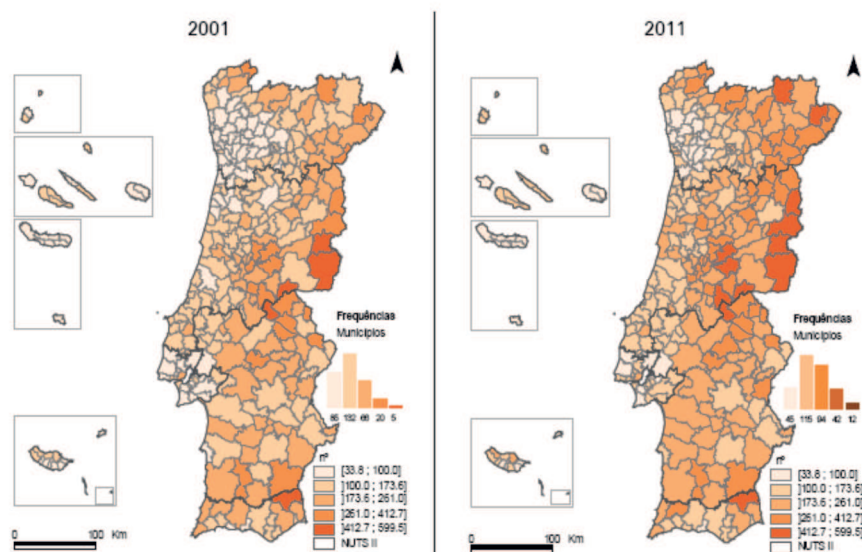


Figura 1 – Índice de envelhecimento em Portugal referente aos anos de 2001 e ao ano de 2011 (Fonte: INE, 2011).

Tendo em consideração os dados apresentados, facilmente se pode assumir a necessidade de se realizar uma investigação que envolva os cidadãos mais idosos e o seu processo de envelhecimento de forma a se identificar o nível de inclusão/exclusão digital, no sentido de se poderem propor medidas e estratégias para uma melhor inclusão social mediada por uma inclusão digital. Para o efeito, a investigação foi implementada tendo em consideração três dimensões: 1. A utilização das TIC ao nível do telemóvel, computador e internet; 2. A utilização dos recursos de e-Saúde; 3. A utilização dos recursos de e-Governo Local. Relativamente à primeira dimensão (TIC) o objetivo prendeu-se com a necessidade de se averiguar o nível de utilização desses recursos, o âmbito e as razões para a sua utilização.

No que diz respeito à segunda dimensão (e-Saúde), tendo em conta o facto dos cidadãos mais idosos devido ao processo de envelhecimento e existir um incremento na necessidade de mais cuidados de saúde, daí a razão pela qual se pretende averiguar qual a importância da e-Saúde para estes cidadãos. Por último, a terceira dimensão relacionada com o e-Governo Local tem uma ligação direta com as Juntas de Freguesia que são entidades de apoio e de suporte para os cidadãos mais idosos, no seu relacionamento com o Estado, nas suas diferentes valências. 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?». A fim de se poder dar uma resposta à questão de investigação enunciada, foram estabelecidos 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.

Para a primeira dimensão (TIC), a amostra de quotas com base na sede e local de residência e com uma participação proporcional que envolveu 400 cidadãos com 65 e mais anos residentes nas 25 freguesias do concelho de Castelo Branco, através de um inquérito por questionário, levou na análise dos dados a utilizar-se o qui-quadrado com o objetivo de se poder encontrar algumas tendências nas variáveis em estudo. Relativamente à dimensão da e-Saúde, foram incluídos os Diretores de Centros de Saúde na área de influência da Sub-Região de Saúde de Castelo Branco através da realização de entrevistas semi-diretivas.

Foram entrevistados os responsáveis por 6 dos 8 centros de Saúde que se mostraram disponíveis em colaborar. A terceira amostra, constituída por 15 Presidentes de Junta de Freguesia compreendeu a dimensão do e-Governo Local, tendo-lhes sido feitas entrevistas semi-diretivas. Para o efeito, foi utilizada uma metodologia de carácter misto, onde se pretendeu promover uma interligação entre uma valência quantitativa e uma valência qualitativa.

Principais resultados obtidos na utilização das TIC, e-Saúde e e-Governo Local

#### 4.1. Caraterização da amostra

Dos 400 indivíduos, relativamente à variável género, 233 eram mulheres (58,3%) e 167 homens (41,7%), encontrando-se a grande maioria aposentada (89,3%). No que diz respeito às suas profissões a maioria reparte-se entre os serviços, os trabalhadores agrícolas e trabalhadores qualificados. Em termos das habilitações literárias, são as mulheres que apresentam os valores mais elevados de analfabetismo e de ensino primário incompleto. Em termos gerais, é a instrução primária completa (43,3%) a mais representativa para esta variável. Em termos de atividades sociais, a grande maioria dos entrevistados passam o seu tempo livre a ver programas de televisão (74,8%) e a conversar com os seus vizinhos (71%). Para estes entrevistados, a saúde representa o seu maior bem (77%), seguindo-se o seu rendimento (46,5%) e, em terceiro lugar, as questões relacionadas com a segurança (22%).

#### 4.2. Utilização das TIC: telemóvel, computador e Internet

O telemóvel é a tecnologia mais utilizada que representa 53,6% da amostra e, após aplicação do teste de qui-quadrado, verificou-se haver uma associação entre as variáveis idade e habilitações literárias: a) quanto menor é a idade maior é a utilização do telemóvel; b) quanto mais elevadas são as habilitações literárias maior é a utilização do telemóvel. Em relação ao computador verificou-se existir uma diminuição muito drástica na sua utilização que correspondeu a apenas 10,3% da amostra.

Também se fez a aplicação do teste de qui-quadrado relativamente à associação entre as variáveis idade e género: a) quanto menor é a idade maior é a utilização do computador: b) os homens utilizam mais o computador que as mulheres. A utilização do computador é feita maioritariamente em casa (97,6%), para acederem à internet (87,8%), para escrever textos (63,4%) e para enviar emails e jogar (36,6%). A internet é utilizada somente por 9,75% da amostra que devido à sua utilização ‘residual’ não foi possível obter uma associação entre variáveis que fosse estatisticamente significativa. Contudo, foi possível averiguar-se que a utilização da internet é feita para a realização de pesquisas (95%) e para o envio e receção de emails (37%).

#### 4.3. e-Saúde: Análise de conteúdo das entrevistas realizadas aos médicos

Das 6 entrevistas semi-estruturadas feitas aos médicos responsáveis dos Centros de Saúde, após a análise de conteúdo, foram apuradas 5 categorias e 16 sub-categorias, com um total de 419 ocorrências/registos. Para o efeito passam-se a apresentar as opiniões recolhidas em dois distintos níveis: 1. Opiniões favoráveis: Em termos pessoais, as TIC permitem uma maior rapidez no fluxo da informação, que levam a uma melhor e mais rápida atualização que se projeta numa maior facilidade em se comunicar com terceiros o que, por vezes, promove uma modificação das rotinas; para os cidadãos mais idosos, as TIC poderão promover uma redução do seu isolamento e, por essa razão, serem capazes de propiciar mais relações de carácter socio-afetivo, que poderá preservar mais a sua saúde mental (depressões; doenças degenerativas); no seio dos serviços de saúde, destacaram a importância do fluxo de informação (rapidez, acessibilidade, intercâmbio, partilha e atualização) e a capacidade de propiciar uma melhor eficácia e eficiência a nível organizacional; nos atos médicos, as TIC podem criar condições para uma melhor transparência administrativa (especialmente no que diz respeito à igualdade de tratamento), a uma melhor gestão do arquivo e das bases de dados (cesso e rapidez) e, por fim, à rentabilização da imagiologia. 2. Opiniões desfavoráveis, limitações e obstáculos:

No que diz respeito à utilização pessoal das TIC, foram referenciados os aspetos ligados com a privacidade, insegurança e proteção de dados, uma afetação negativa nas relações interpessoais causada por uma dependência excessiva do computador e, por outro lado, questões relacionadas com a falta de infraestruturas que sejam robustas e fiáveis; relativamente aos cidadãos mais idosos, dadas as taxas elevadas de analfabetismo e a inexistência de uma prévia exposição às TIC, são assumidos como info-excluídos; no âmbito dos serviços de saúde, foi referido existir uma certa iliteracia digital (o que leva a algum ceticismo, desmotivação e resistência à mudança (falta de apoio técnico, fiabilidade e robustez das infraestruturas) que associada à inexistência de uma conta de email institucional não cria condições para a consolidação de rotinas e de um trabalho em rede e de interoperabilidade (ex: Hospitais/Centros de Saúde); no seio dos atos médicos, sente-se que há a falta de um apoio técnico dada a pouca formação dos médicos em TIC, a deficiente ou inexistente interoperabilidade faz com que a acessibilidade não se efetue, o que leva a um maior dispêndio de tempo, também pelo facto das interfaces não serem intuitivas.

#### 4.3. e-Governo Local: Análise de conteúdo das entrevistas realizadas aos Presidentes das Juntas de Freguesia

Após a análise de conteúdo das 15 entrevistas semidiretivas realizadas, emergiram 3 categorias e 21 sub-categorias, num total de 559 registos/ocorrências. Tal como no caso anterior, passam-se a apresentar as opiniões recolhidas em três níveis: 1. Opiniões favoráveis: do ponto de vista pessoal, as TIC promove rotinas diárias 'multidimensionais' que passam por uma maior acessibilidade à informação com uma consequente atualização de conhecimentos que, nalguns casos se pode tornar até obsessiva e dependente, pela utilização sistemática da internet (ex: as redes sociais, em particular), mas que propicia uma redução de custos com uma melhor eficiência e eficácia; no caso dos cidadãos mais idosos, a utilização das TIC é encarada como benéfica por poder quebrar o isolamento, a solidão, ao mesmo tempo que pode também quebrar rotinas

(leitura, pesquisas, desafios intelectuais), com incremento na sua qualidade de vida; para o e-Governo Local, a existência de um site oficial pode promover laços de proximidade (informação atualizada; interação; transparência; visibilidade; rigor), com a possibilidade de serem introduzidas novas rotinas e melhor gestão (arquivo digital permitirá melhor acessibilidade, rapidez, eficiência) com a utilização mais sistemática do email, sendo ainda reportado o caso de ‘sucesso’ na utilização do POCAL (plataforma digital que gere a contabilidade).

2. Opiniões desfavoráveis: em termos pessoais, é referido o problema da fiabilidade e da robustez das infraestruturas, especialmente no binómio urbano/rural, o que pode colocar em causa a segurança e a privacidade e que também pode gerar mais isolamento pela utilização obsessiva e até «frenética», que faz com que se gaste muito tempo com as TIC em detrimento do contacto presencial; para os cidadãos mais idosos, decorrente da inexistência de uma exposição anterior às TIC e, consequente falta de uma literacia digital, associada a níveis de uma alta taxa de analfabetismo, esta questão não é encarada como uma prioridade; no que concerne às atividades relativas ao e-Governo Local, sente-se que pode haver uma interferência negativa ao substituir ou diminuir os contactos presenciais por contactos virtuais, havendo ainda o sentimento de uma infoexclusão poder acentuar a exclusão social.

3. Limitações e obstáculos: ao nível pessoal, sente-se uma preocupação com questões de ordem ética e de privacidade, para além das já mencionadas altas taxas de analfabetismo e das fragilidades das infraestruturas e de uma «fratura digital» que bem identificaram a dois distintos níveis: urbano/rural e jovens/idosos; relativamente à tutela, referiram a falta de uma estratégia nacional devidamente contextualizada (e não com medidas avulsas) nas diferentes regiões, onde deveria ter sido já feita uma formação dos autarcas nas TIC e, ao mesmo tempo, promover-se uma responsabilidade cívica e de cidadania que exija a concretização de medidas conducentes ao e-Governo por parte dos cidadãos; no que diz respeito à relação com a Câmara Municipal e Freguesias, referiram a existência de «papel a mais», onde o email surge esporadicamente, pelo facto de não existir ainda uma rotina digital mas, neste particular, foi apresentada uma preocupação relativamente aos documentos digitais e

sua falta de certificação ou de validade legal que pode por em causa decisões subsequentes.

#### Propostas e estratégias para uma maior infoinclusão dos adultos mais idosos

A formação em TIC para os cidadãos mais idosos é uma necessidade óbvia e instrumental para a promoção de uma infoinclusão. Contudo, esta formação deve privilegiar os aspetos mais afetivos e relacionais, ou seja, uma formação que possa ter mais em consideração a criação de ‘espaços de convívio’ onde as TIC sejam o suporte e/ou o instrumento para a inclusão. Não se pode escamotear o facto das TIC não terem tido uma preocupação inicial para com os cidadãos mais idosos, por essa razão, as novas propostas e soluções digitais devem envolver estes cidadãos (de forma ativa) para que possam corresponder aos seus anseios e necessidades objetivas, no seio das suas rotinas. Também no que diz respeito à e-Saúde e ao e-Governo Local não se verificou existir uma preocupação específica relativamente aos cidadãos mais idosos. Mas, em termos gerais, sentiu-se a necessidade da implementação de infraestruturas robustas e fiáveis, para que se sinta confiança na sua utilização, onde a ética e a privacidade e proteção de dados sejam acauteladas. Também se demonstrou haver uma necessidade de formação e um apoio técnico em TIC, como uma espécie de «retaguarda» em que se pode confiar para a ultrapassagem de obstáculos técnicos. Mas um dos grandes problemas prende-se com a falta de interoperabilidade. No caso da Saúde, é a necessidade dos dados serem transferidos entre todas as unidades/valências (Hospitais, Centros de Saúde, Laboratórios, Farmácias...) de forma a tornar todo o processo mais célere, mais eficaz, mais eficiente e mais económico. O mesmo transpareceu ao nível do e-Governo, propondo-se a criação de rotinas digitais que envolvam as diferentes Juntas de Freguesia, a Câmara Municipal, os serviços da Segurança Social, o Centro de Emprego e as Instituições de Ensino Superior. Para o efeito, a criação de uma conta de email institucional poderia ser o início para o estabelecimento de uma rede digital que implicaria a criação da já referenciada «rotina digital».



Mas, parece também ser consensual que uma abordagem do tipo «up-down» gera mais consenso que a abordagem do tipo «bottom-up». Neste sentido, deverá ser a tutela (Governo/Ministérios) a criarem medidas que obriguem à utilização das TIC e... rapidamente! É um facto que as TIC não param de se aperfeiçoar e de melhorar. Todos os dias se fala em upgrades, todos os dias se apela para que o cidadão se informe ou procure informação em suporte digital. Neste contexto, a infoinclusão torna-se numa obrigação para que o cidadão seja realmente socialmente incluído!!!

## References

Ala-Mutka, K. et al. (2008). Active Ageing and the potential of ICT for learning. JRC Scientific and Technical Reports. European Commission.

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.

Comissão das Comunidades Europeias. (2007). Envelhecer bem na sociedade da informação – Uma iniciativa i2010. Bruxelas: Comissão das Comunidades Europeias.

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.

Hazzlewood, J. (2000). Third Age Learners and New Technology: Issues affecting use and access. University of Tasmania: Faculty of Education.

Jaeger, B. (2004). Trapped in the Digital Divide? Old people in the Information Society. Science Studies, Vol. 17, No 2, 5-22.

Lobet-Maris, C. & Galand, J. (2004). Seniors and ICT's: A sense of Wisdom. Communications & Strategies, No 53, 1st quarter, 87-101.

Hodkinson, P., Ford, G. & Hawthorn, R. (2008). Learning through retirement. [www.learninglives.org](http://www.learninglives.org) (Acedido em 2012.04.24).

Bindé, J. (Coord.).(2007). Rumo às Sociedades do Conhecimento. Lisboa: Instituto Piaget.

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.

Selwyn, N. et al. (2003). Older adults' use of information and communications technology in everyday life. *Ageing & Society*, 23, 561-582.

UN. (2003). Declaración Política y Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento. USA: New York.

WHO. (2002). Active Ageing – A Policy Framework. Geneva: WHO.

Xie, B. (2006). Perceptions of computer learning among older Americans and older Chinese. *Journal of the Internet*, Volume 11, Number 10, 2-14.