

A utilização do e-banking por idosos maiores de 65 anos

Estudo de Caso no concelho de Castelo Branco (Portugal)

The use of e-banking by elderly people over 65 years:

A Study case at the council of Castelo Branco (Portugal)

Ana Torção

Instituto Politécnico de Castelo Branco

Portugal

afilipatorrao@hotmail.com

Carolina Roque

Instituto Politécnico de Castelo Branco

Portugal

carolina1998roque@gmail.com

Cláudia Laranjeira

Instituto Politécnico de Castelo Branco

Portugal

claudiadlaranjeira@gmail.com

Henrique Gil

Age.Comm

Instituto Politécnico de Castelo Branco

Portugal

[hteixeiragil@ipcb.pt](mailto:h Teixeiragil@ipcb.pt)

Resumo — A sociedade está a envelhecer. Ao mesmo tempo, a evolução tecnológica é de tal ordem que se origina o fenómeno de infoexclusão entre os mais velhos. Na mesma linha, as aplicações digitais (Apps), são cada vez mais e, cada vez mais, substituem serviços anteriormente prestados através de uma presença física. O e-banking é o perfeito exemplo deste fenómeno. Através deste estudo pretendeu-se conhecer a opinião de idosos com mais de 65 anos acerca das aplicações direcionadas ao e-banking, percebendo as suas limitações. Desta forma, a metodologia utilizada foi baseada na técnica de entrevista estruturada (de modo a perceber os dados sociodemográficos), observação participante da interação com a app (com registo em grelha de observação), notas de campo e *focus group*. Esta foi aplicada a 5 idosos que sabem ler e escrever, num centro de dia de uma localidade sem existência de ATM (Caixa Multibanco). Concluiu-se que estes embora considerem as aplicações interessantes preferem o atendimento presencial.

Palavras Chave – idosos; e-banking; infoexclusão; aplicações digitais; tecnologia digital.

Abstract — Society is aging. At the same time, technological developments are such that the phenomenon of info-exclusion among the elderly originates. In the same vein, digital applications (app's) are more and more and increasingly replace services previously provided through a physical presence. E-banking is the perfect example of this phenomenon. Though this study, it was sought to know the opinion of elderly people over 65 years of age regarding applications directed to e-banking, realising their limitations. Thus, the methodology used was based on the structured interview technique (in order to understand the sociodemographic data), participant observation of the interaction with the app (with registration in the observation grid), field notes and focus group. This was applied to 5 elderly people who know how to read and write, in a day center in a location without ATM (ATM). It was concluded that although

they consider the applications interesting, they prefer face-to-face service.

Keywords – elderly; e-banking; infoexclusion; apps; digital technology

I. OS IDOSOS E O E-BANKING NA SOCIEDADE DIGITAL

Assistimos, atualmente, à evolução tecnológica ao nível da informação e da comunicação, paralelamente ao envelhecimento da população mundial. O objetivo da evolução tecnológica é facilitar o dia-a-dia das pessoas.

Prevê-se que, a partir de 2025 e até 2050, a população portuguesa irá diminuir entre 10 e 15%. Todavia, os idosos irão triplicar [1].

O termo cidadania refere-se à vida em sociedade [2]. Hoje, em dia, verifica-se a utilização da internet de forma crescente pelo que se pode dizer que vivemos numa sociedade digital, pelo que falamos em cidadania digital. Esta refere-se à habilidade para participar na sociedade online de forma responsável e adequada à tecnologia [3]. Isto é, usar a tecnologia de forma responsável e ética tendo ciente que esta tem impacto na nossa vida, refletindo sobre os riscos e benefícios da internet.

De acordo com a World Association for Christian Communication - WACC [4], existem 9 princípios de cidadania digital, sendo estes: Acesso Digital (participação eletrónica plena na sociedade), Comércio Digital (compra e venda de bens via internet), Comunicação Digital (troca eletrónica de informações), Etiqueta Digital (padrões eletrónicos de conduta e procedimento), Lei Digital (responsabilidade eletrónica sobre obras e ações), Direitos e Responsabilidades Digitais (liberdades estendidas a todos no

mundo digital), Saúde e Bem-Estar Digital (bem-estar físico e psicológico no mundo digital), Segurança Digital (autoproteção, num uso seguro da internet), e por fim, a Literacia Digital (processo de ensinar e aprender sobre a tecnologia e o uso de tecnologias).

A literacia digital configura um desafio que implica mudanças políticas e sociais, que promovam a capacitação de todos participarem na sociedade digital, sem exceção [5]. A definição de literacia digital é complexa [6] mas o que se pretende é que esta literacia se possa tornar como um fator de inclusão. Todavia, ainda existe uma “divisão digital” [3], ou seja, nem todos os sujeitos têm acesso à tecnologia ou habilidades para o uso das mesmas. O público mais idoso e o que tem menor escolaridade apresentam um maior nível de infoexclusão [6]. Deste modo, retira-se-lhes a possibilidade de exercício de uma cidadania ativa, conduzindo a uma desigualdade. A infoinclusão “significa formar cidadãos capazes de utilizar as tecnologias de informação e comunicação para a transformação económica, social e cultural” [5].

O acesso à tecnologia desenvolve um sentimento de pertença à sociedade. Ao pertencerem à sociedade contemporânea pertencem, igualmente, ao processo de digitalização da mesma. Idosos com computador sentem-se menos excluídos na sociedade mais digital, sendo que este permite melhorar a ligação do idoso com o mundo exterior. A possibilidade de comunicação e interação digital com, por exemplo, familiares e amigos resulta da motivação para a sua inclusão digital e social [7]. Porque. Afinal de contas, todas as sociedades contemporâneas são sociedades de informação [7].

As Tecnologias Assistivas (TA) são “recursos e serviços que contribuem para proporcionar ou ampliar habilidades funcionais” de pessoas portadoras de deficiência, idosos e pessoas com Necessidades Educativas Especiais [8]. O objetivo das TA é “eliminar a lacuna entre o desempenho funcional de um indivíduo e as demandas das tarefas funcionais da vida diárias”. As TA também influenciam o aspeto psicossocial pois permitem sentimentos de autonomia e bem-estar do idoso ajudando-o, no caso de incapacidades na aprendizagem, diminuindo a frustração para completar uma tarefa e, deste modo, sente-se integrado socialmente. [9]

Assistimos, atualmente, a uma invasão das tecnologias digitais nas rotinas diárias dos sujeitos, quer no contexto de trabalho, quer na sua casa, bem como, em atividades de lazer e de interesse social. Também o sector bancário não é exceção na medida em que se assiste, hoje, a uma desmaterialização dos processos administrativos de forma exponencial [1]. Neste sentido têm sido criadas plataformas informáticas para efetuar transações que anteriormente se realizavam ao balcão ou nas caixas multibanco (ATM).

O e-banking refere-se ao termo internet banking. Isto é, a utilização da Internet para a oferta de uma grande diversidade de serviços bancários. É considerado o centro de discussões entre a evolução e o futuro dos bancos, pois é a “etapa de transformação, quando a Internet se torna não apenas essencial e indissolúvel nos processos bancários, mas também se torna a alavanca de criação de novas oportunidades de negócio” [10].

Além disto, configura uma “estratégia de redução de custos, pois uma operação eletrónica custa, aproximadamente, dez vezes menos que o procedimento do caixa” [11]. No presente contexto social e económico-financeiro, as aplicações móveis e sites bancários têm ganho importante relevo.

Cada uma das instituições bancárias apresenta a sua própria aplicação móvel e site, abrangendo um universo de clientes, e uma diversidade de negócios.

A acessibilidade de uma aplicação diz respeito à facilidade de acesso e uso da mesma [12], tendo em conta a flexibilidade para se adaptar às necessidades de cada usuário e às suas preferências/limitações [13]. Relativamente à usabilidade, esta corresponde à relação entre a eficácia, a eficiência e a satisfação que um utilizador sente ao interagir com um sistema tecnológico [13]. Além disso, também corresponde às expectativas e às capacidades que o utilizador tem para a utilização das respetivas Apps [14]. No entanto, as tecnologias são criadas tendo em vista os jovens, tornando-os incluídos na sociedade discriminando os idosos. É importante perceber que criar tecnologias mais fáceis para os idosos não significa dificultar os jovens, mas sim permitir a inclusão de todos. [15] E aqueles utentes, sem acesso à internet, ao computador ou ao smartphone?

Existem localidades sem instituições bancárias, outras, nem sequer ATM têm. Este fenómeno é visível em zonas rurais, onde a população é maioritariamente idosa e com baixa escolaridade, indo de encontro, ao referido anteriormente, à infoexclusão.

Um estudo [16] acerca desta temática acrescenta que outro aspeto que conduz a maior infoexclusão é a resistência à mudança por parte dos idosos levando-os a ver o e-banking com renitência. Estes preferem o atendimento cara-a-cara pois entendem que a utilização de máquinas pode ser um risco para a sua segurança bancária e consideram a utilização das aplicações móveis como difíceis e confusas, com diferentes etapas, com alguma complexidade, mostrando, ainda, o receio pela privacidade dos seus dados pessoais.

As aplicações apresentadas foram a NBSmartApp e a MBWay. Em relação à primeira, esta é a aplicação bancária do Novo Banco e permite fazer todas as funcionalidades de uma ATM, e, também consultar o orçamento familiar, bem como outras atividades específicas de cada banco: abrir conta poupança, ver crédito, entre outras [17]. Em relação ao MBWay, esta “permite fazer compras online e em lojas físicas, gerar cartões virtuais MBNet, enviar, pedir dinheiro e dividir a conta e ainda utilizar dinheiro através do (...) smartphone, na app MBWay ou nas apps bancárias” [18].

Deste modo, e uma vez que não existem muitos estudos relativamente ao uso de e-banking por idosos, decidiu-se realizar este estudo com o objetivo de conhecer a opinião de idosos com mais de 65 anos acerca das aplicações (Apps) bancárias bem como identificar as limitações por eles apontadas acerca das Apps.

II. CONTEXTO DA INVESTIGAÇÃO E SEU ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

A aldeia de Lentiscais, do concelho de Castelo Branco, tinha 153 habitantes em 2011 [19], é uma localidade onde não existe agência bancária e, tão pouco, ATM tendo os habitantes que se deslocar a outras localidades que distam em dezenas de quilómetros para realizar os mais básicos serviços bancários (consultar movimentos, saldos de conta, efetuar pagamentos, levantar dinheiro, por exemplo). Relativamente a transportes públicos, estes são escassos e os seus horários implicam a perda de um dia inteiro (transporte de ida muito cedo e regresso ao fim do dia), com gastos acrescidos para a satisfação de necessidades básicas (alimentação, deslocações na própria cidade). Atendendo à dificuldade em abranger toda a população com mais de 65 anos optou-se por selecionar uma amostra por conveniência de utentes que frequentam o Centro de Dia dos Lentiscais.

Foi solicitada autorização ao Presidente da instituição para realizar este estudo com os seus utentes (não tem Comissão de Ética). Após resposta positiva do mesmo foram selecionados 5 utentes com mais de 65 anos que, embora apresentassem baixa escolaridade, conseguiam ler e escrever. Contactou-se com os mesmos apresentando-se o estudo, explicaram-se os objetivos e a importância da sua participação. A todos foi garantido o anonimato, confidencialidade e explicado que poderiam desistir a qualquer momento da sua participação caso assim o entendessem.

A metodologia que orientou este estudo foi um estudo multicase uma vez que esta metodologia permite identificar e caracterizar profundamente uma realidade pouco conhecida. Como não havia a pretensão de obter representatividade dos dados não foram tidos em conta preocupações com coortes.

Os sujeitos foram selecionados de acordo com fatores que os tornavam homogêneos entre si, frequentavam a mesma instituição, sabiam ler e escrever, tinham mais de 65 anos. A homogeneidade da composição destes grupos pode tornar a discussão mais enriquecedora. É importante referir que esta homogeneidade se refere às variáveis prévias de inclusão/exclusão e não a perspectivas idênticas relativamente a um tópico pois isso iria conduzir a uma discussão vazia ou improdutiva [20].

Para a recolha de dados foi aplicado um questionário sociodemográfico sob a forma de entrevista. A entrevista estruturada foi realizada durante a exploração da App fazendo-se o registo em grelha de observação onde se atendia à segurança manifestada pelos participantes ao e-banking, à usabilidade com a avaliação do tamanho da letra, da cor, do tamanho das opções de escolha e da facilidade em utilizar os menus e registo de notas de campo relativamente às dificuldades na acessibilidade ao e-banking.

Importa reforçar que se optou por este método de recolha de dados, numa amostra reduzida, não com pretensão de fazer generalizações mas sim por se entender que estes sujeitos selecionados poderiam proporcionar maiores informações sobre o assunto em questão, que teriam algo de importante para dizer acerca dos tópicos em discussão e que não se

sentiam intimidados para o fazer junto com os outros sujeitos selecionados.

Deu-se novamente a conhecer os objetivos do estudo e respeitaram-se os princípios éticos do mesmo tendo, estes, assinado o termo de consentimento informado. Depois destes aspetos passou-se à apresentação de uma aplicação de e-banking, individualmente, no gabinete da assistente social. Explicou-se a funcionalidade da aplicação, verificou-se como se iam seguindo os passos de acesso de acordo com as instruções dadas e registou-se na grelha de observação os resultados.

Terminada esta fase agendou-se para o dia seguinte a sessão de *focus group*. No dia seguinte, durante 35 min sem intervalo reuniram-se os participantes na sala da assistente social do Centro de Dia de Lentiscais. O grupo era homogêneo, partilhava contextos semelhantes, com vontade de interagir entre si. Foram lançados, novamente, os tópicos avaliados aquando da utilização das Apps com confronto das opiniões já dadas a fim de as confirmar e reforçar. Foi, portanto, utilizada a técnica de *focusgroup*, que consiste numa técnica de recolha de dados através da interação entre o grupo e os tópicos identificados pelos investigadores [21] assumindo estes o papel de moderadores ou facilitadores da discussão dando mais ênfase à interação grupal que à sua relação com os participantes desse grupo [20].

Este estudo teve como objetivos conhecer a opinião dos idosos com mais de 65 anos acerca das Apps bancárias bem como identificar as limitações apontadas por estes às Apps bancárias.

III. RESULTADOS PRELIMINARES

Os participantes deste estudo têm uma média de idades de 85.4 anos, sendo o seu intervalo entre os 73 e os 92 anos, 4 são do sexo feminino e um do sexo masculino. Nenhum dos participantes possui computador em casa nem smartphone, tendo apenas todos televisão e telefone fixo e, um dos participantes tem telemóvel. Todos são reformados e o seu passado está ligado a atividades agrícolas e domésticas.

Quando confrontados com as aplicações: NBSmartApp (Novo Banco) e MBWay, todos os idosos referem o facto foi de a letra ser pequena, que o contraste das cores é diminuto, dificultando a sua visualização. Todos os participantes têm dificuldade em aceder aos menus da aplicação. Nenhuma destas aplicações apresenta zoom ou leitura em voz alta das opções/menus.

Relativamente à questão do smartphone em si, a sua utilização, por si só, é composta por vários obstáculos. Nomeadamente, o tamanho das teclas apresentadas que são relativamente menores que as pontas dos dedos.

IV. DISCUSSÃO DOS DADOS RECOLHIDOS

Como já referido, após a demonstração das Apps aos sujeitos foi efetuada a técnica *focus group*. Nenhum participante tinha anteriormente contactado com o e-banking. Estes delegam as atividades bancárias aos familiares (filhos) que têm possibilidade de se deslocarem a Castelo Branco para as concretizar sendo que estes familiares também, apenas, utilizam ATM ou contacto face a face, de acordo com o que os participantes mencionaram. É importante referir que estes familiares também já se encontram reformados. Todos os participantes afirmam preferir o atendimento físico na instituição bancária.

O seu discurso relatou experiências pessoais e factos concretos, não caindo generalizações através da realização prática da atividade do e-banking. Todavia notou-se algumas contradições e alguma defesa na produção do discurso.

O envolvimento dos participantes com os tópicos decorreu de forma rápida pois é um tema pertinente face às suas experiências e necessidades (levantar dinheiro, pagar despesas...). Estes mantiveram-se motivados, partilhando experiências e sentimentos. O telemóvel é algo a que estão habituados, porém somente para fazer e receber chamadas. Não têm computador. Deste modo, contactaram com o e-banking através de smartphone.

Referem que se fossem ensinados a utilizar o smartphone seria bom para “saberem das novidades”. Manifestaram que são instrumentos fáceis de usar, todavia tem letras pequenas, as cores não são as melhores para identificarem os menus. Não utilizariam as aplicações de e-banking pois não as consideram seguras (se se perder o smartphone, perde-se tudo). Mostram curiosidade pelas novas tecnologias (“como instrumentos tão pequenos conseguem ter tanta coisa” – Sujeito 1), todavia existem barreiras que dificultam a sua utilização e aprendizagem. Os próprios equipamentos não são adaptados aos idosos, embora estes não possuam nenhum. Além disto, a ligação à rede de internet é dispendiosa para os sujeitos que sobrevivem de baixos recursos.

Também foi visível algum receio em danificar o equipamento, de fazer algo errado ou de serem burlados, de não se lembrarem das senhas de acesso ou de estas serem roubadas. Contrapondo, sentem-se maravilhados com o poder da internet, com o seu poder para criar e resolver atividades. Considera-se que alguns adquiriram competências digitais bem como também alcançaram habilidades de utilização. Por fim, os resultados vão de encontro ao que se observou na revisão bibliográfica, nomeadamente pela preferência do atendimento presencial, o receio da segurança das Apps e a inadaptação dos meios tecnológicos aos idosos.

A perda de contacto com os funcionários das agências bancárias torna o acesso a este serviço um contacto mais impessoal gerando desconfiança por quem o utiliza sobre quem tem acesso aos seus dados [22]. Uma vez que o idoso privilegia contactos pessoais e, na sua ausência e, por falta de conhecimentos, geram-se sentimentos de insegurança e mesmo de desconfiança acerca dos serviços.

A segurança na internet é algo muito complexo, é praticamente impossível obtê-la na sua totalidade pois falar de

uma Internet é querer “viver numa grande bola de vidro, sem contacto com o mundo exterior, livre de bactérias, perigos e doenças” [23].

V. CONCLUSÕES DO ESTUDO DE CASO

Considera-se importante motivar os idosos para o conhecimento de novas tecnologias e para a sua utilização criando um ambiente familiar entre os participantes e o seu envolvimento no processo de aprendizagem. Grande parte dos idosos não aderem ao uso das apps e de outros instrumentos tecnológicos pois nunca os utilizaram e não compreendem a sua aplicação prática, dificultando a motivação [7].

Todavia não podemos esquecer que as perspetivas expressas pelos participantes num *focus group* se devem, sobretudo, aos papéis sociais que estes desempenham pelo que a sua perspetiva se alteraria caso assumissem outros papéis [20]. Assim, devemos ter sempre em atenção as experiências pessoais dos sujeitos procurando compreender o modo como encaram as situações uma vez que estas dependem dos contextos dos participantes. Porém, o medo do desconhecido torna-se limitador quer na aprendizagem quer futuramente na sua utilização.

Mostrar a utilidade e o interesse das tecnologias digitais na vida diária no sentido de os motivar, despertar interesse e curiosidade em aprender sobre tecnologias de informação torna-se prioritário.

A aprendizagem deve ser agradável aos idosos, adequada ao seu ritmo e as dificuldades devem ser ultrapassadas através de estratégias ajustadas a cada um. Deste modo, conseguiremos uma sociedade mais inclusiva digital e socialmente. Porém, o medo do desconhecido torna-se limitador quer na aprendizagem, quer futuramente na sua utilização e consequentemente promove discriminação digital e social.

Relativamente a este caso específico deste estudo de caso, é importante referir, novamente, que as aplicações e os próprios instrumentos não são adaptados aos idosos. Existe a necessidade de se criarem equipamentos e materiais inclusivos para os idosos. Não deve ser o público a adaptar-se aos mesmos, mas sim estes serem acessíveis a todos. Investir nas Tecnologias Assistivas é promover a inclusão social e digital dos idosos. Acerca da usabilidade e da acessibilidade há a necessidade de estratégias que adaptem os equipamentos a toda a população para que a sua utilização se torne intuitiva e fácil, da mesma forma, relativamente ao dispositivo utilizado para aceder e utilizar as Apps, torna-se fundamental a melhoria da ergonomia dos mesmos. Esta poderá ser uma via para que se possam ultrapassar obstáculos tecnológico-digitais que facilitem uma inclusão social, no seu conceito mais amplo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] M. Morris, “The effects of an introductory computer course on the attitudes of older adults towards computers”, ACM SIGCSE Bulletin, vol. 24. n. 1, pp. 72-75, 1992.

- [2] J. Chaffin and D. Harlow, "Cognitive learning applied to older adult learners and technology", *Educational Gerontology*, vol. 31, n. 4, pp. 301-329, 2005.
- [3] C. Wasserman and T. Grande and L. Machado and P. Behar, *Redes sociais: um novo mundo para os idosos*, 2012. [Online] Available <http://seer.ufrgs.br/renote/article/view/30863> [Accessed: 2019-02-2].
- [4] D. Jones and J. Bayen, "Teaching older adults to use computers: recommendations based on cognitive aging research", *Educational Gerontology*, vol. 24, n. 7, pp. 675-689, 1998.
- [5] N. Purdie and G. Boulton-Lewis, "The learning needs of older adults", *Educational Gerontology*, vol. 29, n. 2, pp. 129-149, 2003.
- [6] A. Rogers and C. Mayhorn and A. Fisk, Technology in everyday life for older adults. In D. Burdick and S. Kwon (Eds.), *Gerontechnology: research and practice in technology and aging* (pp. 3-17), 2004.
- [7] B. Sales, *Desenvolvimento de um checklist para a avaliação de acessibilidade da web para usuários idosos*. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.
- [8] B. Sales, *Modelo multiplicador utilizando a aprendizagem por pares focado do idoso*. Tese de Doutorado, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.
- [9] C. Ribeirinho and M. Quaresma, "Envelhecimento – Desafios do Séc. XXI", *Revista Kairós Gerontologia*, vol. 19, n. 3, pp. 29-49, 2016.
- [10] A. Nunes and M. Nunes, *A saúde em Portugal: um olhar sobre o distrito de Castelo Branco*. Portugal: RVJ Editores, 2016.
- [11] INE, *Estatísticas da população residente, Portugal e NUTS III*. Lisboa, Portugal: Instituto Nacional de Estatística, 2015.
- [12] INE, *Inquérito à utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas famílias*. Lisboa, Portugal: Instituto Nacional de Estatística, 2017.
- [13] V. Linh, Enhancing smartphone's usability for elderly in Finland, 2015. [Online] Available <http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/69935/> [Accessed: 2019-02-2].
- [14] M. Conci and F. Pianesi and M. Zancanaro, *Useful, social and enjoyable: mobile phone adoption by older people*, 2009.
- [15] J. Czaja and C. Lee, The impact of the Internet on older adults. In N. Charness & W. Schaie (Eds.). *Impact of the technology on successful aging* (pp. 113-133). New York (EUA): Springer Publishing Company, 2003.
- [16] M. Raymundo, *Aceitação de tecnologias por idosos*. Dissertação de Mestrado, Universidade de São Paulo, 2013.
- [17] O. Silva, *Uso de aparelhos eletrônicos por idosos em ambientes domésticos*. Dissertação de Mestrado, Universidade de São Paulo, 2011.
- [18] A. Reis, *O impacto sociocultural do uso da internet em um grupo de pessoas idosas*. Dissertação de Mestrado, Universidade Católica de São Paulo, 2012.
- [19] G. Oliveira, *Idosos em rede: a construção de novas práticas culturais mediadas por tecnologias*. Dissertação de Mestrado em Educação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2013.
- [20] S. Esteves, *Uso da internet pelo consumidor da terceira idade: influências do risco percebido e impacto na intenção de compra online*. Tese de Doutorado em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014.
- [21] L. Vechiato, *Repositório digital como ambiente de inclusão digital e social para usuários idosos*. Dissertação de Mestrado em Ciência da Informação, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2010.
- [22] A. Carvalho, *Mudanças sociais e tecnológicas e suas repercussões na vida das pessoas idosas*. Trabalho de conclusão de curso em Serviço Social, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010.
- [23] V. Nuncio, *Estudo da utilização das TIC na USALBI e o contributo para a redução do isolamento dos idosos*. Dissertação de Mestrado em Gerontologia Social, Instituto Politécnico de Castelo Branco, 2015.
- [24] M. Ferreira and K. Teixeira, "O uso de redes sociais virtuais pelos idosos", *Estudos Interdisciplinares sobre o Envelhecimento*, vol. 22, n. 3, pp. 153-167, 2017.
- [25] G. Páscoa, *O contributo da web social – rede social Facebook – para a promoção do envelhecimento ativo: estudo de caso realizado na USALBI*. Dissertação de Mestrado em Política Social, Universidade de Lisboa, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, Lisboa, 2012.
- [26] H. Gil, *Cidadania Digital 65+. Os cidadãos 65+ do concelho de Castelo Branco. As TIC, a e-Saúde e o e-Governo local*. Coimbra: Edições Minerva, 2015.
- [27] H. Gil, "As tecnologias digitais e as apps: contributos e valências para idosos com demências", *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, INFAD Revista de Psicologia, nº2, pp. 77-88, 2017.
- [28] G. Alvarenga and L. Delfino and M. Cachioni, "Idosos e inclusão digital com tablet: uma revisão sistemática da literatura", *Estudos Interdisciplinares sobre o Envelhecimento*, vol. 23, nº 1, pp. 125-142, 2018.