

O *WhatsApp* e a comunicação em estado de pandemia: familiares e idosos institucionalizados

Estudo de Caso no Concelho de Idanha-a-Nova (Portugal)

WhatsApp and communication in a pandemic state: family members and institutionalized elderly

Case Study in the County of Idanha-a-Nova (Portugal)

Artur Martins

Instituto Politécnico de Castelo Branco - Portugal
arturfm@hotmail.com

David Andrade

Instituto Politécnico de Castelo Branco - Portugal
david_andrade_maio@hotmail.com

Inês Vivas

Instituto Politécnico de Castelo Branco - Portugal
inesvivas21@gmail.com

Henrique Gil

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

Resumo — O contexto de pandemia que vivenciamos, provocado pela COVID-19, implicou a adoção de várias medidas na tentativa de limitar a sua disseminação. Entre estas, destaca-se o isolamento social e a proibição de visitas a idosos institucionalizados. Estas medidas favorecem o agravamento ou aparecimento de doenças mentais nos idosos, entre as quais a depressão. Como forma de diminuir estas consequências, começaram a ser realizadas videochamadas nas instituições para que os utentes conseguissem ver e falar com os seus familiares/amigos. Para a realização das videochamadas, os cuidadores informais começaram a solicitar em específico a aplicação *WhatsApp*, por ser atualmente a aplicação mais utilizada neste contexto pelo facto de lhes ser solicitado pelos familiares. É desta forma que se chega à questão deste estudo: Estará a aplicação digital *WhatsApp* adaptada para a população idosa institucionalizada? Este estudo tem então como objetivos: conhecer a opinião dos idosos acerca do *WhatsApp*; identificar as vantagens, obstáculos, limitações por eles apontadas acerca desta aplicação; diminuir a infoexclusão entre a população idosa; estimular a criação/manutenção de redes sociais digitais; diminuir as consequências do isolamento causado pela COVID-19. A metodologia adotada para este estudo foi a Qualitativa, tratando-se de um Estudo de Caso de cariz Exploratório, pautado pela lógica Descritiva. Foi selecionada uma amostra não probabilística, de conveniência, composta por 5 sujeitos institucionalizados numa instituição de Idanha-a-Nova. Para a recolha dos dados foi aplicado um questionário de caracterização, realizada a observação do participante na interação com o *WhatsApp*, durante a qual foi feito o registo de notas de campo e em grelha de observação e, finalmente utilizada a técnica de *Focus Group*. Concluiu-se que a aplicação e o próprio equipamento não estão adaptados aos idosos institucionalizados pertencentes a este estudo, principalmente pela dificuldade em aceder de forma eficaz, eficiente e satisfatória.

Palavras Chave – COVID-19; Idosos institucionalizados; Infoexclusão; Isolamento; *WhatsApp*.

Abstract — The context of the pandemic we experienced, caused by COVID-19, implied the adoption of several measures, in an attempt to limit its dissemination. Among which, there is social isolation and the prohibition of visits to institutionalized elderly people. These measures favor the worsening or onset of mental illnesses in the elderly, including depression. As a way to reduce these consequences, video calls began to be made in the institutions so that users could see and talk to their family/friends. For the realization of video calls, the informal caregivers began to request the *WhatsApp* application, because it is currently the most used application in this context. This is how we get to the question of this study: Is the digital application *WhatsApp* adapted for the institutionalized elderly population? This study then aims to: to know the opinion of the elderly about *WhatsApp*; identify the advantages, obstacles, limitations pointed out by them about this application; reduce the infoexclusion among the elderly population; stimulate the creation/maintenance of digital social networks; decrease consequences of the isolation caused by COVID-19. The methodology adopted for this study was qualitative, being an Exploratory Case Study, based on descriptive logic. A non-probabilistic convenience sample was selected, composed of 5 subjects institutionalized in an institution of Idanha-a-Nova. For data collection, a characterization questionnaire was applied, and the participant was observed in the interaction with *WhatsApp*, during which the field notes and observation grid were registered and finally the *Focus Group* technique was used. It was concluded that the application and the equipment itself are not adapted to the institutionalized elderly belonging to this study, mainly due to the difficulty in accessing effectively, efficiently and satisfactorily.

Keywords – COVID-19; E-exclusion; Institutionalized elderly; Isolation; *WhatsApp*.

I. IDOSOS: O ISOLAMENTO RELACIONADO COM A COVID-19 E AS TIC COMO SOLUÇÃO

A 31 de dezembro de 2019, a China reportou à Organização Mundial de Saúde (OMS) um *cluster* de pneumonia de etiologia desconhecida em trabalhadores e frequentadores de um mercado de peixe, mariscos vivos e aves na cidade de Wuhan, província de Hubei, na China. A 9 de janeiro de 2020 as autoridades chinesas identificaram um novo vírus da família dos coronavírus como agente causador da doença [1], sendo que no dia 11 de março do mesmo ano a *Coronavirus Disease-19* (COVID-19) foi reconhecida pela OMS como pandemia [2], contando no dia 18 de dezembro de 2020 com mais de 75 milhões de pessoas infetadas em todo o mundo, provocando mais de 1,6 milhões de mortes [3].

Uma das principais estratégias para a prevenção da disseminação do vírus é o distanciamento social [4]. No entanto, há ainda a recomendação de que as pessoas suspeitas de estarem infetadas devem permanecer em quarentena por catorze dias [5]. Atendendo a isto, os especialistas reforçam que nesta fase os idosos são os que mais precisam de solidariedade, pois estes tendem a ficar mais isolados e isso afeta a sua saúde mental (SM), provocando o agravamento de problemas pré-existent e, principalmente, desencadeando ou agravando a depressão.

A SM dos idosos é frequentemente esquecida, isto deve-se à falta de consciência sobre os sintomas da doença mental em idosos e a uma crença descabida de que a perda de SM é parte normal do processo de envelhecimento [6].

Nesse sentido, apesar de o isolamento social ser uma medida fundamental no contexto de saúde pública para a preservação da saúde física das pessoas, é fundamental pensar na SM e bem-estar das pessoas idosas durante o período de isolamento social [5].

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) podem ajudar os idosos a melhorar a sua qualidade de vida, a permanecerem mais tempo na comunidade, a manterem-se saudáveis, ativos e independentes por mais tempo [7].

Os idosos que fazem uso destas ferramentas podem ter acesso a uma série de assuntos, entre eles de saúde, finanças, produtos, segurança social, e também assuntos de utilidade pública. Ainda na esfera social, as tecnologias podem representar um complemento, suplemento ou até mesmo substituição da comunicação interpessoal *face-to-face* e formas ativas de contacto interpessoal e participação social [8]. Podem contribuir também para promover a qualidade de vida da pessoa idosa pela satisfação, reforço da autoestima, autonomia e oportunidades que lhes proporciona [9].

A inclusão digital contribui para a capacitação das pessoas idosas na utilização de recursos informáticos, auxiliando na sua integração com a família e na atualização da linguagem e na comunicação com o mundo [9]. No entanto, a rápida mudança tecnológica e social exige que as pessoas mais velhas possuam competências e conhecimentos para viver num mundo em persistente mudança e que estejam preparados para aprender constantemente como usar as tecnologias emergentes, sendo que neste sentido a literacia digital é uma competência fundamental no século XXI [7].

A literacia digital é uma habilidade necessária para conseguir utilizar de forma segura, crítica e criativa as TIC para o trabalho, a aprendizagem, a comunicação, o lazer e a vida em comunidade envolvendo a interpretação, a representação, a partilha de informação e a colaboração em rede. No entanto, a

literacia digital pode tornar-se no novo meio de exclusão social, principalmente para os idosos com poucas ou nenhuma competências digitais. A exclusão digital ou infoexclusão, ou ainda, a ‘brecha digital’ ou ‘*digital divide*’, estabelece uma separação entre as pessoas que têm acesso à informação e ao conhecimento através de meios tecnológicos e digitais e aquelas que ficam excluídas devido à falta de conhecimentos digitais. Dados estatísticos demonstram que os adultos mais idosos encontram-se no grupo social de maior infoexclusão [10].

Observa-se que muitos dos idosos evitam a internet por diferentes razões: o medo, a falta de conhecimentos, a escassez de recursos financeiros, a inadequação do equipamento e a ausência de conteúdos específicos podem estar na sua origem [9]. O mesmo autor refere que o constrangimento do acesso à tecnologia pelo idoso pode também estar relacionado com a dimensão social e económica, pois a maioria dos idosos são reformados ou pensionistas com pensões de reforma muito baixas.

Contrastando, o termo infoinclusão designa as ações que visam a concretização de uma sociedade da informação inclusiva, ou seja, uma sociedade da informação para todos. O objetivo é permitir uma participação plena na sociedade da informação a todos os que o desejem, apesar de desvantagens individuais ou sociais [7]. A inclusão digital pode ser encarada como um dos fatores impulsionadores de uma maior aproximação e comunicação com os pais, filhos e netos, principalmente pelo reconhecimento do potencial do idoso para a aprendizagem da tecnologia e de uma nova linguagem, até então concebidas como prerrogativas dos mais jovens [9].

A adoção de tecnologias pode ser explicada por diferentes modelos que tentam esclarecer o mesmo fenómeno [11]. São exemplos o TPACK (*Technological Pedagogical Content Knowledge*), o DUA (Desenho Universal para a Aprendizagem) e o UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) [12-14]. Sendo o TAM (*Technology Acceptance Model*), o modelo mais conhecido e utilizado na área de sistemas de informação [15]. Este tem como objetivo avaliar o comportamento de utilização da tecnologia, analisando as atitudes em relação aos sistemas de informação a partir da utilidade percebida e da facilidade de utilização [16].

Tal como refere [17], a comunicação é importante para os idosos, é um dos meios essenciais para entender e lidar com outros indivíduos, minimizando carências emocionais e afetivas nas interações.

A classificação dos fenómenos comunicacionais quanto ao tempo (comunicação direta ou síncrona versus comunicação diferida ou assíncrona), é sugerida em [18]. De um modo geral, os termos “comunicação síncrona” e “comunicação assíncrona” servem para descrever a troca de informação entre dispositivos, sendo que na comunicação assíncrona não necessita que os participantes se encontrem num mesmo espaço (físico ou online) ou tempo, uma vez que não ocorre em tempo real. Por seu lado, a comunicação síncrona implica que os participantes se encontrem num mesmo espaço e num momento específico de modo a poderem comunicar entre si ou trocar informações. Esta última tem por isso mesmo como principal característica a interatividade gerada pela presença dos utilizadores e pode potenciar um clima de comunidade e de “pertença” [18].

A sociedade contemporânea requer uma cultura de envelhecimento ativo e uma sociedade para todas as idades. Assim, é necessário envolver as pessoas mais velhas em

oportunidades de aprendizagem ao longo da vida e de inclusão de forma a colmatar a exclusão digital e fazer da inclusão uma realidade.

Neste contexto dois conceitos assumem grande importância: o conceito de usabilidade e de acessibilidade digital. A usabilidade pode ser entendida no ponto o qual um produto pode ser usado por utilizadores específicos para atingir objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação num determinado contexto de uso [19]. O conceito de acessibilidade digital pode ser descrito como a característica de um ambiente, equipamento, produto, objeto ou serviço que lhe confere a possibilidade de assegurar a todos os seus potenciais utilizadores uma igual oportunidade de uso, de forma amigável e com dignidade e segurança [20].

Resumindo, as TIC podem apoiar as pessoas idosas a diminuir o seu isolamento e solidão, aumentando as possibilidades de se manterem em contacto com familiares e amigos, podendo assim, alargar as suas relações sociais através da utilização das redes sociais digitais tão em voga no dia-a-dia [21].

Neste sentido, o *WhatsApp* é uma aplicação digital para *smartphones*, que utiliza a ligação à internet, e tem como principal objetivo a comunicação, através da troca de mensagens escritas ou de voz, realização de chamadas ou videochamadas. Esta plataforma permite também criar grupos e enviar mensagens ilimitadas com imagens, vídeos, áudio e partilha de ficheiros, não sendo para tal necessário iniciar sessão para utilizar a aplicação [22]. Esta aplicação pode, portanto, possibilitar que as pessoas idosas comuniquem, partilhem e interajam com a finalidade de melhorar o seu processo de envelhecimento, podendo ser uma ferramenta digital facilitadora de um envelhecimento mais ativo.

Tal como nos refere um estudo português, o *WhatsApp* é uma das redes sociais mais utilizadas pelos idosos, pela possibilidade da realização de chamadas telefónicas internacionais sem custo [23].

Visto não terem sido encontradas investigações que verifiquem se o *WhatsApp* é uma aplicação que está adaptada para a população idosa, sendo este o grupo social de maior infoexclusão, decidiu-se realizar este estudo com o objetivo de conhecer a opinião dos idosos acerca desta aplicação bem como, identificar as vantagens, obstáculos, limitações por eles apontadas.

II. CONTEXTO DA INVESTIGAÇÃO E ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

Segundo dados da [24], a população de Idanha-a-Nova, concelho de Castelo Branco, no ano de 2018 tinha 8259 habitantes dos quais 40,6% tinham 65 e mais anos.

Sediada em Idanha-a-Nova, está uma instituição que para além de outro tipo de apoios e estruturas, integra Estruturas Residenciais para Idosos (ERPI) e várias tipologias de Unidades de Cuidados Continuados Integrados (UCCI) da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI). Estes serviços têm demonstrado uma enorme relevância numa região que tem a sua população cada vez mais envelhecida e necessitada de cuidados de saúde [25, 26]. A escolha desta instituição deve-se ao facto de dois dos autores deste estudo serem profissionais na mesma.

Devido à orientação publicada pela DGS (Direção Geral de Saúde), em abril de 2020, na sequência da pandemia por COVID-19, em que referia a proibição das visitas nas ERPI, UCCI da RNCCI e outras respostas dedicadas a pessoas idosas [27], começaram a surgir solicitações por parte dos cuidadores informais para a realização de videochamadas, através do *WhatsApp*, para os seus familiares institucionalizados, daí a escolha desta aplicação para a realização deste estudo.

Este estudo tem então como ponto de partida a questão enquadradora: Estará a aplicação digital *WhatsApp* adaptada para a população idosa institucionalizada?

Para o efeito, foram definidos os seguintes objetivos: diminuir as consequências do isolamento social, provocado pela pandemia de COVID-19, nos idosos institucionalizados; introduzir nas instituições a utilização do *WhatsApp* como via de comunicação utentes-família; averiguar se o *WhatsApp* é uma aplicação que está adaptada à população idosa.

Foram determinadas como ações metodológicas do estudo: conhecer a opinião dos idosos acerca do *WhatsApp*; identificar as vantagens, obstáculos, limitações por eles apontadas acerca desta aplicação; diminuir a infoexclusão entre a população idosa; estimular a criação/manutenção de redes sociais digitais; diminuir as consequências do isolamento causado pela COVID-19.

Atendendo à dificuldade em abranger toda a população institucionalizada com 65 e mais anos, optou-se por seleccionar uma amostra não probabilística, de conveniência, de 5 utentes institucionalizados numa instituição de Idanha-a-Nova.

Foi solicitada autorização ao representante da instituição de Idanha-a-Nova para realizar este estudo com os seus utentes (não tem Comissão de Ética) e, após resposta positiva do mesmo, foram seleccionados 5 utentes com idade igual ou superior a 65 anos, que soubessem ler e escrever e que assinassem o consentimento informado. Foi estabelecido contacto pessoal com os mesmos, onde lhes foi explicado o estudo, respetivos objetivos e a importância da sua participação. Foram garantidos a todos a confidencialidade e anonimato referentes aos seus dados e explicado que poderiam desistir a qualquer momento da sua participação caso assim o entendessem.

A metodologia adotada para este estudo foi a qualitativa, tratando-se de um estudo de caso de índole exploratório, pautado pela lógica descritiva, uma vez que esta metodologia permite identificar e caracterizar profundamente uma realidade pouco conhecida. Como não havia pretensão de obter representatividade dos dados, não foram tidas em conta preocupações com coortes. Este estudo teve a duração de 4 meses, tendo ocorrido ao longo do 1º semestre do 1º ano do Mestrado em Gerontologia Social da ESE/IPCB, no âmbito da Unidade Curricular de Inclusão Digital e Tecnologias Assistivas.

Para a recolha dos dados foi aplicado um questionário de caracterização; realizada a observação do participante na interação com o *WhatsApp*, durante a qual foi feito o registo de notas de campo e em grelha de observação (onde se atendia à opinião de cada participante em relação ao primeiro contacto com a aplicação, sua utilidade, aspetos positivos e negativos; à usabilidade com a avaliação do tamanho da letra, cor, facilidade ou dificuldade em pressionar o caractere pretendido; dificuldades em descarregar e configurar a aplicação, entre outras); e finalmente utilizada a técnica de *Focus Group* de

forma a ser aprofundada e complementada a experiência que tiveram com o *WhatsApp*.

Esta última técnica, o *Focus Group*, segundo [28], também designado como grupo de discussão, é uma técnica de investigação de recolha de dados através da interação do grupo sobre um tópico apresentado pelo investigador, o qual tem um papel ativo na dinamização da discussão do grupo para efeitos de recolha dos dados.

Optaram-se por estes métodos de recolha de dados, numa amostra reduzida, não com o intuito de fazer generalizações mas, por se entender que os sujeitos selecionados poderiam facultar mais informações sobre o assunto em questão, que teriam algo de importante a referir sobre os tópicos em discussão e que não se sentiriam intimidados para o fazer junto dos outros sujeitos selecionados.

No mesmo dia os utentes foram levados individualmente para um gabinete, onde foi novamente explicado o estudo, dados a conhecer os respetivos objetivos e respeitaram-se os princípios éticos do mesmo, tendo os participantes assinado o consentimento informado. Depois destes aspetos foi aplicado o questionário de caracterização, após o qual foi efetuada uma explicação do modo como se descarrega, configura e funciona o *WhatsApp*, através de um *smartphone* de um dos investigadores (nenhum dos participantes possuía *smartphone*). Seguidamente verificou-se como o participante ia seguindo os passos de instalação, configuração, envio de mensagens escritas, faladas, efetuadas chamadas e videochamadas, de acordo com as instruções dadas. Foi realizado o registo de notas de campo e em grelha de observação. Cada sessão individual teve a duração de cerca de 1 hora.

No dia seguinte, efetuou-se a sessão de *Focus Group* durante cerca de 30 minutos, reunindo todos os participantes no mesmo gabinete. O grupo era tendencialmente homogéneo, de onde apenas se destacava um participante que tinha licenciatura como habilitações académicas (ao contrário dos outros que apenas tinham o ensino primário), todos manifestavam vontade de interagir entre si.

Foram lançados novamente os tópicos avaliados, aquando a utilização do *WhatsApp*, com confronto das opiniões referidas no momento da experiência, com o intuito de as confirmar e reforçar. No final agradeceu-se a participação dos sujeitos e foi-lhes garantida a comunicação dos resultados e/ou dados a conhecer em publicação.

III. RESULTADOS

Dos participantes deste estudo 3 são do sexo feminino e 2 do sexo masculino, os quais têm uma média de idades de 77 anos, desvio padrão de 6,32 e um intervalo entre os 67 e 83 anos. Em relação ao estado civil, 3 são casados, 1 divorciado e 1 solteiro. Todos os participantes estão reformados, sendo que no passado 3 eram agricultores, 1 era professor e 1 era doméstica. A média do tempo em que estavam institucionalizados era de 3,6 meses, sendo o seu intervalo entre 2 a 5 meses.

Todos os participantes têm televisão no seu domicílio, nenhum tem computador ou *smartphone*, sendo que a maioria refere não ter porque não precisam, J. mencionou que “isso é para os mais novos” ou porque, segundo M. “não entendo dessas coisas”. O participante A. referiu não ter porque ficou saturado de “computadores e internet” durante a prática profissional. Quatro dos participantes têm telemóvel com teclas, dos quais 3

utilizam o telemóvel para receber e efetuar chamadas e apenas 1, para além desta função, também envia e recebe mensagens.

Nenhum tinha experimentado *smartphones* ou realizado videochamadas. Apenas um participante já tinha utilizado internet em contexto profissional.

Na interação com o *smartphone*, a maioria dos participantes teve dificuldade em pressionar o caractere pretendido, sendo o toque demasiado prolongado ou com excessiva força. No processo de descarregar e configurar a aplicação, a maioria teve dificuldade em encontrar a aplicação que se utiliza para procurar e descarregar outras aplicações, e dentro desta manifestaram dificuldade em escrever “*WhatsApp*” (de forma a encontrarem a aplicação pretendida e em seguida descarregar), por não lhes ser familiar a forma como se escreve o estrangeirismo e por errarem várias vezes no caractere pretendido, pela imprecisão da pressão do toque, ou devido à proximidade entre os caracteres, pressionando várias vezes em caracteres que não pretendiam.

Já no próprio *WhatsApp*, a maioria demonstrou dificuldade na procura do contacto pretendido. Após a experiência com as mensagens escritas e faladas, grande parte dos participantes achou mais fácil a mensagem falada, apenas um referiu gostar mais da mensagem escrita por gostar de escrever. Enquanto estavam a escrever uma mensagem, ocorria várias vezes a aplicação fechar (pela imprecisão do toque), e depois manifestavam dificuldade em regressar à aplicação em estudo. Em relação às chamadas e videochamadas, a dificuldade prendeu-se maioritariamente com a pressão e precisão do toque mas, no geral todos ficaram entusiasmados com a experiência de se poderem ver a si e aos outros num *smartphone*.

Após esta experiência verificou-se que todos manifestaram vontade de aprender e se sentiram motivados com a atividade em si, sendo que, o participante C. que não possuía telemóvel mostrou vontade em adquirir um *smartphone* “dos mais baratos”; outro participante (X.) referiu que no geral não foi muito fácil a experiência mas, seria “uma questão de prática”; outra manifestação de outro participante (A.) foi a vontade de adquirir um *smartphone*, porque assim poderia ver o filho todos os dias.

IV. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Desde a orientação publicada pela DGS, em abril de 2020, na sequência da pandemia por COVID-19 [27], deixaram de acontecer visitas aos utentes tal como ocorriam antes, neste caso específico na instituição de Idanha-a-Nova. Houve períodos de total inexistência de visitas e outros onde a sua ocorrência era de apenas uma vez na semana, através de um vidro, ou vigiadas com grande distanciamento, onde só eram permitidos 1 ou 2 familiares/amigos e com objetos que não eram usuais para as pessoas, como viseiras e máscaras. Eram portanto visitas muito impessoais e sem privacidade, limitadas a cerca de 20 minutos. Estas circunstâncias vieram agravar situações de isolamento e afetar a saúde mental dos mais velhos, como por exemplo desencadear ou agravar casos de depressão, tal como se comprova na literatura [6, 29].

Para colmatar esta situação a DGS garantiu que os utentes poderiam comunicar com os familiares por outros meios, nomeadamente videochamada ou telefone [27]. Como tal, a instituição de Idanha-a-Nova providenciou um computador portátil com *webcam*, de forma a poderem ser efetuadas as videochamadas. Estas têm sido efetuadas por marcação, através de um outro programa para videochamadas, e por vezes têm de ser assistidas, algumas situações devido a alterações cognitivas dos utentes que poderão por a videochamada ou o próprio computador em risco, outras por desconhecimento do utente

acerca da sua utilização. Como o programa utilizado no computador não é atualmente muito usado no dia-a-dia pelos familiares/amigos dos utentes institucionalizados, estes solicitavam frequentemente a utilização do *WhatsApp*, como veículo para a concretização da videochamada.

Foi neste sentido que surgiu a necessidade da elaboração deste estudo. Quisemos então verificar se esta aplicação estaria adaptada aos idosos institucionalizados, como forma de a poder introduzir na instituição, ou até mesmo suscitar o desejo nos utentes em adquirir um *smartphone*, sendo que desta forma poderiam falar e ver os seus familiares/amigos, sempre que quisessem, às horas que assim o entendessem e com privacidade, contribuindo desta forma para diminuir as consequências do isolamento social provocado pela COVID-19.

Após a recolha dos dados e sua análise, podemos verificar que nenhum participante possuía computador ou *smartphone* e portanto, não têm nem costumam utilizar a internet. Apenas um participante, cujas habilitações académicas eram superiores às dos restantes, já tinha utilizado computador e internet mas, apenas em contexto profissional. Podemos constatar, segundo as opiniões dos participantes, que tal se deve ao estigma existente de que as tecnologias digitais e emergentes são “para os mais novos” e também, devido aos custos associados, tanto dos equipamentos como, da internet, uma vez que os valores das reformas são baixos e muitas vezes mal chegam para as mensalidades da institucionalização.

No geral, a maior dificuldade apontada foi os passos necessários para o processo de instalação e configuração, verificando-se que muitos dos participantes desconheciam que é necessário este processo numa fase inicial. A realização das mensagens escritas também se demonstrou difícil, sendo que a maior dificuldade apontada estava sempre relacionada com a precisão do toque. O toque por parte dos participantes demonstrou-se ou muito prolongado ou demasiado forte, e por vezes, como os caracteres se encontravam muito próximos, em vez de tocarem no pretendido, acontecia pressionarem o caractere que se encontrava mais ao lado.

Na técnica do *Focus Group*, os participantes demonstraram-se ativos, motivados, onde houve partilha de sentimentos, relatos da experiência efetuada e comparação desta com a que têm usualmente através do computador da instituição. Não foram verificadas grandes contradições, mantendo no geral a opinião que manifestaram ao longo da experiência em si.

Verificou-se principalmente entre três dos participantes, desejo em adquirir um *smartphone*, pois, apesar das dificuldades apontadas, referiram que seria uma “questão de prática”, e dessa forma, uma vez que não podiam ver e estar com os seus familiares/amigos fisicamente, poderiam ver e falar com eles sempre que quisessem. Em relação à videochamada no *smartphone* ou no computador, referem que apesar de a imagem ser mais pequena no *smartphone*, se tivessem um não seria necessário os familiares realizarem marcação (que frequentemente não é compatível com os horários disponíveis de ambas as partes), e dessa forma realizavam a videochamada quando lhes fosse mais oportuno e num ambiente mais informal e íntimo.

Considera-se que com esta experiência, alguns dos participantes adquiriram competências digitais, assim como também alcançaram habilidades de utilização. Apesar de os participantes demonstrarem curiosidade pelas tecnologias digitais, verifica-se a existência de barreiras que dificultam a aprendizagem e consequente utilização. Os equipamentos e aplicações no geral não se encontram adaptados aos idosos, para além dos custos associados que frequentemente são difíceis de

suportar tendo em conta os baixos rendimentos da população mais velha.

V. CONCLUSÕES

As tecnologias digitais podem e devem ser aproveitadas para fomentar redes de apoio social, aumentar a qualidade de vida e diminuir as consequências do isolamento social, principalmente entre a população mais velha, num período como o que atravessamos de pandemia. No entanto, existem frequentemente disparidades no acesso ou na literacia dos recursos digitais, tal é referido na literatura [30] e foi verificado neste estudo.

A presente sociedade da informação e do conhecimento é, ao mesmo tempo, uma sociedade do envelhecimento, deste modo, as TIC deverão auxiliar a inclusão digital dos idosos [31].

Com este Estudo de Caso, e respondendo à questão enquadradora, verificou-se que as aplicações, neste caso específico o *WhatsApp*, e os próprios equipamentos, não estão adaptados aos idosos institucionalizados pertencentes a este estudo. Evidencia-se a necessidade de serem criados instrumentos e materiais inclusivos.

As tecnologias digitais, como por exemplo a utilização de dispositivos tecnológicos e da internet, têm todas as capacidades para possibilitar a participação cívica e a interação familiar e social, assim como, o acesso a um conjunto de serviços, bens e atividades. Estas podem ser promotoras de uma solidariedade intergeracional e ajudar na estimulação de novos interesses e na aquisição de competências digitais, contribuindo desta forma para uma cidadania digital mais ativa e uma visão mais positiva do envelhecimento. No entanto, para que isso aconteça não deve ser o público a adaptar-se a estas, mas sim estas serem acessíveis a todos.

Uma via que possa ser utilizada para facilitar a infoinclusão entre os mais velhos, será, talvez, a adoção de estratégias que adaptem os equipamentos a toda a população, e assim atingir uma utilização que seja fácil e intuitiva.

Apesar dos custos associados, outra sugestão que aqui fica, é a adoção por parte das instituições de equipamentos tecnológicos como computadores e *smartphones*, com acesso à internet, que possam ficar ao dispor dos seus utentes. Para os que sentem maior dificuldade na sua utilização, poderiam ser criadas atividades de âmbito formativo, e, com esta aprendizagem seria promovida a infoinclusão e usufruídas as vantagens que esta oferece. Neste caso em concreto, se existissem esses meios, seria possível uma comunicação e visualização digital mais frequente, entre os utentes e os seus familiares/amigos, contribuindo desta forma para a diminuição das consequências do isolamento causado pela COVID-19.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] DGS. Direção Geral de Saúde, Covid-19. Perguntas frequentes. 2020 [cited 2020 18/12]; Available from: <https://covid19.min-saude.pt/perguntas-frequentes/>.
- [2] DGS. Direção Geral de Saúde - COVID-19: Prevenção e controlo de infeção no setor da construção civil. 2020 [cited 2020 18/12]; Available from: <https://www.dgs.pt/directrizes-da-dgs/orientacoes-e-circulares-informativas/orientacao-n-0342020-de-11072020-pdf.aspx>.

- [3] WHO. World Health Organization - Coronavirus disease dashboard. 2020 [cited 2020 18/12]; Available from: <https://covid19.who.int/>.
- [4] DGS, Plano Nacional de Preparação e Resposta à Doença por novo coronavírus. 2020, Direção Geral de Saúde.
- [5] Pereira, M., et al., The COVID-19 pandemic, social isolation, consequences on mental health and coping strategies: an integrative review. *Research, Society and Development*, 2020. 9(7): p. 1-35.
- [6] El Hayek, S., et al., Geriatric mental health and COVID19: An eye-opener to the situation of the arab countries in the middle east and north africa region. *J Geriatr Psychiatry*, 2020. 28: p. 1058–1069.
- [7] Patrício, M., Aprendizagem intergeracional com tecnologias de informação e comunicação, in Universidade do Minho Instituto de Educação. 2014.
- [8] Colombo, E. and P. Adriano, Reflexões acerca das contribuições das tecnologias no desenvolvimento de atividades, relações e identidades sociais dos idosos. *Porto Alegre: UFRGS*, 2010. 2(23): p. 120-132.
- [9] Pequeno, M., Inclusão digital na terceira idade. 2010, Escola Superior de Educação Serviço Social.
- [10] Gil, H., Cidadania digital : uma nova condição para a inclusão social dos adultos mais idosos?!... Ageing Congress 2018-Congresso Internacional sobre Envelhecimento, Coimbra, 27-29 de maio : atas. *ANGES* 2018: p. 278-294.
- [11] Gonzalez, I. and E. Santos, Adoção de tecnologias da informação: Uma proposta de modelo de análise explorando o modelo UTAUT para ambientes virtuais de aprendizagem para suporte ao ensino presencial. 2015.
- [12] Rogério, L., Metodologias para a integração das tecnologias digitais na estrada: Modelos inovadores, tendências atuais e perspectivas futuras. s.d.
- [13] Nunes, C. and I. Madureira, Desenho Universal para a Aprendizagem: Construindo práticas pedagógicas inclusivas, da Investigação às Práticas. 2015. 5(2): p. 126-143.
- [14] ROSA, R.A., L.P. PINHEIRO JUNIOR, and M. ROMANI-DIAS, UTAUT: Um olhar para a Teoria Unificada de Adoção e Uso de Tecnologia a partir de periódicos brasileiros de Administração. *XIX Seminários em Administração FEA-USP (XIX SemeAd)*, , 2016: p. 1-15.
- [15] Silva, P. and G. Dias, Teorias sobre a aceitação da tecnologia: Por que os usuários aceitam ou rejeitam as tecnologias de informação? *Brasilian Journal of Information Science*. 2007. 1(2): p. 69-91.
- [16] Gonzalez, I., et al., Teoria unificada de aceitação e uso da tecnologia: Revisão do UTAUT como estrutura conceitual em eventos científicos brasileiros. 17.^a Conferência da Associação Portuguesa de Sistemas de Informação 2017.
- [17] Messias, A., O idoso no facebook: sociabilidade e encontro geracional. . *Sielo - Facebook e Educação*, 2014: p. 237-251.
- [18] Gabriel, G., Quanto tempo para comunicar? Um inquérito à comunicação síncrona e assíncrona, ao planeamento e avaliação da comunicação externa nos Serviços de Biblioteca, Informação Documental e Museologia da Universidade de Aveiro. . *Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas*, Universidade Portucalense Infante D. Henrique, Porto, 2012.
- [19] Fonseca, I., O uso de dispositivos multitácteis para a inclusão sênior, in Departamento de Comunicação e Arte. 2011, Universidade de Aveiro.
- [20] INR. Instituto Nacional de Reabilitação - Acessibilidade Digital. 2020 [cited 2020 18/12]; Available from: <https://inr.pt/acessibilidade-digital>.
- [21] Páscoa, G., O contributo da web social - rede social Facebook - para a promoção do envelhecimento ativo: estudo de caso realizado na USALBI. 2012, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas. Universidade Técnica de Lisboa.
- [22] Inc, W. Funcionalidades. 2020 [cited 2020 07 Novembro]; Available from: <https://www.whatsapp.com/features/>.
- [23] Daniela Melaré Vieira Barros, et al., Universidades Seniores em Portugal e o uso das redes sociais: inclusão digital e social. *Educação em Foco*, 2020. 23 (41): p. 446-461.
- [24] PORDATA. O seu município em números! Idanha-a-Nova. 2018 [cited 2020 20/12]; Available from: <https://www.pordata.pt/Municipios/Quadro+Resumo/Idanha+a+Nova-252006>.
- [25] CM-IdanhaNova. Ministro da Saúde inaugura Unidade de Cuidados Continuados. 2014 [cited 2020 20/12]; Available from: http://www.cm-idanhanova.pt/divulgacao/arquivo_noticias/noticias_2014/cuidados_continuados.aspx.
- [26] SCMIN, R.S.-. Unidade de Residências Sénior. 2014 [cited 2020 20/12]; Available from: www.residencias-senior-idanha-a-nova.com.
- [27] DGS. DGS atualiza orientação para lares de idosos. 2020 [cited 2020 1 Novembro]; Available from: <https://covid19.min-saude.pt/dgs-atualiza-orientacao-para-lares-de-idosos/>.
- [28] Silva, I.S., A.L. Veloso, and J.B. Keating, Focus group: Considerações teóricas e metodológicas. *Revista Lusófona de Educação*, 2014: p. 175-190.
- [29] Santini, Z.I., et al., Social disconnectedness, perceived isolation, and symptoms of depression and anxiety among older Americans (NSHAP): a longitudinal mediation analysis. *Lancet Public Health*, 2020. 5(1): p. e62-e70.
- [30] Newman, M.G. and N.H. Zainal, The value of maintaining social connections for mental health in older people. *Lancet Public Health*, 2020. 5(1): p. e12-e13.
- [31] SELWYN, N., et al., Older adults' use of information and communications technology in everyday life. *Ageing and Society*, 2003. 23(5): p. 561-582.