

# Idosos e acesso ao Certificado Digital COVID:

Aplicação de um Tutorial Iconográfico em idosos de Castelo Branco, Portugal

## *Senior and access to the COVID Digital Certificate:*

*Application of an Iconographic Tutorial in the elderly in Castelo Branco, Portugal*

Érica Barbosa

Escola Superior de Educação-Instituto Politécnico de  
Castelo Branco  
Castelo Branco, Portugal  
ericaavilapsicologa@gmail.com

Adriana Melges

Escola Superior de Educação-Instituto Politécnico de  
Castelo Branco  
Castelo Branco, Portugal  
adriana.melges@gmail.com

Henrique Gil

Age.Comm - Instituto Politécnico de Castelo Branco  
Castelo Branco, Portugal  
hteixeiragil@ipcb.pt

**Resumo** — Atualmente as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), tem se desenvolvido de modo acelerado, se tornando evidente, principalmente após o início da pandemia do vírus SARS Covid-19. Como medida para reduzir o número de infectados pela doença, o Sistema Nacional da Saúde (SNS), passou a exigir o Certificado Digital COVID, para que o cidadão tenha acesso a determinados locais. O presente estudo se trata de uma metodologia qualitativa, investigação-ação, e tem como objetivo, avaliar as dificuldades que os idosos encontram para acessar o Certificado Digital COVID, pelo aplicativo disponibilizado pela SNS, e avaliar os benefícios do Tutorial Iconográfico também intitulado Manual Certdigit@l. Ao fim do estudo, concluímos que, a aplicação do Tutorial Iconográfico (Manual Certdigit@l) demonstrou que os idosos possuem boa capacidade em aprender a utilizar as TIC, COVID e que há uma ampla necessidade de desenvolver-se material exclusivo para os idosos a fim de promover aprendizado referente as TIC. As TIC podem ser aliados de impacto positivo na vida dos idosos e estimular o aprendizado, reforçando o quanto são capazes de adquirir novos conhecimentos.

**Palavras Chave** – Certificado Digital; Idosos; Isolamento Social; Inclusão Social; Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC).

**Abstract** — Currently, information and communication Technologies (ICT) have developed rapidly, becoming evident, especially after the beginning of the SARS Covid-19 virus pandemic. As a measure to reduce the number of people infected by the disease, the National Health System (SNS) started to require the COVID Digital Certificate, so that the citizen has access to certain places. The present study is a qualitative methodology, action-research, and aims to evaluate the difficulties that the elderly find to access the COVID Digital Certificate, through the application made available by the SNS, and evaluate the benefits of the Iconographic Tutorial/ Certdigit@l.

**Keywords** – Digital Certificate; Seniors; Digital Inclusion; Information and Communication Technologies (ICT).

### I. INTRODUÇÃO

O envelhecimento tem sido pauta de diversas discussões em todo o mundo. Devido a baixa taxa de fecundidade e mortalidade, o número de idosos tem aumentado consideravelmente, e tem se tornado uma realidade em muitos países. Em Portugal, segundo o Pordata (Base de Dados Portugal Contemporâneo), atualmente 23,4% da população é de idosos [5]. Este aumento é reflexo da melhoria de condições de vida, desenvolvimento da tecnologia, acesso a saúde, práticas saudáveis e acesso a educação. Mas apesar dessas melhorias, o envelhecimento é visto pela sociedade como uma etapa da vida negativa, marcada pela solidão, doença e inutilidade, que ficou evidenciada ainda mais devido ao início da pandemia da SARS Covid-19 [4].

Devido ao surgimento da Covid-19, autoridades de todo o mundo precisaram se posicionar e criar um conjunto de medidas, com o objetivo conter a propagação da doença. De modo coletivo, governos e cidadãos tiveram que assumir uma responsabilidade para promoção, proteção e prevenção em saúde, principalmente em relação às pessoas idosas que possuem algum tipo de comorbidade [2]. Em Portugal, o SNS (Serviço Nacional de Saúde) adotou como uma das medidas preventivas, o isolamento social, agravando um problema já existente no que diz respeito à saúde pública.

Embora o distanciamento e isolamento tenha impactado toda a sociedade, os mais jovens, com o auxílio das tecnologias digitais, foram se adaptando à nova realidade. Entretanto, a falta de acesso dos idosos aos meios de informação e comunicação digital se tornou ainda mais evidente [1].

De fato, as tecnologias se tornaram indispensáveis em todas as esferas, seja pessoal, educacional, profissional e saúde. Com o surgimento da internet no final do século XX, as pessoas começaram a ter um vislumbre das muitas possibilidades que ela poderia oferecer devido às fragilidades, e alto custo do sistema. O que no início do século XXI, de forma rápida, superou suas limitações e conectou usuários em todo o mundo. Com o passar dos anos a internet foi se desenvolvendo e ampliando [3], e durante a pandemia muitos serviços públicos e particulares que exigiam a presença do cidadão, passaram para a modalidade online.

Um dos serviços oferecidos é a emissão do Certificado de Vacinação COVID, que se trata de um documento que constitui prova de que uma pessoa foi vacinada contra a Covid-19, recebeu um resultado negativo em um teste, ou se recuperou da doença. É possível obter o Certificado Digital, por meio do Portal SNS 24, ou por meio da aplicação móvel SNS 24, disponível em Android e IOS. Tem como objetivo facilitar a circulação segura entre os países, e permite aos cidadãos acesso à locais e eventos, com restrições à públicos não vacinados [6].

Nos últimos anos a temática inclusão digital, tem sido muito discutida, inclusive pela União Europeia. Em junho de 2006, ocorreu em Riga, Letônia, a Conferência Ministerial, 'TIC para uma sociedade inclusiva', que foi vista como um passo importante para o tema. Já, que as TICs exercem um papel importante no crescimento, desenvolvimento e empregabilidade da União Europeia, com um impacto significativo para a economia, contribuindo também para a qualidade de vida a nível coletivo e individual dos Europeus. Ela enfatiza a necessidade de TIC inclusiva, que alcance a todos os indivíduos, sem discriminação, que denominam como "eInclusion". E entre as diversas necessidades relacionadas, destacam-se, ações de alfabetização digital e competência, através dos sistemas de educação, incluindo os grupos de risco de exclusão, como os idosos [7].

As TIC tem um impacto relevante na vida dos idosos, além das utilidades diárias as TIC, podem ser utilizadas como ferramentas de promoção de saúde, principalmente nos momentos de distanciamento social, que pode ocasionar um impacto à saúde mental dos idosos. A Gerotecnologia tem como finalidade, prevenir, atrasar e compensar o declínio associado ao processo de envelhecimento [1]. Em um projeto de estudo e extensão em cuidados à saúde, realizado na Bahia- Brasil, foi possível durante o isolamento social, decorrente do Covid-19, proporcionar, através das TICs atividades de educação em saúde, atividade física regular, atendimento psicológico, e grupos de apoio. Mas há de se evidenciar que, o trabalho só foi possível, devido a literacia digital dos idosos. Que já participavam do projeto antes do início da pandemia, e foram capacitados para tal [2]. Que de fato, nos faz refletir a respeito da importância da literacia digital para os idosos.

A respeito da literacia digital, [3] cita o conceito de Gilster, "(...) corresponde à capacidade que permita perceber e utilizar a informação em diferentes formatos e, ao mesmo tempo, proveniente de variadas fontes, dando pensamento crítico em detrimento de capacidades essencialmente tecnológicas". Ou seja, para além da habilidade em manejar de forma técnica um dispositivo eletrônico, é necessário conhecimento para utilizá-lo

de forma segura e crítica. A competência digital diz respeito a habilidade de interpretar, organizar, comunicar e criar novas informações, e inclui conhecimentos diversos. Por meio da literacia digital o idoso terá capacidade de acessar inclusive os serviços públicos (como o certificado), por meio das TICs, sem necessidade de pagar serviço de terceiros (papelarias, gráficas, lotéricas), ou aguardar que um amigo ou familiar acesse para ele.

[3] Destaca que as organizações nacionais e internacionais têm se sentido cada vez mais pressionadas, no que se refere a capacitar a população em literacia digital, já que os serviços e exercícios de direitos e deveres dos cidadãos exigem acesso aos meios digitais. A inovação da informação permite que as pessoas estejam integradas com o meio digital, facilita o contato entre pessoas, contribui para troca de informações e aprendizagem e quanto aos idosos, propicia inclusão e cidadania digital.

Em um levantamento realizado pela Pordata em 2021, constatou-se que 47,7% da população de idosos portugueses, entre 65 a 74 anos, faz uso da internet. E até 2017, apenas 28% dessa faixa etária, faziam uso de computador [5]. Embora a infoinclusão tem sido discutida nos últimos anos, a baixa percentagem dos utilizadores de computador e internet pelos idosos, nos indaga a avaliar quanto aos avanços do uso das TICs em Portugal, principalmente quando se trata do setor público, que deve ser o primeiro a incentivar e promover programas afim de trazer uma melhor qualidade de vida aos idosos, por meio das TICs.

## II. METODOLOGIA

### A. Delineamento do estudo e critérios para participar

Se trata de um estudo de metodologia qualitativa, e de investigação-ação. Constitui-se através de uma busca bibliográfica, nos bancos de dados LILACS e Scielo, na língua portuguesa. Utilizou-se para a busca, as seguintes palavras-chave: idosos, isolamento social, inclusão social e tecnologias da informação e comunicação.

O objetivo do estudo é avaliar as dificuldades encontradas pelos idosos, para ter acesso ao Certificado Digital COVID, exigido pela SNS, e aplicar um Tutorial Iconográfico denominado Manual Certdigit@I, que facilite o acesso dos idosos ao Certificado.

Como instrumento, foi utilizado um Tutorial Iconográfico (Certdigit@I) e um formulário, feito e adaptado aos idosos, a partir das informações disponibilizadas no site SNS e aplicativo SNS24. Quanto ao formulário, auxiliou quanto a caracterização da amostra, foram realizadas 05 perguntas antes da aplicação do Tutorial e 03 após o término.

Como questão norteadora: Será que o Tutorial Iconográfico facilita o acesso dos idosos ao Certificado COVID? Buscou-se avaliar, os pontos negativos, positivos e possíveis melhorias.

Como critérios para participar do estudo, é necessário ter 65 anos ou mais, residente da cidade de Castelo Branco, aceitar responder o formulário, e que tenha um telemóvel com acesso a rede de internet (wifi ou rede de telefonia).

Optou-se por aplicar o Tutorial (Certdigit@I) em Castelo Branco, devido à alta percentagem da população de idosos, que atualmente é de 23,4% [5].

#### B. Características do formulário e tutorial/Certdigit@I

O formulário contém 08 perguntas, para caracterizar a amostra, e diagnosticar possíveis melhorias no Tutorial Iconográfico, de acordo com a fig.1.

Figura 1: Formulário respondido pelos idosos

Quando o Tutorial Iconográfico aplicado, por meio das próprias imagens e passos do aplicativo, foram identificados 23 passos que o idoso precisa realizar para chegar ao objetivo final, que se trata da emissão do certificado. Foi acrescentado instruções e setas ao passo-a-passo, indicando os campos, conforme fig.2.

Figura 2: Passo 8 ao 10.

### III. RESULTADOS

Participaram do estudo 5 idosos, com faixa etária entre 65 a 79 anos de idade, na cidade de Castelo Branco. A aplicação do Tutorial (Manual Certdigit@I) foi realizada no mês de janeiro de 2022. Entre os 05 participantes, apenas 01 ainda não havia emitido o certificado. Quanto aos demais, o certificado digital fora emitido com o auxílio de terceiros e pelo computador. Nenhum deles possuía o aplicativo SNS24 instalado no smartphone. Outros 6 idosos foram abordados para participar da aplicação, mas 02 não possuem aparelho móvel, e 04 não possuem rede de internet.

#### Idoso 01 (79 anos, 1º ciclo incompleto)

O certificado foi emitido pela neta, que imprimiu e colocou na carteira, para ter acesso com mais facilidade. Diz não saber baixar o aplicativo. Se mostrou muito solícito em aplicar o Manual. Logo no primeiro passo, teve dificuldade em saber o que era "Playstore", após a explicação, conseguiu sem dificuldades chegar ao objetivo, a emissão do certificado. Avaliação do idoso em relação ao Manual: Achou o Manual útil, e não precisa de ajuda de terceiros. Avaliação do idoso em relação ao aplicativo SNS24: Acha que tem muitas informações importantes, como os medicamentos que usa.

#### Idoso 02 (77 anos, 1º ciclo completo)

Já tinha o certificado digital salvo no smartphone, para emitir precisou do auxílio da neta, que emitiu e encaminhou por "Whatsapp". Demonstra boa desenvoltura com o aparelho e aplicativos. Com o auxílio do Manual conseguiu chegar ao objetivo. Avaliação do idoso em relação ao Manual: É de fácil entendimento. Avaliação do idoso em relação ao aplicativo SNS24: Pensa que deveriam solicitar menos informações.

#### Idoso 03 (65 anos, 3º ciclo completo)

Relatou já possuir o certificado, e não precisou de ajuda, fez o processo sozinha pelo computador. Diz ter tido alguma dificuldade, mas aprendeu com os erros. Ao instalar o aplicativo SNS24 conseguiu acessar o certificado sem dificuldade. Avaliação do idoso em relação ao Manual: Achou fácil e pensa que poderia ter mais manuais explicativos de outros aplicativos, como o "Whatsapp". Assim, os idosos poderiam fazer as atividades sem depender dos outros. Avaliação do idoso em relação ao aplicativo SNS24: Gosta do aplicativo e acha muito útil.

#### Idoso 04 (75 anos, 1º ciclo incompleto)

Não possuía o certificado digital, diz usar o telemóvel apenas para ligar à família, e que apenas a pouco tempo tem tentado utilizar o aplicativo whatsapp. Acha difícil, e pensa que no seu tempo as coisas eram mais fáceis. Ao iniciar o manual apresentou dificuldade em compreender o que é "Playstore" e dificuldade em acessar o "Sms". Solicitou uma cópia para utilizar caso precise novamente. Avaliação do idoso em relação ao Manual: Gostou muito do Manual e achou bem explicativo e o aprendizado positivo. Avaliação do idoso em relação ao aplicativo SNS24: Não imaginava ter tantas informações sua disponíveis, achou muito útil.

Idoso 05 (71 anos , 1ºciclo completo)

Tem o certificado, que foi emitido pela filha. Quando precisa de algo que precisa de acessar a internet, sempre solicita à filha que faça por ele. Não sabia o que era “Playstore”, e após a explicação conseguiu aplicar o Manual sem dificuldade. Avaliação do idoso em relação ao Manual: Achou bem explicativo e fácil de seguir. Avaliação do idoso em relação ao aplicativo SNS24: Pensa ser muitas etapas para baixar e acessar seus dados.

#### IV. DISCUSSÃO

Nos últimos anos os recursos tecnológicos tem de fato alcançado preços acessíveis o que se tornou um facilitador para que o idoso tenha acesso aos dispositivos como os smartphones, incluindo aparelhos operacionais mais simples. Mas, mesmo que essas tecnologias sejam disponíveis e acessíveis aos idosos, é necessário destacar a falta de conhecimento em literacia digital para utilizar os dispositivos [1]. Ao observar os idosos aplicando o Manual, constatou-se que a maioria deles não tem idéia das funcionalidades do smartphone, muitos deles utilizam apenas para fazer ligações. Não enviam mensagens, e não sabem o significado dos ícones. A falta de literacia digital ficou evidente.

Um idoso em questão não tinha o certificado porque achava complicado demais, e não queria incomodar ninguém, já que pede muitos favores. Percebe-se diante dos depoimentos colhidos durante a testagem, há interesse em aprender a utilizar o smartphone e as aplicações geram curiosidade, entretanto, não há material disponível para tornar a utilização mais prática, fácil e objetiva. Mesmo que os idosos tenham apresentado certa dificuldade percebe-se que havia interesse em concluir o processo e as dificuldades encontradas não ultrapassaram a satisfação de terem conseguido compreender e concluir o processo de obtenção do Certificado Digital. Há de se destacar que a infoinclusão dos idosos não se trata apenas de um novo saber, as TICs contribuem para simplificar a rotina diária e vencer algumas limitações que decorrem da idade. Auxilia também na interação social com os amigos e familiares reduzindo a solidão e contribuindo para a saúde mental. Tornando o idoso mais independente, explorando suas potencialidades e proporciona melhor qualidade de vida [8].

Durante a testagem os depoimentos demonstraram a dependência existente na maior parte dos idosos para poderem utilizar e usufruir da tecnologia. A família também deve aprender a comportar-se de modo inclusivo e a infoinclusão tem que partir de quem a domina para aqueles que necessitam aprender a pertencerem ao universo tecnológico.

Os resultados apontam que a comunicação do idoso e da família quando se trata de TICs é solucionar os obstáculos, entretanto, não inserem o idoso no processo de aprendizagem. Os idosos apresentaram interesse em aprender e ultrapassar a barreira de julgarem como difícil a tarefa de utilizar um telemóvel, por exemplo. A princípio alguns se mostraram um pouco impacientes, mas à medida que perceberam que estavam compreendendo o processo e que a cada etapa estavam avançando em atingir o objetivo, o nível de motivação e interesse foi aumentando. Portanto, avaliar a atuação das TICs na sociedade percebe-se que cada grupo social é impactado de

uma maneira, e dependerá de aspectos individuais, econômicos, educacionais e históricos que podem causar exclusão social e digital daqueles que não se adaptam “as TICs [8].

As dúvidas geram oportunidade e a quanto a infoexclusão [4] diz “(...) o desenvolvimento da era digital veio limitar o acesso das pessoas mais idosos ao mundo moderno pelo facto de não terem um contato frequente e familiarizado com as novas tecnologias”. Se tornando mais um meio de desqualificar os idosos na sociedade.

#### V. CONCLUSÃO

É um fato relevante que o Certificado Digital de Vacinação desencadeou uma oportunidade de infoinclusão para o idoso com as TICs. Entretanto, muitos idosos recorreram a terceiros para poderem obter o Certificado, dispensando a possibilidade de aprofundarem seu conhecimento digital. Observando as informações de acesso para obtenção do Certificado Digital disponível no Portal SNS e aplicativo SNS24, observou-se que os 8 passos para o Certificado são muito objetivos e não apresentam passos de extrema importância para pessoas que não estão habituadas a utilizar as TIC. A partir desta observação elaboramos 23 passos atendendo com mais rigor as etapas necessárias para acessar o Certificado Digital e desta forma criou-se o Manual de Acesso ao Certificado Digital denominado Certdigit@al, afim de proporcionar mais autonomia e possibilidades de aprendizado para a aquisição do Certificado Digital. O Manual Tutorial Iconográfico (Manual Certdigit@l) foi aplicado em um público alvo de idosos com faixa etária entre 65 a 79 anos e seus resultados demonstraram que os idosos possuem boa capacidade em aprender a utilizar as TICs, assim como, verbalizaram críticas sobre o sistema SNS24 e também sugestões sobre o Tutorial. Estas observações demonstram que há capacidade crítica e interesse por parte dos idosos em interagir e obter mais domínio com as TICs. Vale ressaltar que os idosos manifestaram com naturalidade o fato de muitos serem dependentes de terceiros para acessar e efetuar certas tarefas referente as TICs. Embora os idosos tenham apresentado inicialmente alguma incerteza sobre suas capacidades em conseguirem atingir a meta de concluir a obtenção do certificado Digital de Vacinação, à medida que compreenderam o passo a passo do tutorial o nível de interesse foi aumentando.

Conforme as análises sobre a aplicação conclui-se que o Tutorial Iconográfico (Manual Certdigit@l) facilita o acesso dos idosos ao Certificado COVID e que há uma ampla necessidade de desenvolver-se material exclusivo para os idosos afim de promover aprendizado referente as TICs. Neste sentido a família tem papel fundamental como agentes infoinclusivos. Os idosos participantes da aplicação do Tutorial mostraram-se capazes de aprender sobre as TICs, desde que encontrem pessoas disponíveis a ensinar e a partir de uma literacia digital que facilite o aprendizado como foi o caso do Tutorial Iconográfico (Manual Certdigit@l).

As TICs podem ser aliados de impacto positivo na vida dos idosos e estimular o aprendizado, reforçando o quanto são capazes de adquirir novos conhecimentos. As oportunidades infoinclusivas auxiliam no enfrentamento do idoso em desmistificar as TICs com auxílio de literacia digital e ações inclusivas.

#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] C.Afonso, H. Fernandes, and C. Magalhães. Inclusão digital do idoso: Uma agenda para tempos de Covid19 e para o futuro. Euedito, vol.1, pp. 125-142, 2020. Obtido a 05 de janeiro de 2022 em <https://bibliotecadigital.ipb.pt/handle/10198/23742>
- [2] L. Alves et al. Cuidados às pessoas idosas por meio de ferramentas digitais, em período de isolamento social decorrente do COVID-19. Kairós-Gerontologia. Vol.28, pp.117-139, 2020. Obtido a 07 de janeiro de 2022 em <https://revistas.pucsp.br/kairos/article/view/51067>
- [3] H. Gil. A literacia digital e as competências digitais para a infoinclusão: por uma inclusão digital e social dos mais idosos. Educação a distância e elearning. Vol.2, pp. 79-96, 2019. Obtido a 21 de dezembro de 202 em <https://repositorio.ipcb.pt/handle/10400.11/6490>
- [4] A. Nunes. Modernização, envelhecimento e infoexclusão em Portugal. Kairós-Geronologia. Vol. 20(2), pp. 79-99, 2017. Obtido em 05 de janeiro de 2022 em <https://revistas.pucsp.br/index.php/kairos/article/view/2176-901X.2017v20i2p79-99>
- [5] PORDATA. Base de dados Portugal Contemporâneo. Portugal, 2021.
- [6] SNS. Serviço Nacional de Saúde. Ministério da Saúde. Governo da República Portuguesa, 2021. Obtido a 08 de novembro de 2021 em <https://www.sns.gov.pt/>
- [7] EU. Riga Ministerial Declaration-ICT for na inclusive society. Brussels, 2006.
- [8] A. Andrade, E. Gomes, A. Lima, A. Porto. Inclusão Digital na Terceira Idade: uma revisão de literatura. Brazilian Journal of Health Review, vol.3(2), pp. 3231-3243, 2020.M. Obtido a 08 de novembro de 2021 em <https://www.brazilianjournals.com/index.php/BJHR/article/view/8891/7609>