

Aplicação utilizada, vida facilitada?

Aplicação SNS 24: avaliação da sua utilização junto de idosos

Handled application, life made easy?

SNS 24 application: evaluation of its use with the elderly

Carlota Damas

Escola Superior de Educação
Instituto Politécnico de Castelo Branco
Castelo Branco, Portugal
carlotadamas21@gmail.com

Daniela Pereira

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

Henrique Gil

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

Resumo — Considerando que a faixa etária dos idosos é aquela que mais necessita da prestação de cuidados médicos, revela-se fundamental que estes sejam elucidados sobre as potencialidades da aplicação digital SNS 24, no sentido de poder promover a autonomia no seu processo de saúde. Neste âmbito, o presente artigo pretende avaliar a utilização da aplicação SNS 24 junto de idosos. Para o efeito, realizou-se um estudo exploratório onde se utilizou a técnica do *focus group* para a recolha de dados, junto de 4 pessoas com 65 e mais anos do Bairro do Valongo de Castelo Branco. Para a concretização deste estudo exploratório utilizaram-se três etapas: a primeira, consistiu na exploração autónoma da aplicação por parte dos idosos; na segunda, pretendeu-se suscitar a reflexão e partilha de perspetivas, havendo espaço para o esclarecimento de dúvidas que surgiram com a primeira etapa; na última fase, através do *smartphone* ou *tablet* de cada um e, com o consentimento informado dos mesmos, as discentes exploraram em conjunto com os participantes os passos a seguir, bem como as valências existentes com o intuito de poderem perceber e avaliar as potencialidades que a aplicação lhes pode proporcionar. O desenvolvimento deste estudo veio a confirmar algumas das premissas mencionadas na teoria que influenciam a infoexclusão deste público-alvo, nomeadamente, ao nível da baixa escolaridade, bem como das profissões outrora desempenhadas pelos mesmos, levando à baixa literacia e competências digitais por parte dos idosos. Apesar destas duas características, dois dos participantes afirmaram que iriam continuar a utilizar a aplicação, disponibilizando algum do seu tempo para a aquisição de conhecimentos e competências digitais, revelando o desejo destes em acompanhar o desenvolvimento de uma sociedade cada vez mais digital.

Palavras Chave- Idosos; Infoexclusão; Saúde; Aplicações digitais (Apps); SNS 24

Abstract — *Considering that the age group of the elderly is the one that most needs medical care, it is essential that they are elucidated about the potencial of the digital application SNS 24, in order to be*

able to promote autonomy in their health process. In this context, this article aims to evaluate the use of the SNS 24 application with the elderly. For this purpose, an exploratory study was carried out where the focus group technique was used for data collection, with 4 people aged 65 and over from Bairro do Valongo de Castelo Branco. For the realization of this exploratory study, three steps were used: the first consisted of the autonomous exploration of the application by the elderly; in the second, it was intended to provoke reflection and sharing of perspectives, with space for clarifying doubts that arose with the first stage; in the last phase, through the smartphone or tablet of each one and, with their informed consent, the students explored together with the participants the steps to follow, as well as the existing valences in order to perceive and evaluate the potentialities that the application can provide them. The development of this study came to confirm some of the assumptions mentioned in the theory that influence the infoexclusion of this target audience, namely, in terms of low education, as well as the professions formerly performed by them, leading to low literacy and digital skills on the part of the elderly. Despite these two characteristics, 2 of the participants said they gave the application a chance, making some of their time available to acquire knowledge and digital skills, revealing their desire to accompany the development of an increasingly digital society.

Keywords- Aging; Elderly; Infoexclusion; Health; Digital applications (Apps); SNS 24

I. ENQUANDRAMENTO TEÓRICO

O envelhecimento é visto como uma fase de degeneração do organismo, sendo a idade o critério mais comum para marcar o início desta etapa [1]. Consiste num fenómeno irreversível, imutável e complexo, existindo uma grande heterogeneidade entre as pessoas que compõem este grupo, uma vez que cada indivíduo vive este processo de modo diferente [2]. Alguns encaram-no como uma perda progressiva da capacidade de adaptação e da funcionalidade; já outros consideram que esta é uma fase marcada por uma crescente vulnerabilidade e dependência; por sua vez, outros tantos olham para o

envelhecimento como um ponto de sabedoria, serenidade e bom senso como consequência das diferentes e variadas experiências da vida [2].

O envelhecimento não é algo estático, mas antes o prolongamento do ciclo de vida do Ser Humano. Nos últimos anos tem-se assistido a uma inversão da pirâmide etária, havendo uma diminuição do número de jovens (0-14 anos) e o aumento da população idosa (65 e mais anos) [3], sendo que atualmente existe um envelhecimento dentro do próprio grupo etário dos idosos. Isto pode-se comprovar a partir dos dados do [4] onde, em 2021, 23,4% da população portuguesa, tinham 65 ou mais anos. Esta longevidade, ainda que nem sempre acompanhada de qualidade de vida, decorre, segundo a Organização Mundial de Saúde (2015) [5], da diminuição da mortalidade, da melhoria do acesso à saúde e da melhoria das condições de vida da população. De acordo com [6] prevê-se que, em 2021, a esperança média de vida à nascença seja de 81,06 anos para o total da população.

Desta forma, compreende-se que a sociedade portuguesa contemporânea tem vindo a envelhecer [7], havendo muitas pessoas que se encontram infoexcluídas, entre as quais, a maioria da população idosa. Este facto pode resultar, eventualmente, dos baixos níveis de escolaridade apresentados por este grupo etário, tal como se pode comprovar nos dados apresentados por [8] havendo, no ano de 2021, cerca de 12% da população com 65 e mais anos sem qualquer nível de escolaridade e 53% com o 1º ciclo. Esta realidade pode comprometer a aprendizagem e utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) nos idosos, bem como afetar a aquisição e desenvolvimento de literacia e competências digitais.

A tecnologia, ao assumir-se com um importante papel na sociedade, reforça a necessidade de existir inclusão e literacia digital, independentemente da idade, das habilitações literárias, estatuto e/ou formação, permitindo que todos tenham acessos de igualdade e de oportunidades. A digitalização da sociedade inclui um conjunto de recursos pelos quais os cidadãos começaram a executar os seus direitos e deveres, sendo fundamental que todos sejam capazes de aceder e de utilizar recursos e plataformas digitais [7]. No entanto, a inclusão, a acessibilidade e a literacia digital não se encontram ao alcance de todos, uma vez que as tecnologias progridem rapidamente, existindo muitos indivíduos que não são capazes de acompanhar o seu ritmo de evolução contribuindo, consequentemente, para uma grande assimetria entre grupos populacionais. Tal desequilíbrio pode ser observado no estudo produzido pela [9], ao demonstrar que a *Internet* é utilizada pela maioria (98%) das pessoas com idades entre os 16 e 24 anos, contrariamente, 73% da população entre os 65 e 74 anos nunca a utilizaram, sendo possível constatar o decréscimo na utilização deste recurso à medida que se avança na idade [7].

O desfasamento existente entre os idosos e as TIC pode ser justificado, eventualmente, pelo facto de os recursos digitais não terem sido expostos e/ou necessários ao longo da vida pessoal e profissional de muitos destes sujeitos [7], não reconhecendo, os benefícios inerentes à utilização desses recursos.

A par da digitalização da sociedade, surge o *e-Saúde*, sendo disponibilizado a todos os cidadãos. Tal remete para a troca e

divulgação eficaz de informações sobre a saúde e serviços que estejam relacionados com a mesma na *Internet* e/ou a partir de dispositivos “eletrónicos-digitais” [10]. Este recurso digital, podendo tanto ser utilizado por profissionais, como pelos utentes, contribuindo para o aumento da acessibilidade ao nível dos cuidados de saúde [11]. Tendo por base a monitorização de um conjunto de critérios, avalia-se o estado de saúde do utente, promovendo a mesma e prevenindo o aparecimento de doenças [12].

No entanto, apesar de existirem vantagens associadas ao seu uso, também se identificam desvantagens ao nível da infoexclusão, nomeadamente do público-alvo a ser trabalhado no presente artigo: os idosos. O envelhecimento, ao trazer consigo um conjunto de limitações e doenças, faz com que, por esta lógica, seja este grupo etário que mais frequentemente recorra a cuidados de saúde, sendo importante que passe a usufruir e beneficiar das potencialidades do *e-Saúde*.

II. SNS 24 ENQUANTO APLICAÇÃO DIGITAL

O Ministério de Saúde tem-se esforçado por investir na melhoria do acesso a informações válidas e qualificadas em saúde, tendo para isso lançado algumas aplicações móveis digitais, remetendo para programas ou *softwares* que se otimizam para dispositivos móveis, facilitando desta forma a acessibilidade dos indivíduos a determinados serviços [13]. Um exemplo de uma aplicação móvel de saúde criada pelo Ministério foi o SNS 24, que pretende combater algumas das lacunas identificadas nesse âmbito, tais como: o tempo de espera, os custos elevados, as desigualdades do acesso entre o litoral e o interior, entre outras, indo ao encontro do que é referido por [14] e [15].

Com o intuito de analisar as valências disponibilizadas pela aplicação SNS 24 recorreu-se, para fins exclusivos de investigação à página *Web* do SNS 24 e à instalação da aplicação, de modo a avaliar as vantagens e desvantagens associadas.

A aplicação SNS 24 (Figura 1) trata-se de uma aplicação gratuita que permite aos cidadãos desenvolver um conjunto de ações através do seu uso, sendo que isso implica que os seus utilizadores tenham *Internet* e um *smartphone* ou *tablet* compatível para obter as informações que necessitam [16]. Com a consulta da página *Web* e da instalação da aplicação, pode-se observar que para se ter acesso é necessário utilizar o Número de Utente de Saúde ou a Chave Móvel Digital, tendo-se também verificado que a plataforma dispõe e faculta aos indivíduos um conjunto de serviços, tais como: a consulta de qual é o seu centro de saúde e médico de família; o agendamento de consultas; agendamento de exames; a disponibilização do boletim de vacinas; o acesso às receitas médicas e a obtenção do certificado digital da COVID-19 [17].

Ainda dentro do aplicativo digital SNS 24, importa referir algumas das desvantagens, prendendo-se as mesmas com a falta de *smartphones* compatíveis por parte dos idosos para a instalação da aplicação, falta de literacia digital que lhes permita explorar autonomamente a aplicação e a falta de acesso à *Internet* para usufruir dos serviços prestados, o que consequentemente lhes causa barreiras ao nível da autonomia e

independência que podiam ser mantidas, caso dispusessem de dispositivos, literacia e competências digitais.

Face ao exposto, torna-se pertinente recorrer a um estudo exploratório focado nesta temática, pretendendo identificar e compreender os conhecimentos de um grupo de idosos, previamente selecionados, face à utilização da aplicação SNS 24.



Figura 1. Logótipo da aplicação digital SNS 24.

III. METODOLOGIAS DE INVESTIGAÇÃO

A. Tipo de investigação

Esta investigação consiste num estudo exploratório de natureza qualitativa, na qual foram envolvidos alguns idosos do bairro Valongo de Castelo Branco. Esta tem em vista a concretização do objetivo estipulado inicialmente, recaindo o mesmo em perceber como as pessoas com 65 e mais anos utilizam a aplicação sem o auxílio de outros identificando, simultaneamente, as principais facilidades e dificuldades deste público-alvo. Para além disto, pretende-se perceber se a utilização deste recurso digital facilitará a sua vida e se poderá proporcionar melhores cuidados de saúde.

Para a concretização deste estudo piloto, promoveram-se três etapas utilizando, em todas elas, a técnica do *focus group*. A primeira fase consistiu numa exploração autónoma da aplicação por parte dos participantes. De seguida e, tendo em vista a discussão, pretendeu-se suscitar à reflexão e partilha de perspetivas entre os sujeitos de intervenção, havendo espaço para o esclarecimento de dúvidas identificadas pelos mesmos. Numa última etapa, através do *smartphone* ou *tablet* de cada um e, com o consentimento informado dos mesmos, as investigadoras exploraram em conjunto com os participantes os passos a seguir, bem como as valências existentes com o intuito de perceberem e avaliarem as potenciais mais valias que a aplicação lhes pode proporcionar.

Esta investigação decorreu na última semana de novembro de 2022, sendo a primeira e segunda etapas realizadas no mesmo dia com uma duração aproximada de 40 minutos. Por sua vez, a terceira etapa foi realizada num dia posterior, tendo uma duração de aproximadamente 30 minutos. As sessões decorreram na habitação de uma das discentes. Ao longo de toda a investigação, as alunas fizeram-se acompanhar do seu diário de campo, de modo a registar algumas das expressões ditas pelos participantes.

B. Seleção dos sujeitos

A técnica que se utilizou no presente estudo para escolher os participantes foi a não probabilística por conveniência, na qual foram selecionados 4 idosos.

Inicialmente foram convidados 5 participantes, no entanto, apenas integraram o estudo 4 sujeitos. Esta diferença resulta dos critérios de elegibilidade definidos para esta investigação.

Os critérios de elegibilidade foram os seguintes:

- Critérios de inclusão: pessoas com 65 e mais anos de ambos os sexos, alfabetizadas, de todas as classes económicas e sociais, que disponham de um *smartphone* ou *tablet* com acesso à *Internet* e que aceitaram participar no presente estudo ao assinarem o Termo de Consentimento e Livre Aceitação;

- Critérios de exclusão: existência de algum tipo de demência e/ou doenças do foro cognitivo que comprometam a qualidade da investigação, não serem alfabetizadas, não disporem de um dispositivo móvel digital compatível para a instalação da aplicação e/ou não aceitarem participar no presente estudo.

C. Instrumentos e técnicas de recolha de dados

Para a recolha de dados sobre os participantes, procedeu-se ao levantamento das características sociodemográficas dos sujeitos que se revelassem pertinentes para o presente estudo (tais como: sexo, idade, profissão que desempenharam ao longo da vida, grau de escolaridade e se possuem um *smartphone* ou *tablet*). Utilizou-se também o diário de campo para o registo de algumas notas exploratórias, nomeadamente, comentários dos participantes. Também se utilizou a entrevista, com recurso a uma grelha de categorização, auxiliando o desenvolvimento da segunda etapa do estudo. Ao longo da investigação privilegiaram-se as técnicas do *focus group* e da observação participante.

IV. RESULTADOS

A. Caracterização sociodemográfica

Na presente investigação participaram 4 idosos com idades compreendidas entre os 65 e 70 anos, sendo três do sexo feminino (75%). Quando questionados sobre a profissão que desempenharam ao longo da vida, 2 sujeitos referiram ter trabalhado na agricultura (50%), 1 como cozinheira (25%) e 1 como lojista (25%) estando, neste momento, 3 deles reformados (75%) e 1 (25%) ainda a exercer funções. Todos os indivíduos apresentam baixa escolaridade, havendo 3 deles com o 4º ano (75%) e 1 pessoa com o 9º ano (25%). Os 4 idosos dispõem de dispositivos móveis digitais, sendo que 3 participantes utilizam o *smartphone* (75%) e 1 o *tablet* (25%), todos com o sistema *android*.

B. Utilização da aplicação digital SNS24

Inicialmente existiu a preocupação de dispor os sujeitos num círculo proporcionando, desta forma, um bom espaço de diálogo, facilitando a própria dinâmica de grupo. Nesta etapa, procedeu-se à explicação do estudo, bem como à recolha de dados para caracterizar os participantes. Ultrapassada esta fase introdutória, iniciou-se a primeira etapa do *focus group*, correspondendo a mesma a um período autónomo de exploração, no qual foi solicitado aos participantes que instalassem a aplicação e acessem à mesma de modo a averiguar quais as suas funcionalidades.

Relativamente à instalação da aplicação (Figura 2), os sujeitos não apresentaram grandes dificuldades, uma vez que

todos eles já tinham procedido ao *download* de outras aplicações, sabendo deste modo, como se processa uma instalação: “eu sei como se faz, o meu neto explicou-me”; “instala-se como o *Facebook*, não é?”. Ao nível da identificação da aplicação, apesar de 3 dos participantes não terem conhecimento sobre a mesma, reconheceram-na facilmente, uma vez que ao pesquisarem pela sua designação na *Play Store* foi a primeira a surgir. No entanto, uma das participantes afirmou já ter procedido à instalação da mesma há uns tempos, por recomendação do filho, tendo o mesmo a auxiliado na aprendizagem da utilização da aplicação.



Figura 2. Instalação da Aplicação SNS 24

No que concerne ao registo (Figura 3), os idosos percecionaram que o mesmo pode ser feito a partir de duas vias, sendo as quais, através do número de utente de saúde e da chave móvel digital. Contudo, ficaram confusos sobre qual das opções deveriam aceder, bem como ao significado da opção apresentada com a denominação de chave móvel digital: “em qual delas é?”; “e agora?”; “mas afinal, por qual é que eu entro?”; “o que é isto da chave móvel?”. A participante que já tinha a aplicação instalada referiu que: “eu entrei com o número de utente, é mais fácil.” Desta forma, compreende-se que os idosos não têm conhecimento sobre o que consiste a chave móvel digital.



Figura 3. Registo na Aplicação SNS 24

Após o registo na aplicação, os idosos tiveram a possibilidade de a explorar (Figura 4), ficando alguns deles surpreendidos com as informações apresentadas: “olha a minha médica de família!”; “está aqui o certificado?”; “eu posso ir à farmácia e mostrar isto?”; “já não é preciso deslocar à médica? Posso pedir através daqui os medicamentos?”. A partir desta etapa gerou-se um ambiente de partilha e discussão entre os sujeitos de intervenção, havendo uma troca de comentários sobre alguns dos serviços que eram disponibilizados. No entanto, apresentaram algumas dúvidas sobre a funcionalidade de determinadas valências, nomeadamente, o balcão SNS24, o portal SNS 24, a teleconsulta, e também de alguns serviços apresentados na “a minha área”. Porém, um dos participantes recusou-se a utilizar a aplicação sem o apoio das discentes, afirmando “tenho medo de carregar em algum botão e estragar isto! Sem a vossa ajuda não mexo”. A participante que já usufruía da aplicação, declarou que: “comecei a utilizar por causa do certificado do COVID, mas agora também utilizo para ver as receitas porque é mais fácil do que ver no papel.”



Figura 4. Exploração da Aplicação SNS 24

Neste sentido, percecionou-se que existiram algumas dificuldades por parte dos idosos em explorar a aplicação, visto não possuírem os conhecimentos e competências necessárias para a utilização desta aplicação digital. No entanto, com o auxílio do participante que já possuía a aplicação, foi possível ultrapassar a primeira etapa com sucesso.

Posteriormente, numa segunda etapa, existiu o esclarecimento de algumas dúvidas que surgiram com o desenvolvimento da primeira. Após as dúvidas colocadas terem sido esclarecidas, as investigadoras apresentaram um conjunto de questões, tencionando averiguar as perspetivas dos indivíduos, para efeitos de avaliação, anotando os seus principais comentários. Estas questões derivam de alguns dos fatores de usabilidade referidos por [18]. A usabilidade revela-se importante, sendo a “chave” para executar e conceber diversos sistemas computacionais com êxito [19], existindo facilidade e qualidade no seu uso. Esta é baseada na interface

humana do computador que, segundo [18], relaciona-se com a interação que ocorre entre as pessoas e a tecnologia computacional.

TABELA I. GRELHA DE CATEGORIZAÇÃO DAS QUESTÕES ORIENTADORAS

| Categoria | Subcategoria | Questões | Comentários |
|----------------|---|---|--|
| Simplicidade | Opções de registo | Consideram que o registo na aplicação é simples? | “Eu tive dificuldade, não sabia em qual entrar”; “eu não sei o que é isso da ‘chave’.” |
| Interatividade | Serviços interativos disponibilizados na aplicação SNS 24 | Utilizarão os serviços disponíveis para satisfazerem as vossas necessidades diárias? | “Continuo a preferir não utilizar”; “Não vejo nenhuma utilidade nisto.” |
| Legibilidade | Compreensão do conteúdo e tamanho da fonte | Compreendem facilmente o conteúdo apresentado? Consideram que o tipo e tamanho de letra se encontra adequado? | “Sim, a linguagem percebe-se bem”; “O tamanho da letra é que é pequeno, sem óculos não vejo.” |
| Aprendizagem | Facilidade em explorar a aplicação autonomamente | Consideram ser capazes de explorar a aplicação autonomamente? | “Sem ajuda não consigo mexer, não quero estragar”; “Para isso precisava de ajuda”; “Isto dá muito trabalho.” |
| Recetividade | Utilização futura da aplicação | Irão manter-se recetivos a explorarem a aplicação no vosso quotidiano? | “Continuo a preferir as receitas no papel e ligar ou ir ao centro de saúde para pedir novas receitas”; “Isto ocupa muito espaço, eu não preciso disto”; “Eu já vivia sem a aplicação |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | existir, para que eu preciso dela?”; “Isso é para os mais novos.” |
|--|--|--|---|

De entre todos os comentários expressos pelos idosos, houve um que se destacou na resposta à segunda questão, sendo o qual “Não vejo nenhuma utilidade nisto”. Esta afirmação não era expectável, uma vez que o intuito desta etapa passava pelo reconhecimento autónomo dos participantes das potencialidades e facilidades que a aplicação poderia trazer para a sua vida.

Contrariamente aos comentários que foram ditos por alguns dos participantes, a idosa que já tinha a aplicação instalada, apresentou uma perspetiva mais positivista, aconselhando os restantes a darem uma oportunidade à aplicação: “com o tempo vai lá (...) eu também tive dificuldade quando comecei, mas agora já sou capaz de a usar sozinha (...) só precisa de treino”.

Na última etapa, com o consentimento dos participantes e, depois de uma abordagem mais teórica, procedeu-se à demonstração da aplicação de modo prático nos dispositivos móveis digitais de cada um, de forma a que estes se familiarizassem com os conteúdos da aplicação digital SNS 24. Ao longo da explicação, todos eles se demonstraram interessados pelo que estava a ser apresentado.

No entanto, após o esclarecimento prestado individualmente, dois dos participantes manifestaram-se ainda assim muito reticentes na utilização da aplicação, referindo que: “ah! É muita coisa para a minha cabeça!”; “é areia de mais para a minha camioneta!” pedindo para que a aplicação fosse removida. Contrariamente, um dos sujeitos revelou o desejo por continuar a explorar a aplicação de forma mais detalhada, podendo, progressivamente, começar a desenvolver as suas competências digitais, revelando o seu desejo de evoluir em conjunto com a sociedade. Por sua vez, a idosa que já tinha conhecimento da aplicação, reconhece que a mesma apresenta algumas vantagens garantindo que, apesar de não usufruir desta diariamente, sempre que é necessário “(...) tenho-a à mão”.

V. CONCLUSÕES

O desenvolvimento do estudo exploratório veio a confirmar algumas das premissas mencionadas na teoria que influenciam a infoexclusão deste público-alvo, nomeadamente, ao nível da baixa escolaridade, bem como das profissões desempenhadas pelos mesmos, não tendo existido a necessidade de desenvolverem competências e literacia digitais, uma vez que a grande maioria das profissões referidas não o exigia. No entanto, como exceção aponta-se uma participante que já usufruía da aplicação, sendo o resultado da divulgação e insistência por parte do filho da utilização da mesma.

Um dos fatores que levou facilmente à identificação da baixa literacia digital manifestou-se com o desconhecimento de alguns conceitos anunciados, sendo exemplo disso, a chave móvel digital. Uma vez que nem tudo é o que parece e nem tudo é o que nos querem fazer parecer, revelou-se pertinente dividir a

investigação em três etapas, priorizando-se a exploração autónoma da aplicação por parte dos idosos, por forma a identificar as suas próprias facilidades e dificuldades. Apesar de três dos participantes reconhecerem alguns dos benefícios da aplicação, foram identificadas algumas desvantagens que poderão estar associadas à utilização por parte deste público-alvo, nomeadamente: a falta de dispositivos móveis digitais compatíveis com a instalação da aplicação, bem como de acesso à *Internet*; o défice de conhecimentos e de competências digitais que lhes dificulta a compreensão de alguns dos conceitos apresentados na aplicação; e o próprio *design* da aplicação não estar adaptado às necessidades dos idosos (por exemplo: apresenta cores muito monótonas, o tipo e tamanho da letra é pequeno, não permite ampliar).

Tendo em conta que esta faixa etária é aquela que mais necessita da prestação de cuidados médicos, revela-se fundamental que estes sejam elucidados sobre as vertentes da aplicação digital SNS 24, promovendo a autonomia no seu processo de saúde. Para tal, é necessário que os idosos disponham de algum tempo para se familiarizarem e identificarem as possíveis vantagens que a aplicação lhes pode proporcionar no seu dia a dia.

O mundo digital está a desenvolver-se de forma rápida, podendo-se considerar que quanto maior for a rapidez de evolução dos recursos digitais, maior será o fosso existente entre estas e a população infoexcluída, como é o caso da maioria dos idosos que se integram no subgrupo dos imigrantes digitais, tendo os mesmos passado grande parte da sua vida sem contacto com as TIC [17], contrariamente aos nativos digitais, que já nasceram nesta realidade digital.

Neste seguimento, torna-se importante que o Governo desenvolva um conjunto de aplicações digitais de simples utilização, quer no âmbito da saúde quer noutros domínios, que suscitem à utilização autónoma por parte dos idosos no seu quotidiano, integrando-os progressivamente no mundo digital.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] A. Simões and P. Sapeta, "Construção social do envelhecimento individual", in *Revista Kairós-Gerontologia*, vol. 20, pp. 9-26, 2017.
- [2] B. Fachine and N. Trompieri, "O processo de envelhecimento: as principais alterações que acontecem com o idoso com o passar dos anos", in *Revista Científica Internacional*, vol. 1, pp. 106-132, 2012.
- [3] A. Nunes, "Envelhecimento ativo em Portugal: desafios e oportunidades na saúde", in *Revista Kairós-Gerontologia*, vol. 20, pp. 49-71, 2017.
- [4] INE, "Censos 2021 - Divulgação dos resultados provisórios", 2021.
- [5] P. Matias, "Ageing in place: Reflexões sobre o conceito e desafios para Portugal", in *Revista Espaços Vividos e Espaços Construídos: estudos sobre a cidade*, vol. 1, pp. 77-85, 2016.
- [6] INE, "Esperança de vida atingiu 81,06 anos à nascença e 16,69 anos aos 65 anos", 2021.
- [7] H. Gil, "As TIC e a Cidadania Digital 65+", in *Congresso Mundial de Estilos de Aprendizagem: livro de Atlas*, Bragança: Instituto Politécnico de Bragança, pp. 1665-1676, 2016.
- [8] Pordata, "População residente com 16 a 64 anos e 65 a 89 anos: por nível de escolaridade completo mais elevado", 2021.
- [9] Fundação para a Ciência e Tecnologia, "Estratégia Nacional para a Inclusão e Literacias Digitais (2015-2020)", 2018.
- [10] H. Gil, "e-Saúde: Apenas uma conjugação entre Tecnologias & Saúde? O caso das pessoas mais idosas", in *V Jornadas sobre Tecnologia e Saúde*, Guarda: Instituto Politécnico da Guarda, pp. 1-6, 2012.
- [11] S. André, and P. Ribeiro, "E-Health: as TIC como mecanismos de evolução em Saúde" in *Gestão e Desenvolvimento*, vol. 28, pp. 95-116, 2020.
- [12] H. Gil, "Os cidadãos mais idosos (65+ anos) do concelho de Castelo Branco na utilização das TIC, e-Saúde e e-Governo local", Coimbra: Edições Minerva, 2014.
- [13] R. Neves, "A Avaliação de uma Aplicação Móvel de Saúde Sob o Ponto de Vista do Utilizador: O Caso da App MySNS Carteira", Covilhã: Universidade Beira Interior, 2021.
- [14] J. Rocha, "Acesso aos cuidados de saúde - A Saúde como Pilar de Desenvolvimento Regional NUTE III Alto Alentejo", Lisboa: Universidade de Lisboa, 2021.
- [15] M. Castells and G. Cardoso, *A Sociedade em Rede – do conhecimento à Acção Política*, Lisboa: Imprensa Nacional Casa da Moeda, 2005.
- [16] SNS 24, "Aplicação móvel SNS 24", 2022.
- [17] A. Nunes, "Modernização, envelhecimento e infoexclusão em Portugal", in *Revista Kairós-Gerontologia*, vol. 20, pp. 79-99, 2017.
- [18] A. Esteves, "Usabilidade em websites: O caso da ticketline", Lisboa: Universidade Técnica de Lisboa, 2014.
- [19] E. Lee and K. Kozar, "Understanding of Website Usability: Specifying and Measuring Constructs and Their Relationships", vol. 52, pp. 450-463, 2012.