

# “Eu uso, logo tenho saúde”

Avaliação da acessibilidade do SNS 24 junto dos idosos

## “I use, therefore I’m healthy”

*Assessment of the accessibility for the SNS 24 for the elderly*

Adriana Mendes

Escola Superior de Educação  
Instituto Politécnico de Castelo Branco  
Castelo Branco, Portugal  
amcm000@hotmail.com

Isabel Antunes

Escola Superior de Educação  
Instituto Politécnico de Castelo Branco  
Castelo Branco, Portugal  
Isacov2005@gmail.com

Ana Lopes

Escola Superior de Educação  
Instituto Politécnico de Castelo Branco  
Castelo Branco, Portugal  
lopesanarita990@gmail.com

Henrique Gil

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

**Resumo**— Vivemos numa sociedade cada vez mais envelhecida e onde a percentagem de idosos tem vindo a aumentar ao longo dos últimos anos. A sociedade atual é cada vez mais mediada por tecnologia, o que coloca desafios mais exigentes à população idosa que possui uma reduzida literacia digital. Este é um grupo etário que sofre algumas desigualdades, sendo o acesso às tecnologias digitais ainda uma realidade que não se aplica à generalidade deste grupo. Este artigo pretende analisar alguns conceitos e relacioná-los, tendo como objetivo perceber a acessibilidade da aplicação SNS 24 ao público-alvo dos idosos, partindo da análise de dados recolhidos junto de uma pequena amostra de cidadãos com 65 e mais anos, através de entrevistas realizadas a 5 pessoas idosas, sendo este um estudo de caráter exploratório, que teve como constrangimentos o confinamento pandémico. Desta forma, foi possível verificar que a aplicação SNS 24 poderá ser de extrema importância para o dia-a-dia dos idosos, possibilitando uma maior autonomização e empoderamento, através da aproximação aos serviços de saúde. Contudo, para que esta seja uma aplicação inclusiva e adequada a todas as faixas etárias, é necessário proceder a algumas reformulações, atendendo às necessidades que foram levantadas com este estudo, nomeadamente no que diz respeito ao registo e ao tamanho das letras/fontes da aplicação.

**Palavras Chave** - Aplicações digitais (Apps); Envelhecimento; Idosos; Infoexclusão; SNS24.

**Abstract**— We live in an increasingly aging society and where the percentage of elderly people has been increasing over the last few years. Today’s society is increasingly mediated by technology, which poses more demanding challenges to the elderly population that has low digital literacy. This is an age group that suffers from some inequalities, and access to digital technologies is still a reality that does not apply to the generality of this group. This article aims to analyze some concepts and relate them, aiming to

understand the accessibility of the SNS 24 application to the target audience of the elderly, based on the analysis of data collected from a small sample of citizens aged 65 and over, through interviews carried out to 5 elderly people, this being an exploratory study, which had the pandemic confinement as constraints. In this way, it was possible to verify that the SNS 24 application can be extremely important for the daily life of the elderly, allowing greater autonomy and empowerment, through the approximation to health services. However, for this application to be inclusive and suitable for all age groups, it is necessary to carry out some reformulations, taking into account the needs that were raised with this study, namely with regard to the registration and size of the letters/fonts of the application.

**Keywords**- Digital applications (Apps); Aging; Elderly; Info Exclusion; SNS24.

### I. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

O rápido envelhecimento populacional é um facto inegável. Os avanços na medicina e a melhoria das condições sociais das pessoas levaram ao declínio da natalidade e ao aumento da esperança média de vida, que teve como consequência positiva a diminuição da mortalidade. A conjugação destes fatores levou ao duplo envelhecimento da sociedade portuguesa, ou seja, à diminuição da percentagem de jovens e ao aumento da percentagem de idosos.

O aumento da esperança média de vida assume-se como uma conquista da humanidade, no entanto também se revela como um desafio para a satisfação das necessidades dos idosos tendo em conta as suas características. Conforme dados do [1], estima-se que atualmente, o valor da esperança média de vida à nascença seja de 81,06 anos para o total da população.

Em 2021, mais de 2,4 milhões de pessoas, 23,4% da população portuguesa, tinham 65 ou mais anos [2], sendo que cada vez mais pessoas idosas atingem idades mais avançadas,

ainda que nem sempre este processo seja acompanhado de qualidade de vida. Deste modo, é essencial que a sociedade proporcione condições e oportunidades às pessoas idosas, nomeadamente ao nível de cuidados de saúde e da participação ativa na sociedade.

O envelhecimento retrata os efeitos da passagem do tempo pelo ser humano. De acordo com [3] é um processo universal e inevitável ao que parece inscrito nos genes. É um processo intrínseco a cada um de nós e manifesta-se através da perda de algumas competências. Tal como afirma [4] ao afirmar que o envelhecimento tem sido descrito como um processo inerente a todos os seres vivos e que se expressa pela perda da capacidade de adaptação e pela diminuição da funcionalidade.

A sociedade portuguesa encontra-se envelhecida, sendo evidente que atualmente a maioria da população idosa se encontra no grupo de pessoas infoexcluídas. Tal deve-se sobretudo ao facto de as pessoas idosas ainda apresentarem níveis de escolaridade mais baixos relativamente aos restantes grupos etários, como o comprova os dados de [5], em que cerca de 20% da população com mais de 65 anos não apresenta qualquer nível de escolaridade e 52% da população idosa apresenta apenas o 1º ciclo do ensino básico. Esta elevada percentagem de analfabetismo pode condicionar a aprendizagem das TIC por parte dos idosos e o desenvolvimento de competências digitais.

A tecnologia tem hoje um papel importante na sociedade. As consequências de não fazer parte de uma “sociedade em rede” potenciam situações de desigualdade e exclusão social. Alguém que se encontra infoexcluído no contexto atual, pode ver-se impossibilitado de exercer de forma plena a sua cidadania, tanto no exercício de deveres como no acesso a direitos. Tal é defendido por [6], ao afirmar que quem não estiver digitalmente incluído não poderá estar socialmente incluído, e como tal, estes cidadãos estão impedidos do exercício de uma cidadania plena, com todos os deveres e direitos que lhe estão associados.

Com o avanço das tecnologias digitais e o constante aumento das plataformas e aplicações digitais que pretendem ser um aliado de todos os cidadãos no cumprimento dos seus deveres, assim como dos seus direitos. No entanto, ainda existe uma grande parte da sociedade que não utiliza o computador e a Internet. De acordo com dados de [7], em 2017 apenas 28% da população com 65-74 anos utilizava o computador, enquanto em 2020, apenas 39% do mesmo grupo etário utilizava a Internet.

De acordo [6], uma das razões que estão na origem do desfasamento entre os mais idosos e as TIC têm a ver com o facto de não terem tido uma exposição e uma necessidade de utilizarem estes recursos digitais no decorrer da sua vida profissional e pessoal. No entanto, podem ser apontadas outras razões que lhe estão subjacentes, nomeadamente, a falta de interesse e motivação para a utilização das TIC, assim como o facto das pessoas idosas não verem utilidade para a sua vida diária na sua utilização.

As questões relacionadas com o idadismo, realçam muitas vezes aspetos negativos sobre a velhice, transmitindo a ideia que a tecnologia não é para os mais velhos. Tal como afirma

[8], os mais velhos enfrentam vários discursos sobre a velhice na sociedade, incluindo o preconceito sobre esta fase da vida e que eles próprios podem incorporar, podendo alimentar a ideia de que a tecnologia, a Internet, não é para eles.

O setor da saúde não é alheio às tecnologias digitais e tem vindo a reinventar-se e a adaptar-se. Assim como apresenta [9], inovação dos projetos de cuidados de saúde em todo o mundo foi conduzida pelo uso generalizado da Internet, surgindo o conceito de eHealth. As Nações Unidas definem eHealth como o uso de tecnologias de informação e comunicação para responder às necessidades em saúde dos cidadãos, pacientes, profissionais de saúde, prestadores de cuidados e decisores políticos. De acordo com [10] eHealth vem trazer uma nova forma, mais eficaz, de gerir informação, medicina e recursos financeiros. Acrescentando que a prestação de cuidados de saúde é uma atividade que requer bastante informação. Por isso, as implementações de novas tecnologias vêm também permitir ganhos que podem modificar e tornar a gestão mais eficiente. Referindo que, em Portugal são exemplos de medidas de incorporação de eHealth no Serviço Nacional de Saúde, a criação de portais dedicados à saúde e sua promoção, por parte do próprio Ministério da Saúde.

## II. APLICAÇÃO DIGITAL: SNS 24

Encontra-se consagrado na Constituição da República Portuguesa, o direito de todos os cidadãos a participarem na tomada de decisões em saúde.

Em Portugal, os cuidados de saúde são alvo de críticas frequentes, incidindo, sobretudo nos custos acrescidos, nas listas de espera para consultas ou exames complementares de diagnóstico e nos tempos de espera para o serviço de urgência, tal como é apresentado por [11]. Desigualdades estas que podem ainda ser agravadas se considerarmos a dicotomia rural/urbano.

O aumento da utilização das tecnologias de comunicação e informação no âmbito da saúde pretende ajudar a atenuar algumas dessas lacunas, através da redução dos custos associados aos cuidados de saúde, da melhoria da eficiência dos cuidados prestados, da capacitação dos cidadãos no processo de tomada de decisões e, conseqüentemente, da promoção da sustentabilidade do Serviço Nacional de Saúde, tal como defende [12].

Desta forma, o Ministério da Saúde, lançou várias aplicações móveis dirigidas para o cidadão (e-saúde). Um dos exemplos é o SNS24 (Fig. 1), aplicação digital utilizada nesta investigação e que permite consultar informações sobre saúde e o processo clínico do cidadão.



Figura 1. Logotipo da aplicação digital ‘SNS 24’.

Estas aplicações móveis, no entanto, apresentam algumas críticas associadas ao seu funcionamento, tal como é apresentado por [9], acrescentando que estas críticas demonstram que as aplicações surgem apenas para marcar a sua posição na vanguarda do desenvolvimento tecnológico, sem terem em conta a sua verdadeira utilidade e as expectativas dos seus destinatários. Reforçando a ideia de necessidade de um maior investimento no desenvolvimento de ferramentas de apoio à tomada de decisões de saúde, que considerem as necessidades e escolhas dos cidadãos. Deverá ser adotada uma abordagem centrada no usuário, que de acordo com [13], é uma abordagem para o desenvolvimento de soluções que têm como propósito promover a criação de produtos que sejam mais úteis para os usuários, atendendo às suas características e que sejam fáceis de usar. Neste caso em que a aplicação SNS24 seja adaptada aos usuários e não o contrário. Visto que, as tecnologias digitais devem obedecer aos critérios de usabilidade e acessibilidade. Sendo a acessibilidade o objeto de estudo da presente investigação. O que de acordo com XX, consiste em tornar disponível ao usuário toda a informação, de forma que possa aceder a ela com autonomia, independentemente das suas características orgânicas.

### III. ESTUDO EXPLORATÓRIO

O estudo realizado e apresentado neste artigo, debruçou-se sobre a análise da acessibilidade da aplicação SNS24 à população idosa. Para tal, o estudo procurará responder às seguintes questões, “É simples?”, “É apelativo?”, “É claro?”, “É apropriado?” e “É consistente?”, com o intuito de perceber se a aplicação em estudo, é facilmente percebida e manipulável pelos indivíduos com 65 e mais anos.

Foi analisada a capacidade dos idosos em realizarem a instalação e o registo na aplicação, assim como a identificação e a utilização das configurações da aplicação. Foram avaliadas a adequação das cores utilizadas, a linguagem, o tipo de letra, os conteúdos da informação assim como a facilidade na procura de informação e uma avaliação por parte dos idosos da veracidade da informação.

### IV. METODOLOGIA

Esta investigação consiste num estudo empírico de carácter essencialmente qualitativo e eminentemente exploratório, que pretende responder à seguinte questão de investigação: “Será a utilização da aplicação SNS24 acessível aos idosos?”.

A realização deste estudo procurou seguir um conjunto de princípios éticos indispensáveis para uma investigação. De salientar que a participação no estudo foi voluntária, ao qual todos os idosos inquiridos manifestaram o seu consentimento livre e informado, tendo-lhes sido dada a possibilidade de tirar dúvidas ou de desistir da participação a qualquer momento, se assim o desejassem. As entrevistas foram realizadas na residência do próprio idoso inquirido. Mais se informa que não foi possível alargar a amostra devido ao confinamento.

Foram usados como instrumentos de recolha de dados a entrevista semiestruturada e um questionário para obtenção de dados sociodemográficos dos idosos entrevistados. Posteriormente foi realizada a análise dos dados obtidos através

da análise de conteúdo das entrevistas. O guião de entrevista foi elaborado e aplicado, o qual foi composto por algumas questões abertas e algumas questões fechadas, elaboradas com o intuito de avaliar a acessibilidade e a adequabilidade da aplicação à amostra escolhida.

Em termos de técnicas de investigação foi utilizada também a observação participante, efetuada durante a realização das entrevistas com a aplicação SNS24, assim como o registo de notas de campo e de grelha de observação.

A amostra selecionada foi uma amostra por conveniência, escolhida mediante alguns critérios de seleção, nomeadamente, saberem ler e escrever, utilizarem regularmente SmartPhone e que não apresentem alterações nas funções cognitivas. A amostra foi composta por cinco indivíduos, com idade igual ou superior a 65 anos.

## V. RESULTADOS

### A. caracterização sociodemográfica

Participaram no estudo cinco idosos, predominantemente do sexo feminino (80%), e com idades compreendidas entre os 65 e os 77 anos, apresentando uma média de idades de 68,8 anos (DP=4,76). Os idosos entrevistados são todos reformados e residentes em meio urbano. Todos possuem Internet em casa e utilizam-na diariamente, sendo que na generalidade dos casos apresentam baixas habilitações literárias, embora também se verifique a existência de 1 idosa com o ensino secundário.

### B. Acessibilidade: SNS 24

Inicialmente procurou-se responder à questão “É simples?”, onde foram analisados essencialmente a instalação, o registo da aplicação e as configurações da aplicação. De um modo geral, os indivíduos reconheceram o símbolo da aplicação SNS 24, embora tenham apresentado alguma dificuldade em encontrá-la na App Store/Play Store, devido à quantidade de informação que apresentava a página de download, por este motivo foi requerido auxílio para a sua identificação. Contudo, um dos entrevistados já possuía a aplicação, apresentando uma doença crónica desde infância (diabetes tipo A) e ao longo da vida surgiram outras patologias, necessitando de estar em permanente contacto com o SNS, refere mesmo que “Foi a minha médica do hospital que me disse para por... porque seria útil... então nesse dia fui casa da minha irmã e o meu sobrinho ajudou-me a pôr no telemóvel...” (Indivíduo 1).

Outra das dificuldades encontradas está relacionada com o registo na aplicação. Todos os entrevistados tiveram dúvidas em relação ao que era a chave móvel digital e inclusive pela forma como surge no ecrã consideraram que seriam necessárias duas informações solicitadas (Chave móvel digital e número de utente), contudo esta é uma questão de opção (Fig.2). Desta forma, verifica-se que esta situação pode induzir em erro. Após explicação, todos os idosos inquiridos optaram por utilizar o número de utente:



Figura 2. Opções de registo na aplicação digital SNS 24.

Relativamente às configurações da aplicação, todos os idosos tiveram dificuldade em identificar, alguns necessitaram de ajuda enquanto outros não quiseram, justificando que “...Não gosto de mexer em nada disto! Nem mesmo no telemóvel pois pode estragar tudo... e depois tenho que pedir ajuda porque não sei o que fazer para voltar...”.

De forma a verificar se a aplicação é apelativa, nomeadamente na alteração do tema, verificou-se uma certa resistência por parte dos entrevistados em utilizar esta função (Fig.3), mesmo após a demonstração do procedimento, referindo mesmo, “... não vejo qualquer utilidade nisso! Até faz impressão assim... ponha lá como estava!...”

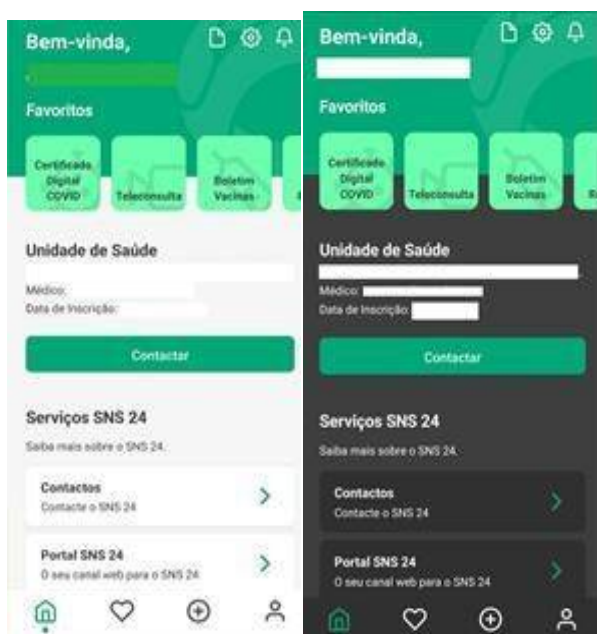


Figura 3. Menus da aplicação digital SNS 24.

Relativamente à clareza e à consistência da informação, na generalidade os idosos consideraram que os conteúdos são apropriados e claros, todos verbalizaram que era fácil compreender o significado de cada separador e o seu conteúdo, valorizando a utilidade de toda a informação fornecida pela aplicação acrescentando que “... nos dias que correm toda a informação da saúde é útil... antigamente tínhamos que guardar o boletim das vacinas para saber quando tínhamos que ir á vacina...e aquela que é de 10 em 10 anos...passava sempre! ...agora por aqui dá para ver...muito bem!...e também dá para o certificado COVID e para as vacinas do Covid! Muito bem!”

De forma a verificar a apropriação da aplicação à população em estudo, foram avaliados o tipo e o tamanho da letra, assim

como o tipo de scroll utilizado por parte da aplicação. Relativamente ao tipo de letra utilizado, foi considerado apropriado “sim lê-se bem...”, no entanto todos consideram a necessidade da possibilidade de fazer zoom “...porque agora estou em casa com óculos, mas noutra sítio qualquer que não tenho óculos...não será assim tão fácil de ler e de encontrar as coisas!”. Esta foi uma dimensão apontada pelo idoso que já utilizava a aplicação, uma vez que recorre à mesma frequentemente para visualizar exames e receitas de medicamentos reforçando que “Tenho que ir ver dos óculos de propósito e às vezes na farmácia tenho que dar o telemóvel para o empregado! Porque não é fácil e eu não tenho óculos de ver ao longe e ao perto...tenho uns para cada”. Quanto ao tipo de scroll, e à eventualidade de este ser vertical e não horizontal, as respostas não foram consistentes, pois como não havia a possibilidade de experimentar todos responderam que não sabiam e que estava bem assim.

Os resultados das entrevistas realizadas aos idosos da amostra revelam que, estes consideram a aplicação acessível e correta, reconhecendo como verdadeira e atualizada toda a informação disponível na aplicação. Contudo, todos os idosos que transferiram a aplicação no início da entrevista, verbalizaram a necessidade de mais tempo para se familiarizarem e explorarem melhor a aplicação. Embora todos os indivíduos reconheçam a utilidade, nomeadamente “...agora em tempo de Covid tem os certificados...e tudo...,mas por exemplo para marcar consulta acho que é melhor ligar diretamente para o centro de saúde...ir por ai demora mais tempo...”, a exceção foi o indivíduo que já possuía a aplicação do SNS 24 instalada, pois para ele “...é muito útil pois muitas vezes quero saber quando fui á farmácia buscar medicamentos e basta-me ver a data em que a médica passou a receita além da data dos exames...claro e a possibilidade de fazer teleconsulta...nunca fiz mas sei que é com uma senha que enviam para o ... acho eu...nunca se sabe quando vamos necessitar...eu uso!”.

#### IV. CONCLUSÕES

Vivemos numa sociedade cada vez mais digital, onde a tecnologia assume um papel cada vez mais importante, contudo a ausência de competências digitais pode desencadear situações de discriminação e/ou desigualdades. Ao longo das últimas décadas o número de pessoas sem competências digitais tem vindo a diminuir, embora grande parte da população com 65 e mais anos continue em situação de infoexclusão, decorrente essencialmente das baixas habilitações literárias.

Enquanto sociedade cada vez mais envelhecida, é imperativo que as pessoas idosas se adaptem às novas realidades e circunstâncias, contudo, a sociedade também tem de se adaptar às pessoas idosas, de tal forma que possa proporcionar as condições e oportunidades de participação e de melhoria da sua qualidade de vida.

O aumento da longevidade das pessoas idosas é um facto cada vez mais comprovado. Contudo, também é certo que Portugal é um dos países com uma esperança média de vida com saúde das mais reduzidas da União Europeia, surgindo assim a necessidade de melhorar o acesso aos cuidados de saúde, nomeadamente através da utilização das tecnologias

digitais (e-saúde), com o intuito de responder às necessidades de saúde e uma melhoria da qualidade de vida dos idosos.

De forma a aproximar o utente dos serviços de saúde, assim como do seu processo/informação clínica surgiram algumas aplicações nesse âmbito, sendo uma delas a aplicação SNS24, que é a aplicação objeto de estudo.

Perante os dados obtidos com o estudo, podemos considerar que a aplicação SNS 24, pode ser uma mais-valia para o grupo etário em estudo, uma vez que concentra um conjunto de informações relativamente ao processo clínico do utente e que pode facilitar o acesso a essas informações de forma simples.

Não obstante, e embora os resultados sejam animadores, esta é uma aplicação que apresenta algumas lacunas e que poderão dificultar a sua utilização, nomeadamente no que diz respeito ao tamanho da letra assim como no processo de instalação e registo na aplicação.

Para o estudo que foi desenvolvido foram definidos alguns critérios de inclusão, é de notar que embora todos os idosos utilizem diariamente algumas tecnologias digitais ainda se verifica algum receio por parte destes relativamente à sua utilização, assim como reconhecem a necessidade de mais tempo para adaptação e familiarização com a aplicação, embora seja reconhecida por todos os participantes no estudo a sua utilidade.

Contudo é relevante reforçar que para o presente estudo, apenas foi incluída uma amostra reduzida (confinamento pandémico) composta apenas por pessoas com algumas competências digitais, daí o facto de os resultados obtidos não poderem ser generalizados para o grupo etário com 65 e mais

anos, desconhecendo-se com o estudo se esta será uma aplicação acessível a pessoas idosas sem competências digitais.

#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] INE, “Esperança de vida atingiu 81,06 anos à nascença e 16,69 anos aos 65 anos”, 2021.
- [2] INE, “Censos 2021- Divulgação dos resultados provisórios”, 2021.
- [3] M. J. Rosa, “O Envelhecimento da Sociedade Portuguesa”. Lisboa: FFMS, 2012.
- [4] C. Paúl and O. Ribeiro, “Manual de Geontologia”. Lisboa: LIDEL, pp.71-91, 2012.
- [5] Pordata, “População residente com 15 a 64 anos e 65 e mais anos: por nível de escolaridade completa mais elevado”, 2021.
- [6] H. Gil, “As TIC e a cidadania 65+”, in Congresso Mundial de Estilos de Aprendizagem: livro de Atlas, Bragança: Instituto Politécnico de Bragança, pp. 1665-1676, 2016.
- [7] Pordata, “Indivíduos com 16 e mais anos que utilizam computador e Internet em % do total de indivíduos: por grupo etário”, 2021.
- [8] C. Rebelo, “Exclusão Digital Sénior: Histórias de vida, gerações e cultura geracional”, in Revista Comunicando, vol. 5, pp.144-158, 2016.
- [9] J. Tavares, G. Santinha, and L.J. Gonçalves, “Tecnologias Digitais de Apoio à Tomada de Decisão em Saúde”, in Journal of Digital Medicine & Interaction, vol. 3, pp. 40-53, 2020.
- [10] 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.
- [11] M. Castells and G. Cardoso, A Sociedade em Rede – do conhecimento à Acção Política, Lisboa: Imprensa Nacional Cada da Moeda, 2005.
- [12] L. V. Lapão and G. Dussault, “A contribuição da eHealth e mHealth para melhorar o desempenho da força de trabalho da saúde: uma revisão” in Public Health Panorama, vol. 3, pp. 463-471, 2017.
- [13] R. Savi and C.B. Souza, “Design centrado no usuário e o projeto de soluções educacionais”, in E-Tech: Tecnologias para Competividade Industrial. Florianópolis, pp 33-52, 2015.