



Instituto Politécnico
de Castelo Branco
Escola Superior
de Educação

Estudo da Utilização das TIC na USALBI e o Contributo para a Redução do Isolamento dos Idosos

Mestrado em Gerontologia Social

Vera Lúcia Romão Núncio

Orientador

Professor Doutor Henrique Manuel Pires Teixeira Gil

Janeiro de 2015



Instituto Politécnico
de Castelo Branco
Escola Superior
de Educação

Estudo da Utilização das TIC na USALBI e o Contributo para a Redução do Isolamento dos Idosos

Vera Lúcia Romão Núncio

Orientador

Professor Doutor Henrique Manuel Pires Teixeira Gil

Trabalho de Projeto apresentado à Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gerontologia Social, realizado sob a orientação científica do Professor Doutor Henrique Manuel Pires Teixeira Gil do Instituto Politécnico de Castelo Branco.

Janeiro de 2015

Agradecimentos

Perante o fim desta etapa, desejo agradecer:

- Ao Professor Doutor Henrique Manuel Pires Teixeira Gil, por toda a sua dedicação, empenho e conhecimento demonstrado ao longo deste trabalho. Assim como pela sua disponibilidade, apoio e sugestões, indiscutivelmente necessários para a elaboração da dissertação.

- Aos responsáveis institucionais e funcionários da Universidade Sénior Albicastrense e do Cibercentro que viabilizaram a implementação dos questionários e se revelaram um meio de acesso aos idosos que frequentam a USALBI.

- A todos os idosos inquiridos pela sua disponibilidade, experiência de vida e conhecimentos transmitidos.

- Aos meus colegas e amigos, por acreditarem no meu trabalho e pelo incentivo para a conclusão do Mestrado.

- A toda a minha família, principalmente aos meus pais, pois foram o seu esforço, incentivo, força e disponibilidade que me permitiram terminar mais esta etapa. Não esquecendo que por eles me foram transmitidos os valores e guias éticos que me acompanham em todas as fases da minha vida.

A todos, bem-haja!

Alma Serena

*Alma serena, a consciência pura,
assim eu quero a vida que me resta.
Saudade não é dor nem amargura,
dilui-se ao longe a derradeira festa.*

*Não me tentam as rotas da aventura,
agora sei que a minha estrada é esta:
difícil de subir, áspera e dura,
mas branca a urze, de oiro puro a giesta.*

*Assim meu canto fácil de entender,
como chuva a cair, planta a nascer,
como raiz na terra, água corrente.*

*Tão fácil o difícil verso obscuro!
Eu não canto, porém, atrás dum muro,
eu canto ao sol e para toda a gente.*

Fernanda de Castro, in "Ronda das Horas Lentas"

Resumo

O presente Trabalho de Projeto pretende averiguar de que forma as TIC (Tecnologias da Informação e da Comunicação) podem criar condições para a redução do isolamento junto dos idosos, avaliando o enquadramento das TIC como área da formação na USALBI (Universidade Sénior de Castelo Branco). O estudo foi realizado na USALBI, através da observação não-participante, de entrevistas semiestruturadas realizadas a dois profissionais de Gerontologia Social e dois especialistas na área das TIC, sendo ainda aplicados 80 questionários a alunos da USALBI.

A qualidade de vida da pessoa idosa é, e deve ser indiscutivelmente, uma temática que gera preocupações na sociedade, mais especificamente nas famílias e nos profissionais que mais diretamente estão relacionados com o processo de envelhecimento. Neste contexto, é importante analisar e refletir acerca das políticas sociais existentes para que os idosos possam ser um grupo de cidadãos ativo na sociedade. Presentemente, a sociedade digital vem implicar que todos os cidadãos sejam dotados de competências que permitam a sua perfeita integração. Neste caso em particular, dado que a população idosa é referenciada como uma população infoexcluída, torna-se urgente criar condições para que se promova a sua inclusão digital que lhes permitirá uma verdadeira inclusão social onde sejam minimizados todos os fatores que contribuem para situações de isolamento. Os resultados da investigação vieram demonstrar que as TIC podem constituir uma oportunidade para que os idosos aumentem as suas relações interpessoais e, ao mesmo tempo, contribuam para um melhor processo de envelhecimento.

Palavras chave

TIC, Idoso, Envelhecimento Ativo, Isolamento, Qualidade de Vida.

Abstract

The Project Work This seeks to ascertain how ICT (Information and Communication Technologies) can create conditions for reducing isolation among the elderly , evaluating the framework of ICT as the training area in USALBI (Castelo Branco University Senior) . The study was conducted in USALBI through non - participant observation , semi-structured interviews to two social gerontology professionals and two experts in the field of ICT , still being applied 80 questionnaires to students USALBI .

The quality of life of the elderly person is , and should be undoubtedly an issue that raises concerns in society , more specifically on families and professionals who are more directly related to the aging process . In this context, it is important to analyze and reflect on the existing social policies for the elderly can be a group of active citizens in society. At present, the digital society comes to imply that all citizens are equipped with skills to enable their seamless integration . In particular, given that the elderly population is referenced as a infoexcluída population , it is urgent to create conditions to promote digital inclusion which will allow them a real social inclusion are minimized where all factors that contribute to isolation situations. Research results have shown that ICT can be an opportunity for older people to increase their interpersonal relationships and at the same time , contribute to a better aging process.

Keywords

ICT , elderly, Active Ageing , insulation , Quality of Life.

Índice geral

1. Introdução	1
1ª Parte.....	5
Capítulo I	5
1. O Processo de Envelhecimento e suas Consequências.....	5
1.1. A evolução demográfica em Portugal: algumas consequências	5
1.2. Envelhecimento Biológico, Psicológico e Social.....	10
1.3. Gerontologia Social e Cuidados na Velhice.....	11
2. Isolamento Social dos Idosos.....	15
2.1. Medidas de prevenção social com os idosos	15
2.2. Isolamento Social do Idoso	19
3. As TIC e o Processo de Envelhecimento	23
3.1. Papel das TIC na redução da info-exclusão dos idosos	23
3.2. Envelhecimento ativo e qualidade de vida através das TIC	25
2ª Parte.....	35
Capítulo IV	35
1. Metodologia da Investigação	35
1.1. Tipo de estudo.....	35
1.2. Amostra	36
1.3. Procedimentos e instrumentos de investigação	38
1.3.1. Observação não participante	38
1.3.2. Inquérito por questionário	39
1.3.3. Inquérito por entrevista.....	40
2. Triangulação de Dados	41
Capítulo V.....	43
1.1. Análise e tratamento dos questionários	43
1.1.1. Análise e tratamento do Questionário A.....	43
1.1.2. Análise e tratamento do Questionário B.....	46
1.1.3. Análise Comparativa dos Questionários A e B.....	49
1.2. Análise de conteúdo das Entrevistas realizadas aos Profissionais de Gerontologia Social e aos Especialistas em TIC	52
1.2.1. Análise de conteúdo das entrevistas realizadas aos Profissionais de Gerontologia Social.....	52

1.2.1.1. Categoria: Opiniões relacionadas com a utilização das TIC em termos gerais.....	52
1.2.1.2. Categoria: Papel do formador em TIC para os idosos	53
1.2.1.3. Categoria: Implicações da formação em TIC com os idosos no processo de envelhecimento e isolamento	55
1.2.2. Análise de conteúdo das entrevistas realizadas a especialistas em TIC para idosos	56
1.2.2.1 Categoria: Opiniões relacionadas com a utilização das TIC em termos gerais.....	56
1.2.2.2 Categoria: Papel do formador em TIC para os idosos	57
1.2.2.3. Categoria: Implicações da formação em TIC com os idosos no processo de envelhecimento e isolamento	59
1.2.3. Análise Comparativa das Entrevistas Realizadas.....	61
Capítulo VI	63
1. Conclusões Finais	63
Capítulo VII.....	65
1. Propostas de Intervenção.....	65
Bibliografia.....	67
Apêndices.....	71

Índice de gráficos

Gráfico 1: Distribuição da subamostra A por idades	43
Gráfico 2: Habilitações literárias dos idosos inquiridos	44
Gráfico 3: Principais razões que levam os idosos inquiridos a frequentarem a USALBI.....	44
Gráfico 4: Frequência com que os alunos inquiridos recorrem à Internet.....	45
Gráfico 5: Utilização das TIC.....	45
Gráfico 6: Distribuição da subamostra por idades.	46
Gráfico 7: Habilitações literárias dos idosos inquiridos	46
Gráfico 8: Importância da utilização das TIC no dia-a-dia dos inquiridos	47
Gráfico 9: Dificuldades sentidas durante as aulas de TIC.....	47
Gráfico 10: Utilização dos conhecimentos adquiridos nas aulas de TIC.....	48
Gráfico 11: O que permitiram os conhecimentos em TIC	49

Índice de quadros

Quadro 1: Rede Informal: factores de insustentabilidade e de sustentabilidade.....	8
Quadro 2: Rede Formal: factores de insustentabilidade e de sustentabilidade	8
Quadro 3: Multidisciplinarietà em Gerontologia Social.....	12
Quadro 4: Evolução do tipo de família – Portugal (1960-2011)1.....	7
Quadro 5: Diretrizes do funcionamento das relações familiares	21
Quadro 6: Indivíduos (16-74 anos) que utilizaram computador nos 3 primeiros meses dos anos por cada 1000 habitantes.....	24
Quadro 7: Utilização do computador e da internet em % do total de indivíduos por grupo etário.....	25
Quadro 8: Fatores que influenciam a necessidade de aprender	27

1. Introdução

Com a baixa taxa de natalidade e o aumento da esperança média de vida, as alterações económicas e o desenvolvimento da medicina, o percurso de vida tornou-se mais duradouro e ativo. A população está, inquestionavelmente, a envelhecer e é urgente promover uma boa qualidade de vida para os idosos, principalmente em distritos como Castelo Branco, considerado como um dos mais envelhecidos de Portugal. Para que isto seja possível, os idosos devem sentir-se úteis, integrados e capazes de acompanhar a evolução da sociedade. Estes fatores estão diretamente relacionados com conceitos sociais, culturais, económicos, pessoais e de autoestima.

Com a chegada à 3ª Idade, os idosos passam a ter mais tempo livre, o que pode provocar um choque para estes, na medida em que a sua atividade laboral termina e passam a ter demasiado tempo livre. Este fenómeno pode tornar-se um problema se este tempo disponível não for ocupado da melhor forma ou não existirem atividades específicas. As atividades e projetos destinados a esta população devem ter objetivos relacionados com a sua integração, acompanhamento e promoção da autoestima pessoal e social dos idosos. As restrições físicas e psicológicas provocadas pela idade mais avançada e pelo desenvolvimento da sociedade moderna, originam o afastamento da vida social, das gerações mais jovens, da própria família dos idosos e, fundamentalmente, do conceito de uma vida ativa. Apesar de já existirem respostas para o isolamento dos idosos, é necessário o aumento da implementação de programas futuros.

Para se alcançar um adequado envelhecimento ativo, deve existir um conjunto vasto de atividades relacionadas com o exercício físico, realização de viagens e passeios, inclusão em grupos de dança, canto ou teatro, entre outros, mas sobretudo devem existir formas de aprendizagem contínua. Todos estes exemplos promovem a diminuição da isolamento, solidão e depressão presente nos idosos contemporâneos, por isso, é fundamental, criar formas de inclusão na sociedade atual. Esta está repleta de novas experiências e tecnologias que, para os indivíduos que já nascem neste contexto, torna-se fácil a adaptação, mas para os idosos, que sempre viveram de outra forma, com poucos meios de comunicação e escassa acessibilidade às tecnologias, torna-se complicado adquirir rapidamente os conceitos necessários para a utilização das tecnologias digitais ou das TIC. São fundamentais iniciativas e projetos, tais como a USALBI, que permitem o contacto com estas novas realidades. Neste sentido, é importante que se criem condições para que possa ter lugar a “migração digital” para quem não é um “nativo digital”.

A utilização dos novos meios de comunicação podem, sobretudo, auxiliar na inclusão dos idosos e na ocupação dos seus tempos livres, diminuindo o número dos casos de solidão e a falta de partilha intergeracional. Ao mesmo tempo, os idosos

podem adquirir uma visão diferente da globalização e também novas formas de comunicar com os outros e com o Mundo, além de que a utilização das mesmas estimula o raciocínio e aumenta o número de atividades possíveis a desenvolver com os idosos. Sendo um contexto informal, permite que qualquer pessoa, incluindo indivíduos mais velhos, possam comunicar, interagir e melhorar a sua qualidade de vida através das novas ferramentas digitais. Certamente que serão encontradas barreiras, tais como, dificuldades físicas e cognitivas, inadaptação às novas formas de comunicar, o isolamento, a solidão e a exclusão, falta de motivação, a fraca literacia académica, a não utilização das TIC em contexto laboral, entre outros. Contudo, a estipulação dos objetivos a atingir, podem ultrapassar estas dificuldades.

A questão de investigação que norteia o presente estudo é a seguinte:

«Qual o contributo das TIC, em contexto formativo da USALBI, para a promoção da redução do isolamento junto dos idosos?»

Os objetivos do presente projeto pretendem avaliar qual o enquadramento das TIC, como área de formação na USALBI e, em que medida, podem reduzir as situações de isolamento junto dos idosos. Mais especificamente, recolher a opinião dos idosos que frequentam a USALBI, relativamente às TIC, investigar qual a influência de aplicações informáticas na forma de comunicação e sociabilidade dos idosos, propondo iniciativas que promovam e facilitem a socialização e a consequente redução do isolamento junto desta população. Assim, serão estimuladas capacidades e conhecimentos ao nível da utilização das TIC, valorizando a competência social e pessoal dos idosos, garantindo a igualdade entre todos os indivíduos numa sociedade em que as oportunidades devem estar ao alcance de todos. Neste âmbito, podem-se também criar mais condições para uma verdadeira inclusão social onde os idosos poderão ter um acesso mais facilitado à informação e à sua posterior comunicação e partilha. Neste contexto, a inclusão digital surge como uma dimensão que vem tornar possível uma melhor e mais extensa intervenção e integração dos idosos.

Para o efeito, realizou-se um estudo de caso na USALBI, localizada na cidade de Castelo Branco, em turmas de informática e também em turmas de outras disciplinas, através do enquadramento e cruzamento dos dados recolhidos com a observação não participante, através da realização de entrevistas semi-estruturadas a 2 profissionais na área da Gerontologia Social e 2 especialistas de informática com idosos e à aplicação de inquéritos a idosos que frequentam a USALBI.

O presente estudo estrutura-se em duas partes, sendo constituído por sete capítulos, seguindo-se depois a bibliografia e anexos. A 1ª Parte é, constituída por três capítulos, que exploram e contextualizam os objetivos do estudo através de uma revisão bibliográfica acerca da temática. Os quatro últimos capítulos analisam o estudo empírico, a sua metodologia e a discussão dos resultados e, por fim, as conclusões finais e propostas de intervenção acerca da temática.

No primeiro capítulo, relacionado com – O Processo de Envelhecimento e suas Consequências - é analisada a realidade demográfica presente em Portugal, avaliando a evolução do envelhecimento social e psicológico do indivíduo, fazendo referência a fatores condicionantes do envelhecimento biológico, psicológico e social e, por fim, é explorada a área da Gerontologia Social e os procedimentos a ter como profissional que trabalha com os idosos.

No segundo capítulo – Isolamento Social dos Idosos – são retratadas medidas de prevenção social dos idosos, tratando a problemática do isolamento social dos mesmos, no que diz respeito ao impacto e aos fatores de isolamento na vida do idoso (solidão, depressão e qualidade de vida).

No terceiro capítulo - As TIC e o Processo de Envelhecimento – é abordado o fenómeno da sociedade do conhecimento, o papel das TIC na redução da infoexclusão da população idosa e, por fim, é feita referência à possibilidade de obter um envelhecimento ativo e de boa qualidade de vida através das tecnologias.

No quarto capítulo – Metodologia da Investigação – é apresentado o tipo de estudo e qual a amostra estudada, os procedimentos formais e éticos a que o estudo recorreu e quais os instrumentos utilizados, assim como a sua caracterização.

No quinto capítulo – Análise e Tratamento dos Dados – é caracterizada a amostra e toda a informação recolhida através dos questionários aplicados aos alunos /formandos da USALBI e são analisadas as entrevistas realizadas aos profissionais de Gerontologia Social e de especialistas em TIC.

No sexto capítulo – Conclusões Finais- são apresentadas e discutidas as conclusões desta investigação, assim como, as limitações e dificuldades sentdas no decorrer da investigação.

No sétimo capítulo – Propostas de Intervenção – são referidas questões importantes para a promoção da infoinclusão dos idosos através das TIC com a apresentação de sugestões para a realização de formações nesta âmbito.

1ª Parte

Capítulo I

1. O Processo de Envelhecimento e suas Consequências

1.1. A evolução demográfica em Portugal: algumas consequências

O fenómeno do envelhecimento populacional regista-se em todos os países após a 2ª Guerra Mundial, tendo também em conta para a evolução deste fenómeno fatores como a melhoria das condições de vida das populações, o aumento do nível cultural e as novas descobertas farmacológicas (Fontaine, 2000).

A partir de 1950, as modificações visíveis em Portugal tornaram-se mais acentuadas, primeiro pela questão da elevada taxa de emigração e, em segundo, pela queda do crescimento da população (Arroteia, 1985). Mais tarde, com a diminuição de saídas dos indivíduos para outros países, a população cresceu de forma constante, até aos nossos dias. Os fatores que mais contribuíram para este fenómeno social foram a natalidade, uma taxa que diminuiu a olhos vistos; a migração, que foi sempre mais notória nas populações jovens-adultas e a mortalidade, que diminuiu em relação tanto às crianças como aos idosos. Todos estes fatores influenciam diretamente a duração média de vida e a procura dos serviços de saúde e dos serviços sociais. Como resultado, segundo Martins (2002), o envelhecimento demográfico promove uma diminuição da população ativa, assumindo-se assim mais envelhecida a mão-de-obra, o aumento do número de reformados e, conseqüentemente, um acréscimo financeiro relacionado com as pensões. A prestação de cuidados e assistência aos idosos é também cada vez mais significativa, assim como, o número de recursos e necessidades dos mesmos. Conseqüentemente, surgem sentimentos de inutilidade, rejeição e afastamento. Atualmente, estamos inseridos numa sociedade envelhecida mas também numa sociedade onde as pessoas vivem mais tempo e com mais qualidade. Os indicadores de envelhecimento são um aspeto positivo quer para o indivíduo, quer para a sociedade, porque resultam dos progressos feitos pela humanidade em termos médicos, económicos e sociais.

No entanto, nos dias de hoje, é importante refletir de forma insistente sobre os impactos do envelhecimento demográfico e sobre as alterações que têm surgido, tais como, a reforma e o conseqüente aumento do número de reformados. O problema a ser refletido é a adaptação da sociedade em relação a estas transformações demográficas (Szinovacz, 2001 citado por Fonseca, 2005). Esta é uma meta a ser alcançada porque se trata de um direito que foi adquirido ao longo dos anos. Num

universo de milhares ou milhões que trabalham nem todos atingem essa fase e usufruem dos seus benefícios, que por vezes são interrompidos por alguma fatalidade. No sistema moderno de vida atual a reforma já está incorporada como uma parte real da vida e como uma etapa muito importante a ser considerada em todos os aspetos da existência do ser humano, como indivíduo e como cidadão integrado numa sociedade e num sistema de governo. Segundo Cavanaugh (1997), citado por Fonseca (2005), aquando a chegada da reforma, o indivíduo deve estar preparado e cabe-lhe planear um novo ciclo, uma fase muito especial considerada por muitos, o começo de uma nova vida, que deverá ser desfrutada da melhor forma possível.

Os idosos têm o direito de obter respostas às suas necessidades em todos os seus níveis, quer no seu bem-estar físico, nas suas necessidades básicas de alimentação, no que se refere à sua moradia, no âmbito social, no atendimento na preservação da sua saúde e na sua perspetiva de vida e expectativas futuras para que possa vivenciar em pleno de uma velhice bem-sucedida. O processo de transição-adaptação inerente à entrada da reforma poderá constituir particularmente uma circunstância suscetível ao aparecimento de alterações no funcionamento dos idosos, com inevitáveis consequências ao nível do bem-estar psicológico e social. Este ciclo marca, para muitos, o fim de um período que definiu a sua vida e moldou hábitos e costumes.

Este pode ser o início de um momento de libertação e renovação ou de sofrimento e perdas. Por um lado, o reformado tem disponível mais tempo para dedicar a atividades e tarefas do seu interesse que antes não teria oportunidade mas, por outro, este perde prestígio relacionado com o *status* da sua profissão na sociedade, diminui as relações frequentes com os colegas de trabalho, bem como se extinguem horários e compromissos laborais. Tal como afirmam Taylor-Carter e Cook (1995), citados por Fonseca (2005), consideram que a generalidade dos idosos encara a reforma como uma mudança de papéis, na sequência de outras transformações na vida, como é o exemplo da passagem de estudante a trabalhador, realizado enquanto mais jovem.

De forma a perceber os benefícios que um indivíduo aposentado irá usufruir ao entrar na fase da reforma, Silva (2011), enumera algumas dessas vantagens:

- 1) O idoso passa a definir os seus horários, não tendo mais esse compromisso com uma entidade patronal, podendo assim reorganizar a sua vida de acordo com a sua vontade;
- 2) Poderá escolher as suas roupas, estilo de vida e alimentação;

3) A sua privacidade poderá ser preservada, tendo oportunidade de organizar e escolher o local de residência e os recursos a utilizar;

4) Tem opção de escolha para adotar uma nova atividade de forma mais leve e não tão intensa, assim como, participar em atividades de lazer, juntando o útil ao agradável;

5) Para manter o seu bem-estar físico e mental, poderá também recorrer à realização de mais exercícios físicos ao ar livre e praticar caminhadas.

Ainda na opinião de Silva (2011), apresenta também alguns desafios à passagem para a reforma. Logo após o término da atividade profissional, é necessária a adaptação por parte dos idosos ao seu novo estilo de vida, sendo fundamental conciliar as prioridades com as preferências de acordo com a disponibilidade. Podendo existir uma redução salarial, as limitações e problemas financeiros surgem, por isso o idoso deverá fazer uma nova reestruturação dos seus gastos e prioridades. O isolamento e ausência dos amigos e colegas de trabalho, poderá gerar a falta de estímulos e motivação para participar em atividades sociais, o que pode levar à depressão indesejada. Por fim, o alto nível de ansiedade em procurar fazer tudo de uma só vez, poderá agravar esta situação, sendo uma preocupação a evitar.

As relações de solidariedade familiar e de vizinhança e as instituições que têm surgido ao longo dos últimos anos e no decurso das políticas sociais de velhice (lares, centro de dia, apoio domiciliário), parecem recursos insuficientes e, em certos casos, são mesmo desadequados às exigências e à dimensão desta nova realidade, principalmente no que diz respeito aos recursos humanos. Os fatores de insustentabilidade na rede informal de apoio a idosos (família, amigos, vizinhos) estão interligados, sendo eles o envelhecimento demográfico, que acaba por sobrecarregar os sistemas que apoiam os idosos; a diminuição de cuidadores informais para uma maior procura de serviços; as especificidades dos cuidados gerontológicos; prestados e, por fim, o desenvolvimento cultural e social desigual que originam a atual crise do estado social. Como indicadores de sustentabilidade, existem os padrões de cultura que são condicionados pelas trocas intergeracionais e também o desenvolvimento sustentável que por vezes é tardio. Neste contexto, o Quadro 1 apresenta, de forma esquemática, os fatores e os atores relativos a esta situação:

<u>Insustentabilidade</u>			
Envelhecimento demográfico	Diminuição de cuidadores	Especificidade dos cuidadores	Desenvolvimento desigual
Rede Informal (família, amigos, vizinhos)			
<u>Sustentabilidade</u>			
Padrão de cultura		Desenvolvimento Sustentável	

Quadro 1: Rede Informal: Fatores de insustentabilidade e de sustentabilidade (Pereira, 2012).

Relativamente aos serviços da rede formal (institucionalização), os fatores de insustentabilidade associados são o custo dos cuidados, novamente o envelhecimento demográfico e, tal como nos cuidados informais, a crise do estado social. Ao nível da sustentabilidade destes serviços, as condições predominantes são o suporte técnico-científico, com os conhecimentos gerontológicos e geriátricos, o desenvolvimento sustentável, o estado social e, por fim, a privatização dos serviços, permitido para idosos que tenham uma situação económica mais favorável numa outra situação. Os fatores referidos podem ser verificados, de forma sucinta, no Quadro 2:

<u>Insustentabilidade</u>			
Envelhecimento demográfico	Custo dos cuidados	Crise do estado social	
Rede Formal (institucionalização)			
<u>Sustentabilidade</u>			
Suporte técnico-científico	Estado social	Desenvolvimento Sustentável	Privatização dos serviços

Quadro 2: Rede Formal: Fatores de insustentabilidade e de sustentabilidade (Pereira, 2012).

Em Portugal existem várias respostas sociais, as quais se passam a enumerar:

a) Centro de Convívio: os idosos, em comunidade, desenvolvem atividades socio-recreativas e culturais;

b) Centro de Dia: presta serviços de manutenção e apoio aos idosos no seu meio sócio-familiar;

c) Lares para Idosos: é prestado apoio social aos idosos através do alojamento coletivo (temporário ou permanente), alimentação, cuidados de saúde e higiene e a promoção do convívio;

d) Residência: indicado para idosos com autonomia total ou parcial, podendo habitar num apartamento inserido num espaço comum;

e) Serviço de Apoio Domiciliário: consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados na residência do indivíduo e da sua família, de forma a assegurar as suas necessidades básicas e as atividades do seu dia a dia;

f) Acolhimento Familiar de Idosos: em que, famílias consideradas adequadas, acolhem idosos de forma temporária ou permanente;

g) Centro de Acolhimento Temporário de Emergência para Idosos: residência que acolhe temporariamente idosos em situações de emergência social, até ao seu encaminhamento para outro tipo de resposta social permanente;

h) Centro de Noite: indicado para idosos que conseguem seguir a rotina diária, mas que evitam o isolamento durante a noite e recorrem a este apoio;

i) Cuidados Continuados Integrados: serviço que visa promover a autonomia, disponibilizado através de unidades de internamento, unidades de ambulatório, equipas hospitalares e equipas domiciliárias;

j) Universidades da 3ª Idade: é um serviço socioeducativo que permite aos idosos usufruir de atividades sociais, educativas, culturais e de convívio.

O conceito de 3ª idade teve início no século XX, porque antes disso, apesar de existirem idosos, o número era reduzido e não havia a necessidade de os “catalogar”. O fenómeno do aumento da esperança média de vida criou a necessidade de definir um novo conceito de idade: a 4ª idade. A partir dos 80 anos inicia-se um novo ciclo na vida dos idosos, na maior parte dos casos menos agradável, surgindo, por exemplo, doenças crónicas ou a perda da sua autonomia. Contudo, é necessário aprender a lidar com mais uma etapa no percurso natural da vida. O aspeto positivo do aumento generalizado da esperança média de vida combinado com a diminuição da fecundidade gera uma série de consequências complexas para a sociedade. Uma maior longevidade traz mudanças do quadro de vida no que respeita, em particular, ao estado de saúde e à participação na vida social. Com efeito, viver mais significa também estar mais exposto a doenças crónicas (não transmissíveis) que, de um modo fácil, criam condições para um declínio das redes pessoais e sociais.

1.2. Envelhecimento Biológico, Psicológico e Social

Sendo o envelhecimento um fenómeno global, este influencia as políticas sociais e representa um dos grandes desafios atuais. Portugal, à semelhança de todos os países europeus "(...) continuará a ter uma população a evoluir no sentido de um aumento de idosos e de uma diminuição dos jovens" (Nazareth, 2007 citado por Félix, 2010, p. 10).

A saúde é afetada pelo avançar da idade e esta influencia a vulnerabilidade do indivíduo assim como a sua adaptação e capacidade para viver o quotidiano com qualidade. Na perspetiva de Fernández-Ballesteros (2004), para exercer um bom trabalho ao nível da saúde na velhice, é necessário intervir nas fases precoces de doença e na sua prevenção. É imprescindível também que o técnico assuma a responsabilidade direta sobre os idosos e, por fim, um programa adequado de cuidados continuados. A personalidade afeta a saúde através da vulnerabilidade e pré-disposição, provocando também consequências que ficam marcadas no indivíduo pela doença. Com a velhice, os idosos vão perdendo algumas das suas capacidades cognitivas ao nível da perceção e atenção, velocidade de raciocínio e algumas competências necessárias para qualidade de vida. Segundo Rosa (2007), o envelhecimento não pode ser entendido apenas como um fator cronológico, sendo este processo variável de indivíduo para indivíduo e influenciado por diferentes culturas, estados económicos e sociais.

A longevidade é, hoje em dia, o objetivo de todos os indivíduos. No entanto, na opinião de Félix (2010), a competitividade, a capacidade de trabalhar, a independência e autonomia podem influenciar o bem-estar do indivíduo, principalmente, dos idosos. Na perspetiva de Pereira, Lopes & Rodrigues (2013, p.86), os idosos têm sido excluídos "(...) de funções, não só de produção, mas também de transmissão de conhecimentos. Esquece-se, todavia, que a experiência e a sabedoria dos idosos são um facto." É necessário assim, existir por parte dos técnicos que trabalham com esta população, a manutenção das capacidades cognitivas e físicas, do empenho, participação social e do bem-estar dos idosos. A passagem para a fase da reforma tem um impacto no indivíduo que pode vir a tornar-se negativo. O seu papel na sociedade é alterado, influenciando o sentimento de utilidade. No entanto, o envelhecimento também assume aspetos positivos e é necessária uma adaptação por parte dos idosos e da família e também a aceitação de uma análise multidimensional. Tal como é afirmado por Cohen (2006), citado por Félix (2010), a velhice assume os seguintes pontos: reavaliação da meia-idade, libertação, outra perspetiva da vida e o desejo de um novo recomeço. Neste contexto, é necessária uma atuação baseada em medidas preventivas de preparação para a reforma, melhorando esta fase ao nível de atividades culturais e sociais, educando também a própria sociedade para conviver com os idosos. O objetivo é aproveitar e fundir os cuidados formais e informais de forma a completar as respostas e projetos do estado com as respostas das sociedades civis. Toda a sociedade é influenciada pelo fenómeno do envelhecimento demográfico, ao nível da economia, dos aspetos sociais, da cultura e da saúde. Todas estas áreas têm, no entanto, objetivos comuns, tais como, a estimulação e promoção da capacitação e autonomia, o bem estar na velhice e a promoção também de uma vida social ativa (Freitas, 2011).

Para a dimensão psicossocial do envelhecimento é fundamental perceber de que forma a velhice é vivida pelos idosos, quais as características que melhor definem este grupo social e como é vivida a velhice no seio da sociedade. Neste sentido, “(...) é observável que, comparativamente, enquanto sistema biológico evoluímos muito pouco em relação à evolução dos sistemas sociais e, literalmente nada, em relação à evolução dos sistemas tecnológicos” (Pereira, 2012, p. 21). Ou seja, deve ser analisado ao nível do impacto individual, grupal e social. Para o efeito, é necessário ter em conta fatores como a reforma e o cessar da vida laboral ativa, a necessidade de existência de atividades que decorram durante o período da reforma, a introdução e promoção de cuidados de saúde adequados, a promoção do bem-estar e, por fim, a reorganização do núcleo familiar, moldando o tempo disponível às várias atividades e necessidades dos idosos. Na opinião de Neri (2005, p. 111), o conceito de idade psicológica pode ser usado no sentido cronológico, relativamente às capacidades que o indivíduo assume, ou no sentido do senso subjetivo de idade que “(...) depende de como cada indivíduo avalia a presença ou ausência de marcadores biológicos, sociais e psicológicos do envelhecimento em comparação com outras pessoas da sua idade.”

Tendo em conta que a área disciplinar da Gerontologia Social estuda o processo do envelhecimento em vários aspetos, é necessário analisar o envelhecimento físico, devido à redução das capacidades corporais; o envelhecimento psicológico, ao nível dos processos sensoriais, percetuais, cognitivos e da vida dos idosos; e, por fim, o envelhecimento comportamental, relativo às transformações causadas e relacionadas com as expectativas, motivação, papéis sociais, personalidade e nível de adaptação. Também a sociedade influencia a forma de envelhecimento dos idosos através de questões relacionadas com a saúde, rendimentos, lazer e forma de viver (Berger & Mailloux-Pourier, 1995). A Gerontologia Social é, assim, imprescindível pois, segundo Berger & Mailloux-Pourier (1995, p.5), esta “(...) define o processo do envelhecimento sob todos os aspetos. Situa-se no ponto de encontro de várias disciplinas e permite uma visão mais global dos fenómenos da velhice.”

1.3. Gerontologia Social e Cuidados na Velhice

De forma a promover a saúde, longevidade e a autonomia dos idosos, a Gerontologia Social baseia-se em todos os conhecimentos sobre o processo de envelhecimento, de forma a determinar os cuidados e serviços adequados a esta população. Segundo a opinião de Berger & Mailloux-Pourier (1995), os idosos devem ter liberdade e opção de escolha, como qualquer cidadão, sendo reconhecidos os seus direitos e capacidades, tendo em conta os diferentes estilos de vida e necessidades subjacentes a esta fase da vida do indivíduo. Os objetivos específicos desta disciplina são auxiliar os idosos na compreensão da própria velhice e das suas características, auxiliar os idosos promovendo a sua saúde, conservação de energia e qualidade de vida e, por último, ajudar na resolução de problemas patológicos associados à velhice. De acordo com o que já foi referido, a Gerontologia Social vai promover “(...) uma visão integrada do envelhecimento que agrega os contributos de várias áreas científicas, como a Biologia, a Psicologia e a Sociologia, para evitar apenas algumas, mas que se constitui num novo campo de saber, ao criar abordagens e modelos explicativos sobre o ser humano e o seu curso de vida” (Paúl & Ribeiro, 2012, p. 1).

O envelhecimento da população aumentou devido à diminuição da mortalidade, ao aumento da esperança média de vida e, por fim, à queda significativa da taxa de natalidade. Os cuidados médicos e os desenvolvimentos científicos contribuíram em muito para este fenómeno. Mas é importante, não só aumentar o tempo de vida do ser humano, como garantir que o mesmo tempo seja vivido de forma ativa e saudável.

Como é afirmado por Kastembaum (1987), citado por Fernández-Ballesteros (2004), a Gerontologia Social tem vindo a evoluir e a incrementar igualdades devido aos seguintes aspetos: realização de estudos científicos relativos à vertente biológica, psicológica e social do envelhecimento; estudos relacionados com as diferenças etárias e com as condições de vida de indivíduos mais velhos; análises acerca do envelhecimento através de diferentes perspectivas e o melhoramento das condições de vida dos idosos. Neste contexto, Fernández-Ballesteros (2004, p. 34) refere também que “ (...) la gerontologia está principalmente ocupada de lo que normalmente ocorre durante el proceso do envejecimiento y el estudio próprio de la vejez, o cuando un individuo humano es viejo.”

Os conhecimentos estudados pela Gerontologia Social têm o enfoque numa perspetiva biológica, tendo em conta a evolução do organismo e das consequências do avançar da idade; psicológicos, percebendo as alterações que a velhice provoca nos idosos e, por último, os conhecimentos sociais, obtendo informações da sociedade, de que forma está preparada para o envelhecimento da população e quais as suas condicionantes neste caso. Também na opinião de Pereira, Mata & Pimentel (2012, p. 181), a gerontologia social trabalha com idosos e as suas famílias “(...) em situação de institucionalização ou inseridos na comunidade. (...) preparando-se para intervir em idosos em situação de debilidade ou dependência assim como, e preferencialmente, em idosos gozando de plena saúde e de uma vida ativa.” Como é possível verificar no Quadro 3, a Gerontologia Social abrange várias disciplinas incluídas nas ciências biológicas, psicológicas e sociais.

GERONTOLOGIA SOCIAL		
Ciências Biológicas	Ciências Psicológicas	Ciências Sociais
Biologia Medicina Enfermagem	Psicologia do Desenvolvimento Psicologia Pessoal Psicologia Cognitiva	Demografia Ecologia Humana Interação Social
MULTIDISCIPLINARIEDADE		

Quadro 3: Multidisciplinarietà em Gerontologia Social (Berger & Mailloux-Poirier, 1995).

Os profissionais que trabalham com a população idosa devem promover o acesso a recursos adequados ao contexto de vida, baseando-se em três componentes: cuidados de saúde, psicologia a componente social, sendo que “(...) as estratégias terão de ser obrigatoriamente de carácter interdisciplinar, onde têm lugar os assistentes sociais e os gerontólogos, assim como os psicólogos, sociólogos e animadores sociais” (Pereira, 2009, p. 8).

Para percebermos os idosos devemos, como gerontólogos sociais, entender o ser humano e o seu lugar na sociedade. Isto porque qualquer indivíduo está sob acontecimentos variados, mudanças e crescimentos comuns a todos. Todos estes

fatores são regidos pelas relações que estabelecemos com os outros. Além disso, como afirma Berger & Mailloux-Pourier (1995, p. 6), os idosos “(...) são pessoas globais, capazes de se adaptar, de crescer e de aprender. A velhice é um período importante da vida, com as suas vantagens e com os seus inconvenientes.”

O gerontólogo social deve assumir várias competências gerais, de forma a perceber e auxiliar os idosos da forma mais adequada. Para que exista uma boa relação entre os idosos e o profissional e para que a este seja permitido solucionar os problemas em causa, é imprescindível que exista empatia, gentileza, autenticidade e respeito mútuo (Fernández-Ballesteros, 2004). A linguagem deve ser adequada, para facilitar o processo de compreensão e interiorização por parte do idoso, utilizando termos mais simples e claros de perceção, mantendo sempre o objetivo e concentração, pois os idosos têm tendência para falar mais e é fácil a conversa perder a sua centralidade.

O profissional deve também assumir-se como um exemplo pertinente, sabendo ouvir os idosos, sendo flexível e, principalmente, profissional, sintético e compreensivo, pois, o papel assumido pelos gerontólogos “(...) é neste ponto imprescindível, até em nível de pressão junto aos órgãos de governo e de saúde pública, visando um tratamento ético, com respeito às necessidades do cidadão idoso” (Netto, 1996, p. 468). Neste âmbito, é também muito importante orientar os familiares para exercerem cuidados adequados perante a situação individual dos idosos.

A política de cuidados de saúde na velhice foi criada para promover a autonomia e independência junto dos indivíduos idosos. É necessário perceber até que ponto as necessidades dos idosos e dos seus familiares são colmatadas pelas políticas sociais existentes. Para Carvalho (2013), os cuidados dividem-se em duas categorias: 1) cuidados formais, instituições sociais em equipamentos sociais e 2) cuidados informais, a família. Atualmente, a política de cuidados deve ter conta as dimensões social, económica e política, prestando assistência a pessoas com dificuldade em realizar as tarefas diárias. É da responsabilidade de todos os atores sociais a satisfação das necessidades fundamentais dos idosos, como também a prestação de cuidados de saúde preventivos, de tratamento, de reabilitação e paliativos, de forma a articular os cuidados formais e informais. Assim sendo, o envelhecimento da população “(...) requer medidas, iniciativas e intervenções, no sentido de melhorar a qualidade de vida dos idosos e assegurar a sua intervenção progressiva e equilibrada na sociedade” (Paúl & Ribeiro, 2012, p. 71). Para serem desenvolvidas atividades com idosos, é necessário perceber que envelhecer não é ficar doente, é apenas inevitável do ponto de vista biológico, mas não deve ser uma imagem característica da velhice, de forma a não existirem casos de exclusão. Em conclusão, as funções do Gerontólogo Social passam pela supervisão, informação, investigação, prevenção, assistência, promoção, mediação, planificação, direção, avaliação e docência (Carvalho, 2013, p. 181).

2. Isolamento Social dos Idosos

2.1. Medidas de prevenção social com os idosos

A política de cuidados para idosos foi criada para combater os conflitos existentes neste grupo social. Os motivos foram as alterações demográficas, as transformações na estrutura e dinâmica familiar e a individualização das relações sociais, com o objetivo de promover a autonomia e independência na velhice. É necessário perceber até que ponto as necessidades dos idosos e dos seus familiares são colmatadas pelas políticas sociais existentes. Em Portugal, a política social em vigor está diretamente relacionada com os cuidados integrados e articulados entre a segurança social e a saúde, com o programa de cuidados continuados e de apoio integrado a idosos (Carvalho, 2009). Ainda como refere o mesmo autor, dar e receber cuidados exige a existência de uma necessidade. Esta, por sua vez, está inteiramente ligada a um processo de socialização, prevenção e proteção dos riscos e também à promoção da autonomia e independência.

Nas últimas décadas, os cuidados formais deram lugar a outro tipo de cuidados, como, por exemplo, o apoio ao domicílio e à família "(...) as famílias são reconhecidas como o principal contexto para a promoção e manutenção da independência e da saúde dos seus membros" (Paúl & Fonseca, 2005, p. 203). A assistência implica também o envolvimento em relações afetivas, a prestação de cuidados físicos emocionais, relativamente ao regime de prestação de cuidados de cada país. Carvalho (2009, p. 124), afirma que a política de cuidados "(...) integra as dimensões sociais e de saúde." A dimensão social passa pelo apoio prestado a nível psicológico, psicossocial e de assistência social de forma a alcançar a satisfação das necessidades fundamentais, tais como, a alimentação, a higiene pessoal e o processo de participação e, por fim, a liberdade e direitos de integração social do indivíduo na comunidade. A dimensão da saúde remete às áreas de enfermagem, reabilitação e medicina de forma a prestar cuidados de saúde preventivos, de tratamento, de reabilitação e paliativos. Assim sendo, segundo Carvalho (2009), os cuidados e apoios prestados a idosos devem promover a autonomia e independência pessoal, integrando os cuidados nas áreas social e de saúde. O objetivo é proporcionar a proteção e construção de serviços complementares, melhorando-os de acordo com as necessidades sentidas pelos idosos. Quem cuida desta população deve ser apoiado e formado nesta área específica, valorizando os cuidadores e os serviços prestados.

Na perspetiva de Gomes & Ferreira (1985, p.34), a família "(...) acolhe, preserva, recebe todos os seus membros que enfrentam situações difíceis (...) solidariedade familiar faz frente às múltiplas circunstâncias da vida, atendendo às necessidades, à angústia e solidão." É assim fundamental que as gerações reforcem os seus vínculos, observando e acompanhando as alterações ocorridas ao longo dos anos. Também Pocinho, Almeida & Azenha (2012, p.191), defendem que a solidariedade intergeracional deve ser promovida através das "(...) capacidades cognitivas, de planificação, gestão e avaliação de projetos intergeracionais, da promoção de atividades entre gerações, do voluntariado, das atividades físicas e do empowerment dos seniores." A falta de ajudas adequadas para as pessoas que cuidam dos idosos e dos seus familiares "(...) encontram-se no centro dos problemas relativos às famílias

dos idosos e é a principal razão pela qual as famílias muitas vezes são obrigadas a recorrer às instituições de apoio aos idosos” (Pereira, 2012, p.131). O objetivo das relações intergeracionais prende-se com a partilha de afetos, valores e bens materiais. De seguida, é possível verificar quais os pontos a seguir para fortalecer as relações intergeracionais familiares:

- Devem ser afetivas, normativas e instrumentais, dependendo do grau de partilha e das circunstâncias em que foram criadas;
- A entreatajuda de familiares deve ser promovida, de forma a criar laços de cumplicidade futuros;
- Manter a rotina de festejar datas e acontecimentos importantes em família;
- Manter as memórias e ligação de afetos, promover e valorizar a história da família;
- Promover a partilha de formas de comunicação habituais entre a família, assim como eventuais problemas e dificuldades, recorrendo a terapia de família de assim necessário.

Com o aumento da esperança média de vida, as relações entre gerações alteraram-se. A solidariedade é uma das bases das relações familiares e sociais, por isso, é importante que a família seja estruturada para que consigam uma melhor adaptação a novas situações. A construção deste tipo de relações deve ser pensada e analisada consoante cada contexto específico. Segundo a opinião de Pereira (2012), para promover e alimentar as relações com os outros, evitando assim o isolamento, os idosos devem melhorar as capacidades comunicacionais, respeitar as diferenças de género, raça, cultura, entre outras. Devem cuidar e preservar o espaço partilhado com os outros, definindo também o tempo para seu usufruto pessoal e para partilhar com os outros. É necessária a definição do tempo e espaço de socialização informal e intergeracional, tendo em atenção os comportamentos e atitudes e, por fim, a construção de relações verdadeiras, independentemente do tipo de relações que assume. Carvalho (2013), defende que o gerontólogo social deve assumir variadas funções, tais como, a informação, a supervisão, a investigação, a prevenção, a docência, a assistência, a avaliação, a promoção, a direção, a planificação, e a mediação. Neste caso, Netto (1996, p. 468), define que o papel do gerontólogo social é fundamental “(...) até em nível de pressão junto aos órgãos do governo e de saúde pública, visando um tratamento ético, com respeito às necessidades do cidadão idoso.” Deve também valorizar as ligações com a família, de forma a conseguir orientar os familiares dos idosos, promovendo a prestação de apoio, por parte dos mesmos, mais adequada.

Como é visível no Quadro 4, o número de pessoas que vivem sozinhas, tem vindo a aumentar em Portugal, e como resultado consecutivamente o isolamento dos idosos. Como refere Pereira (2012), durante os últimos 30 anos, Portugal registou alterações ao nível das formas de comunicação, ao nível dos serviços de saúde,

educação e de apoio a idosos e, além destas modificações, a própria sociedade tem vindo a ser alvo de bastantes alterações, como por exemplo, o papel da mulher e os novos tipos de família.

	1960	1991	2001	2011
Famílias sem núcleo familiar	16,4%	16,6%	19,5%	23,3%
Pessoas a viver sozinhas	11,5%	12,4%	15,5%	20,4%
Outros tipos de família	4,9%	4,2%	4,0%	2,8%
Famílias simples (c/ 1 núcleo familiar sem outras pessoas)	68,2%	69,5%	70,1%	68,0%
Casais (Subtotal)	62,3%	63,9%	63,1%	59,0%
- Casal sem filhos	14,8%	20,0%	22,0%	23,8%
- Casal com filhos	47,5%	43,9%	41,1%	35,2%
Monoparentais (subtotal)	5,9%	5,6%	7,0%	9,0%
-Pais com filhos	-	0,8%	0,9%	1,2%
-Mãe com filhos	-	4,8%	6,0%	7,8%
Famílias complexas	15,4%	13,9%	10,4%	8,7%
Alargadas (1 núcleo familiar + outras pessoas)	-	10,0%	7,3%	5,8%
Múltiplas (2 ou mais núcleos familiares)	-	3,9%	3,1%	2,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quadro 4: Evolução do tipo de família - Portugal, 1960-2011 (INE, Censos 1960, 1991, 2001 e 2011).

A família é o local onde acontecem as trocas intergeracionais e nela são visíveis sentimentos de interajuda, de solidariedade e de esforço mútuo. Devido a mudanças sociodemográficas, a estrutura familiar tornou-se multigeracional, existindo, por vezes, 4 gerações a viverem na mesma habitação, apesar de que, hoje em dia, a tendência é levar a que os idosos sejam mais autónomos, mas ao mesmo tempo mais isolados da família. Como indicam Gomes & Ferreira (1985, p.34) as famílias são "(...) fator básico e essencial para que o idoso sobreviva e se mantenha emocionalmente equilibrado, apto a enfrentar as contingências do seu declínio biopsicológico." A autonomia atual dos idosos deve-se ao acesso a meios económicos, culturais e sociais. Relativamente à solidariedade intergeracional, este fator revela a existência de laços, trocas, redes de relações, circulação de ajudas, bens e afetos dentro do seio familiar. Em relação a trocas e ajudas económicas, este acontecimento é mais visível de avós para netos e de idosos pais para filhos adultos. As trocas de serviços, no entanto, já são visíveis nos dois sentidos. Normalmente, as trocas de ajuda passam por ajudas financeiras por parte dos pais e trocas de serviços por parte dos filhos, através do reconhecimento de uma necessidade. Isto acontece principalmente na família nuclear. Segundo Attias-Doafut (1998), as motivações para a entajuda intergeracional são as seguintes:

- Lógica das necessidades, promovendo a ajuda aos membros que demonstram dificuldades;
- Laço de reciprocidade, de forma a liquidar alguma dívida ou oferta do passado;
- Complementaridade com as ajudas públicas, através da entreaajuda familiar através de prestações sociais.

As trocas intergeracionais têm fatores condicionantes, tais como, o conteúdo, a intensidade e o sentido dos fluxos, o domínio afetivo, a ajuda doméstica e afetiva e os cuidados gerais. Em conclusão, damos e recebemos conforme as nossas necessidades. O aumento da esperança média de vida, do número de idosos, do isolamento e abandono, são fenómenos que preocupam os profissionais. É por isso fundamental perceber o funcionamento de trocas entre gerações familiares, para obter uma melhor resposta. Cada família funciona de forma singular e assume afetos distintos, o que influencia o mecanismo de resolução de problemas, através da entre ajuda familiar.

No entanto, nos dias de hoje, as relações intergeracionais tornaram-se frágeis, pois existe falta de membros para construir e reconstruir este tipo de relações. São também afetadas por fatores como o divórcio, o desemprego, a monoparentalidade e a crise de valores imputáveis à pós-modernidade. Esta crise é provocada pelos movimentos demográficos atuais, pela falta de produção de riqueza e de condições de vida e de trabalho. Tal como afirmado por Pereira (2012, p.120), no que diz respeito “(...) às respostas sociais para idosos, devido à falta de cuidadores informais (familiares) e à complexidade dos cuidados a prestar, aumentou o recurso aos cuidados institucionalizados, nas suas diferentes formas.” Tendo em conta que o envelhecimento da população, sendo esta mais dependente, as soluções mais indicadas para os idosos com mais dificuldades, são o apoio da família, o apoio dos serviços prestados ao domicílio e, por fim, as instituições que prestam serviços de acolhimento e/ou tratamento em centros especializados de forma permanente ou parcial. Os recursos devem poder continuar a adaptar-se no sentido de poder prestar vários serviços que estejam de acordo com as necessidades evidenciadas pelos idosos. Para o efeito, estas novas estruturas “(...) têm não só modificado a terminologia própria dos serviços de cuidados, como têm permitido pôr a funcionar meios de ação mais eficazes” (Berger & Mailloux-Poirier, 1995, p. 98).

Como já foi evidenciado anteriormente e, como refere Rato (2010), o envelhecimento é influenciado pelos seguintes fatores: demográfico, com o aumento da percentagem de pessoas com idades mais jovens; biológico, como modificações que ocorrem no ser humano ao longo da vida e que diminuem o seu desempenho e, por fim, social, que se traduz em desinteresse, autoexclusão social, abandono e tristeza. O fator social está diretamente relacionado com “(...) carências afetivas e materiais, barreiras físicas e materiais, (...) representações sociais desvalorizantes do envelhecimento” (Rato, 2010, p. 8). É necessário perceber se a velhice traz sentimentos de bem-estar ou situações dolorosas como, por exemplo, o isolamento dos idosos. Como afirma de igual forma Rosa (2012, p. 22), o isolamento e a solidão

social, são efeitos “(...) por exemplo, da reforma ou do afastamento de amigos e companheiros, até porque alguns terão, entretanto, falecido.”

2.2. Isolamento Social do Idoso

Os aspetos que caracterizam o isolamento social passam por sentimentos de tristeza e afastamento, pela dificuldade em assumir comportamentos e comunicação adequados e pela procura por parte do indivíduo pela rejeição da sociedade, inserindo-se por vezes noutras culturas. São também característicos sentimentos de solidão inculcados por terceiros, pouco à vontade em público e, por fim, e não menos importante, a escassa comunicação e contacto com os outros. Na perspetiva de Santos (2011, p. 15), a ausência de relações sociais “(...) leva à diminuição da qualidade de vida, ao aumento do stress quotidiano, ao aumento do risco de dificuldades funcionais e da incidência de doenças, assim como ao falecimento em altura de doença.” Estes casos podem ser justificados pela existência de pouco contacto com a família, ou até mesmo inexistente, inadaptação a novas formas de comunicação e pela falta de apoio psicológico adequado. O isolamento social pode ser também causado por consequência de distúrbios psicológicos ou, também, pela rejeição por parte da sociedade, podendo “(...) encontrar-se aqueles indivíduos que se isolam, de igual modo por vontade dos mesmos, mas nesta situação porque tentam evitar a iniciação e a manutenção de relações interpessoais (...) isolados socialmente, não por sua escolha mas porque são rejeitados (...)” (Ferreira, 2012, p. 5).

Esta problemática pode causar influências negativas no indivíduo. A saúde física e mental ficam vulneráveis afetando a auto estima, podendo provocar depressão, sentimento de inutilidade, propensão para recorrer a comportamentos de risco, como por exemplo álcool e drogas. A comunicação com os outros diminui, diminuindo também a qualidade de vida e aumentando o sentimento de solidão, sendo esta uma situação em que “(...) uma pessoa quer abrir-se para os outros, mas não consegue, levando a uma perda de autoestima, a uma diminuição do estatuto social auto arbitrário e a uma perda do sentido de independência” (Santos, 2011, p. 10).

De forma a colmatar o isolamento social do indivíduo, devem ser analisados e detetados antecipadamente vários fatores de risco inerentes a esta situação. O indivíduo passa a assumir comportamentos antissociais, alterando os seus valores e interesses. Torna-se inseguro, deixa de realizar as suas tarefas usuais, tendo facilmente alterações de humor, mudanças na forma como se relaciona com os outros e até mesmo na aparência física. Na perspetiva de Santos (2011), as alterações sociais dificultam a adaptação dos idosos aos padrões sociais esperados pela sociedade, mas este deve procurar desenvolver capacidade de adaptação, interagindo com o meio onde está inserido.

De forma a alcançar a satisfação com a vida, o idoso deve realizar uma autoavaliação acerca das suas capacidades, das condições ambientais e da sua qualidade de vida. Para que exista solidariedade intergeracional, são fundamentais as redes de suporte social. Estas redes, como afirma Neri (2005), servem para:

- Dar e receber apoio emocional, material, de serviços e informações;

- Manter e afirmar a identidade social;
- Criar novas relações sociais;
- Fazer o idoso acreditar que é cuidado, amado e valorizado;
- Garantir a pertença a uma rede de relações comuns e mútuas;
- Auxílio na procura do sentido das experiências ocorridas ao longo da vida;
- Ajudar os idosos a interpretar expectativas pessoais e grupais e a avaliar as próprias realizações e competências;
- Dar oportunidade para o desenvolvimento de estratégias de comparação das suas competências e realizações com as outras pessoas.

Fatores como a idade, falta de apoio da família e a ausência ou diminuição de relações sociofamiliares podem terminar em situações de isolamento. Estas, conseqüentemente, reduzem as situações de solidariedade, assim como o grau de socialização do idoso, tendo em conta que "(...) muitas pessoas não conseguem estabelecer relações sociais significativas e com a velhice vão ficando cada vez mais isolados, podendo estar ausentes vários dias sem ninguém dar por sua falta" (Fialho, 2013, p. 25). As causas podem ser também o isolamento geográfico, o pouco tempo disponível por parte dos familiares para acompanhar e cuidar do idoso e as poucas respostas por vezes existentes para este tipo de população. Segundo Fialho (2013), o desenvolvimento das estruturas familiares cria novos desafios devido às necessidades sociais dos idosos, promovendo respostas para a promoção do bem estar individual e coletivo durante o processo de envelhecimento. A maioria dos idosos já não se encontra ativa socialmente e também não têm atividades para ocupar o tempo livre. Surgem assim sentimentos de solidão, inutilidade social, baixa auto estima e, conseqüentemente, baixa qualidade de vida. Segundo o mesmo autor, os idosos mais vulneráveis e desfavorecidos, com poucos interesses e falta de capacidade em ocupar o seu tempo, tendo assim mais tendência a sofrerem de solidão e isolamento. Conforme defende García (2010, p. 4) "Hay también un gran número de ciudadanos que envejecen con grandes dificultades y viven en situación de vulnerabilidad, sin redes familiares ni sociales, con pocos recursos económicos, con dificultades en la movilidad, con problemas de salud y sin acceso a una red de servicios adecuados para ellos."

O isolamento e a solidão são problemáticas provocadas pela diminuição das taxas de natalidade e de fecundidade, pela alteração dos valores seguidos pela família, pelo aumento da mobilidade geográfica dos jovens e, também, da urbanização. As condições de vida recentes em cada família, dificultam a convivência com os idosos na mesma habitação, assim como as alterações dos padrões de solidariedade (Goldman, 1998 citado por Neri, 2005). No Quadro 5 é possível verificar as diretrizes que regem o funcionamento das relações familiares:

Apego	Aquisição do sentimento de segurança.
Integração Social	Promovida por uma rede de relações sociais.
Cuidado e Dedicção	Compromisso pelo bem-estar do outro.
Reafirmação de valor	Capacidades e habilidades reconhecidas por outros.
Compromisso	Concordância em que uns podem contar com a assistência dos outros.
Orientação	Acolhimento de conselhos de outros.

Quadro 5: Diretrizes do funcionamento das relações familiares (Neri, 2005).

Devem ser criados mais centros que disponibilizem apoio domiciliário adequado, como também mais atividades que ocupem o tempo dos idosos, tendo presente os casos de isolamento, criando soluções e ajudas para auxiliar na diminuição de situações de infoexclusão. Segundo Cardoso (2011, p. 20), o objetivo passa pela “(...) criação de espaços, sejam eles interiores ou exteriores à habitação que permitam não só essa vida independente (...) como uma vida socialmente ativa que tão importante é para pessoas desta faixa etária (...)”. As TIC poderão constituir um meio que venha diminuir o isolamento dos idosos, pois criam novos acessos e oportunidades de ensino, aprendizagem, aquisição e melhoramento de competências, criação de novas relações sociais, entre outros. Na perspetiva de Dias (2012, p. 58), “(...) a educação permanente é muito importante na idade adulta, (...) população eu necessita de uma maior reconversão e adaptação às mudanças tecnológicas (...)”. A inclusão digital, por sua vez, permite que todos possam aceder às tecnologias de igual forma, de acordo com as características individuais de cada pessoa, podendo utilizá-las e usufruindo das suas vantagens a todos os níveis.

3. As TIC e o Processo de Envelhecimento

3.1. Papel das TIC na redução da info-exclusão dos idosos

A investigação científica e o desenvolvimento experimental permitiram o aumento da competitividade, das atividades económicas e do bem-estar da população mundial, estando estes associados à inovação e à modernização. No seio desta dinâmica, Lyon, (1992, p. 156) afirma que haverá uma “(...) abordagem mais descontraída da vida, uma maior dedicação às atividades de lazer e a possibilidade, há muito esperada, de promoção do bem estar geral da sociedade.” Na sociedade atual, as tecnologias digitais são fundamentais na área de pesquisa de informações, comunicação e na criação de condições pra novas formas de intervenção. Desta forma, deve existir formação por parte de quem educa nesta área e acompanhamento dos que aprendem “(...) aproveitando as suas potencialidades, facilitando a aquisição do saber, numa perspectiva construtivista, onde o aluno deixa de ser um mero recetor de informações para ser agente produtor de conhecimento” (Lisbôa, Teixeira, Jesus, Varela & Coutinho, 2009, p. 5843). Por esta razão é importante acompanhar a evolução e as pontencialidades do computador e da internet no sentido de se puder usufruir dos seus recursos a favor do incremento da qualidade de vida.

Como referem Afonso & Couto (2008), os estudos relacionados com esta temática prendem-se com o acesso universal a grandes volumes de informação complexa, sendo necessário o cidadão adquirir conhecimentos a este nível com a aquisição de competências digitais através de uma formação em TIC. O comércio e a economia também vêm os seus processos naturais alterados, sendo necessário a existência de tecnologia acessível, segura e que permita a sua fácil manipulação. São assim previsíveis “(...) rápidas alterações nos desenvolvimentos tecnológicos, e por inerência mais desafios associados à pesquisa integrada em múltiplas disciplinas” (Afonso & Couto, 2008, p. 9). Sendo o computador uma das ferramentas mais utilizadas nos dias de hoje, a aprendizagem neste campo deve ser constante e pedagogicamente integrado. Segundo Ponte (1989, p. 41), o mesmo é “(...) desde à muito usado como ferramenta pelos cientistas e técnicos, seja para a realização de cálculos elaborados, seja para projetar novas peças ou novos aparelhos, seja para simular situações da vida real ou para estudar processos relativamente complexos.” Como é possível verificar no Quadro 6, existiu um aumento no número de indivíduos que utilizaram o computador em Portugal, nos primeiros três meses de cada ano, com idades compreendidas entre os 16 e os 74 anos:

Período de referência dos dados	Local de residência
	<u>Portugal</u>
	N.º
2013	641
2012	632
2011	590
2010	554
2009	514

Quadro 6: Indivíduos (16-74 anos) que utilizaram computador nos 3 primeiros meses do ano por cada 1000 habitantes. INE, Inquérito de Tecnologias de Informação e Comunicação pelas famílias. (11/2014).

A internet, por sua vez, assumiu sempre como objetivo principal a comunicação, daí o planeta Terra neste momento ser equiparado a uma aldeia global, onde toda a informação é mais rápida e mais acessível. Ao nível do entretenimento, é um centro de pesquisas inimaginável onde podem ser encontrados filmes, músicas, jogos, software, material escolar. Existem também vários serviços que podem ser facultados através da internet tais como, compra e pagamento de serviços, reservas, procura de emprego, serviços de saúde, serviços prestados e formação. Como é afirmado por Lyon (1992, p. 176), conforme a informação e comunicação se vão dividindo em categorias “(...) vão também aparecendo por todo o lado grupos e movimentos que lutam pela reorganização desses desenvolvimentos ou por uma maior participação.”. No entanto, existem algumas desvantagens relacionadas com esta temática. Os vírus que se instalam nos computadores que podem ser provocados pela transmissão de ficheiros pela internet ou pela desatualização dos programas. A pornografia e SPAM também são aspetos negativos do uso da internet e, não menos frequente, o acesso ilegal a informações pessoais, onde a proteção de dados e a privacidade são invadidos por terceiros.

O indivíduo deve conseguir decidir acerca do que quer fazer, no seio de uma globalização, com mudanças e transformações, que se apresentam de forma muito rápida, assim, a educação ao longo da vida deve ser encarada “(...) como uma construção contínua da pessoa humana, dos seus saberes, aptidões e da sua capacidade de discernir e agir” (Missão para a Sociedade da Informação, 1997, p. 33). O conhecimento deve ser adquirido através do aprender a conhecer, do aprender a fazer, do aprender a viver em comum e do aprender a ser, para que consiga, além de adquirir, atualizar e dar uso aos seus conhecimentos, assim como, “(...) facultar a todos a possibilidade de terem ao seu dispor, recolherem, selecionarem, ordenarem, gerirem e utilizarem essa mesma informação” (Missão para a Sociedade da Informação, 1997, p. 33). A formação deve acontecer de forma contínua ao longo da vida, mesmo existindo mudanças relativas às estruturas e conteúdos, características e interesses de cada pessoa. No entanto, a aprendizagem, segundo Rosa (2012, p. 62), serve também para “(...) os indivíduos se realizarem, para viverem de forma otimizada na sociedade em que se inserem”. Como é visível no Quadro 7, ao longo de três anos é perceptível que existe um aumento relativo à utilização do computador e da internet, em todas as faixas etárias, incluindo a dos idosos que, mesmo sendo os que utilizam menos o computador e a internet, é visível uma tendência crescente.

<u>Grupo Etário</u> (Anos)	Computador (%)			Internet (%)		
	<u>2009</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2009</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>
16-24	92,2	94,0	95,0	88,1	89,3	92,7
25-34	82,4	82,1	85,2	77,1	79,2	82,1
35-44	59,6	66,9	72,9	53,3	62,4	70,5
45-54	41,3	46,7	50,5	36,0	40,6	45,7
55-64	26,9	32,0	31,3	21,4	27,7	28,3
65-74	8,1	12,7	13,9	6,6	10,4	12,5
Total	51,4	55,4	58,2	46,5	51,1	55,3

Quadro 7: Utilização do computador e da internet em % do total de indivíduos por grupo etário. INE, Inquérito à utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas famílias.

A velhice é, hoje em dia, uma problemática que afeta a sociedade num todo, em indivíduos de qualquer idade. Para a sua dimensão social ser estudada é fundamental perceber de que forma a velhice é vivida pelo idoso, quais as características que melhor definem este grupo social e como é vivida a velhice no seio da sociedade, sendo que esta tem impacto ao nível individual, grupal e social. Para a info-exclusão contribuem os seguintes fatores: rendimento pessoal, pois nem todas as pessoas têm capacidade para aceder a novas tecnologias; disponibilidade e acessibilidade, por parte dos governos e empresas, para que todas as regiões tenham acesso à Internet; relevância e impacto, relativamente à formação adequada de conhecimentos digitais. A solidariedade intergeracional também é importante na medida em que é permitido aos idosos terem qualidade de vida, através dos diversos apoios de familiares e da comunidade.

3.2. Envelhecimento ativo e qualidade de vida através das TIC

Para que os idosos possam ocupar os seus tempos livres da melhor forma, são fatores predominantes várias dimensões: a) biofisiológica, em que é necessário que os órgãos sensoriais se encontrem em bom estado; b) psicológico, em que o indivíduo transmite vontade de socializar e relaxar, divertindo-se e interagindo com outras pessoas; sociológica, através da organização das condições sociais, assim como da segurança da rede de suporte social e também do ambiente habitacional onde o idoso está inserido, assim como da forma como o próprio idoso encara a questão do tempo livre e a forma como o ocupa. Na perspetiva de Berger & Mailloux-Pourier (1995), existem, no entanto, fatores que condicionam estas dimensões, tais como: perda de concentração, memória e interesse, défices cognitivos e perceptuais, diminuição da mobilidade e coordenação, dor, fadiga, medo e agitação. Mesmo assim, não pode ser desvalorizado "(...) que muitos idosos não possuem qualquer tipo de relações sociais (...) podendo estes ficar vulneráveis a situações de isolamento social" (Fialho, 2013, p. 25). Na opinião de Schroots & Birren (1980), citado por Fonseca, (2004), as componentes do envelhecimento são as seguintes: biológica, assume a vulnerabilidade crescente e de onde resulta uma maior probabilidade de morrer; social, de acordo com os papéis sociais esperados pela sociedade; e, por fim, a componente psicológica, sendo a capacidade de auto-regulação do indivíduo.

Contudo, Fonseca (2004, p.115) defende que o processo de envelhecimento é assumido por cada indivíduo de forma diferente, sendo influenciado e modelado por “(...) fatores em linha com aquilo que sempre foram as reações e comportamentos individuais ao longo da vida.”

O convívio com os outros é um fator imprescindível para o bem-estar do indivíduo e esta interação proporciona vantagens ao nível afetivo, através do reforço da auto estima e da aceitação por parte do outro; ao nível emocional, sentindo segurança e apoio para ultrapassar obstáculos; ao nível da percepção, reavaliando a sua forma de vida através da sua perspectiva e da reação dos outros; ao nível informativo, convivendo com os outros o idoso tem maior acesso à informação e à percepção do dia-a-dia; ao nível instrumental, pela troca e disponibilização de bens e serviços; e, por fim, ao nível do convívio social, o que permite reduzir situações de isolamento e solidão (Paúl & Ribeiro, 2012). Com o aumento da esperança média de vida, as relações entre gerações alteraram-se. A solidariedade é uma das bases das relações familiares e sociais, por isso, é importante que a família seja estruturada para que consigam uma melhor adaptação a novas situações. A construção deste tipo de relações deve ser pensada e analisada consoante cada contexto específico. Segundo Paúl & Ribeiro (2012), as transições que ocorrem em indivíduos adultos podem explicar-se através do nível contextual, do desenvolvimento, do ciclo de vida e transaccional, pois estas “(...) diferem então, substancialmente, de pessoa para pessoa, pelo que duas pessoas podem encarar, viver e atravessar de forma completamente diferente uma mesma situação de transição” (Paúl & Ribeiro, 2012, p. 100). Assim sendo, cada indivíduo adapta-se e responde à transição da forma que mais se enquadra no seu estilo de vida. É assim fundamental aproveitar as potencialidades e vivências do idoso, transmitindo-lhe apoio e integração na sociedade. A reforma e, nomeadamente, a fase da velhice constituem-se como um ciclo novo da vida, que pressupõe a reorganização de objetivos e aspirações a efetivar. Atualmente, existem diferentes formas de vivenciar um envelhecimento ativo, que entende a otimização do indivíduo que envelhece. Para tal, contribuem o exercício físico, a nutrição saudável, a estimulação cognitiva, o convívio social, a manutenção da sexualidade, a segurança, a saúde e o bem-estar geral (Ribeiro e Paúl, 2011). Por sua vez, Jacob (2011) apresenta as seguintes estratégias, direcionadas à população idosa, para a promoção do envelhecimento ativo: ser empreendedor; continuar a trabalhar; estudar e aprender; fazer voluntariado; ser um cidadão ativo; explorar uma arte ou um ofício; utilizar a internet; vigiar a saúde; fazer exercício; ler e escrever; viajar e passear; jogar e colecionar; saborear; ter um animal de estimação; ser avô/avó; preocupar-se com a imagem; desenvolver-se pessoalmente; namorar; ser otimista.

Jacob (2011), refere ainda a importância das atividades realizadas nas Universidades da Terceira Idade, como projeto multifacetado nas componentes humana, social, saúde, educação e formação, na melhoria da qualidade de vida ou na percepção desta nos seniores, exercendo uma forte influência no combate à solidão e depressão e na contribuição para a autonomia, convívio e sentimentos de utilidade e satisfação. Brandsadter, Wentura e Rothermund (1999), citados por Fonseca (2005), referem que a procura de objetivos como estratégias, quer de controlo pessoal sobre o desenvolvimento, quer de continuidade e preservação da identidade possui importante pertinência, nomeadamente na adaptação psicológica através de um

conjunto de atividades intencionais e planejadas, a partir das quais é permitido alcançar, entre perdas e ganhos, uma conjuntura positiva para o indivíduo reformado.

Sendo o processo de envelhecimento uma questão cada vez mais importante para as sociedades que se querem assumir como desenvolvidas, surgem as universidades sêniores como espaço de aprendizagem, socialização e envelhecimento ativo. As Universidades Sêniores têm como objetivo a "(...) manutenção de funcionalidade das capacidades cognitivas e físicas, da conservação do empenho e participação social e do consequentemente bem-estar dos idosos" (Pereira, Lopes & Rodrigues, 2013, p.86). Segundo os mesmos autores, os objetivos específicos da Universidade Sênior passam por promover uma aprendizagem contínua, por inculcar a socialização e criação de novas relações e, por último, a realização de um envelhecimento ativo. É muito importante que seja destacada a integração, acesso à informação, socialização e desenvolvimento para que os idosos possam assumir e criar os seus próprios papéis na sociedade. O Quadro 8 resume os fatores relacionados com a necessidade aprender, tendo em conta que é possível os idosos conservarem a capacidade de aprender se forem inseridos em contextos adequados

Necessidade	Dimensões			
	<u>Descrição</u>	<u>Biofisiológica</u>	<u>Psicológica</u>	<u>Sociológica</u>
Aprender: Necessidade que o ser humano tem de adquirir conhecimento, atitudes e habilidades para a modificação dos comportamentos ou aquisição de outros, com a finalidade de manter ou recuperar a saúde.	Integridade dos órgãos sensoriais Fraqueza, fadiga, dor Problemas respiratórios Sobrecarga ou privação sensorial Défices cognitivos	Estádios de desenvolvimento Auto-imagem "Readiness" Ansiedade e medo Mecanismos de defesa Fases de adaptação ao problema de saúde Motivação para aprender Vivência e experiência de vida	Nível de educação Presença da família e da rede de suporte	Pertença cultural Língua falada Valores e crenças em relação à saúde e à doença Religião

Quadro 8: Factores que influenciam a necessidade de aprender (García, 2010).

Existem várias razões que levam os idosos a frequentar atividades socioeducativas. Neste sentido, García (2010) destaca as seguintes:

a) interesses do tipo cognitivo, vontade adquirir novos conhecimentos, evitar algumas consequências do envelhecimento, compreender o mundo atual;

b) busca de relações sociais e aumento de relações interpessoais, de forma a combater a solidão e o isolamento, criando novos laços afetivos;

c) crescimento e satisfação pessoal, aumentando, através destas atividades, o nível de realização pessoal, uma vida ativa e o número de momentos lúdicos.

No processo de aprendizagem por parte dos idosos, é necessário perceber quais as dimensões e fatores que influenciam este processo. Segundo Berger & Mailloux-Pourier (1995), as dimensões são: biofisiológica, tratando as dificuldades incutidas ao nível da percepção e compreensão; psicológica, através das fases de desenvolvimento da auto-imagem, da disponibilidade do indivíduo para aprender, da influencia da ansiedade e dos medo dos mecanismos de defesa de cada indivíduo.

De forma a atenuar a desigualdade cultural e socioeconómica, são estimuladas capacidades e conhecimentos, a partir da utilização das TIC, valorizando a competência social e pessoal dos idosos, garantindo a igualdade entre todos os indivíduos numa sociedade em que as oportunidades devem estar disponibilizadas a todos. O envelhecimento demográfico contém aspetos que devem ser trabalhados e estudados como, por exemplo, o isolamento social, a exclusão, a criação de respostas a necessidades características da velhice, a promoção das relações sociais e familiares. Para atenuar esta problemática, deve existir o apoio de uma equipa multidisciplinar que se dedique “(...) ao estudo do impacto das condições socioculturais e ambientais neste processo, propondo ações concretas no sentido de o melhorar” (Paúl & Ribeiro, 2012, p. 190). A velhice é também caracterizada como uma fase de perdas e mudanças, transformações físicas e psicológicas, acumulação de adversidades ao longo da vida, rotinas, ausência e escassez de relações. A existência destes fatores conduz mais facilmente a situações de solidão e isolamento, incluindo “(...) perda de papéis, afastamento, limitações físicas e financeiras e morte de entes queridos da mesma idade (...)” (Neri, 2005, p.192).

A forma como a sociedade vê e trata os idosos, influencia em muito a forma como os próprios caracterizam e vivem a sua velhice. A globalização teve um crescimento acentuado desde os anos 90, passando a ser acessível a grande parte das populações. Nas instituições dedicadas aos idosos, já é visível a adesão a atividades relacionadas com as novas tecnologias. Na opinião de Dias (2012), a informação transmitida pelas TIC permitem a aquisição de conhecimentos e competências, a inclusão digital e, no caso dos idosos “(...) a participação nas redes de comunicação e, por essa via, à criação de novas sociabilidades” (Dias, 2012, p. 60). Além de proporcionar a criação e melhoramento de relações, as novas tecnologias permitem também a inserção na famílias e trocas intergeracionais mais frequentes, com particular incidência em factores que podem diminuir situações relacionadas com o isolamento. As vantagens deste processo passam também pela educação permanente do indivíduo, a literacia digital, o envelhecimento ativo e produtivo, desenvolvimento pessoal, integração e autonomia.

As TIC potenciam a formação e educação, “(...) permitindo um enriquecimento contínuo dos saberes, o que leva a que o sistema educativo e a formação ao longo da vida sejam reequacionados à luz do desenvolvimento destas tecnologias” (Missão

para a Sociedade da Informação, 1997, p. 34). As tecnologias devem ser adaptadas às necessidades dos idosos no futuro, para que estes não se sintam excluídos ou ignorados relativamente ao rápido desenvolvimento dessas tecnologias e da globalização. A acessibilidade é também um ponto que deve ser debatido, dado que os idosos têm o seu próprio ritmo de aprendizagem e adaptação, sendo que a sua própria inclusão neste aspeto poderá ajudar a perceber quais os métodos mais adequados a seguir pelos profissionais. Por fim, a usabilidade e inovação também são imprescindíveis, dado que disponibilizam recursos aos idosos para aprenderem e aplicarem os conhecimentos digitais assumindo as TIC como fator fundamental no processo de envelhecimento ativo (Gil, 2011).

Para o ensino desta disciplina é necessário criar um ambiente educativo agradável, em que sejam considerados os interesses e desejos dos participantes. É importante a informação dos profissionais e também os testemunhos e experiências dos próprios idosos que participam. Os objetivos que levam ao ensino das TIC direccionado à população idosa, segundo García (2010), são os seguintes:

- a) Promover, juntos dos idosos, novos conhecimentos e habilidades para poder trabalhar com um computador e com os seus programas;
- b) Aproveitar as TIC para interesses e necessidades pessoais;
- c) Promover a autoconfiança e capacidade de aprendizagem junto dos idosos, de forma a que possam aplicar os conhecimentos em TIC.

Explorando um pouco mais esta ideia, Berger & Mailloux-Pourier (1995) referem vários objetivos para a inclusão das TIC nas rotinas diárias dos idosos:

- a) Promover a independência e autonomia;
- b) Permitir a aprendizagem dos componentes, funcionalidades e utilização das novas tecnologias;
- c) Analisar formas de uso satisfatório e criativo das TIC;
- d) Explorar a faceta lúdica e educativa, de comunicação e participação;
- e) Minimizar os preconceitos relativos à faixa etária em questão, dado que em que qualquer idade podemos estar aptos para aprender e desenvolver capacidades;
- f) Aumentar a confiança nos idosos para que aceitem as novas tecnologias e usufruam delas sem receio;
- g) Evidenciar a melhoria da qualidade de vida através da utilização das novas tecnologias;
- h) Melhoria das relações com a família e amigos, criação de novas relações e de novas formas para ocupar o tempo livre.

De acordo com Fonseca (2005), a adaptação bem-sucedida à reforma efetua-se através de condições essenciais, como a manutenção de um sentido de continuidade de envolvimento na vida, a dedicação no estabelecimento de relações mais próximas com os outros e a realização de atividades que proporcionem bem-estar e constituam ocasiões de desenvolvimento psicológico. Privilegia-se uma atitude claramente positiva, onde a vida ganhe um sentido próprio para além da condição de reforma. Deste modo, podemos concluir que existem ações diversificadas que permitem aos reformados ocupar os seus tempos com tarefas dos seus novos ou velhos interesses que possam contribuir para a manutenção, e até otimização, da sua saúde física e mental.

O envelhecimento ativo, tal como é defendido por García, (2010), é o processo onde as pessoas participam de forma ativa, independentemente das suas condições, onde os idosos podem assumir-se como protagonistas da sua vida, sem se assumirem apenas como recetor de serviços e cuidados. Podendo ser ativos de várias formas, devem estar informados e elucidados dos diferentes apoios e atividades, dos quais podem usufruir, estando cientes dos seus direitos. A questão da comunicação intergeracional deve ser tida em conta, assim como a aprendizagem ao longo de toda a vida.

Na opinião de Pereira (2009), as atividades a desenvolver com idosos devem centrar-se nas suas competências e dos seus recursos pessoais, promovendo as suas capacidades. É necessário inculcar no indivíduo as vantagens da inserção social, acompanhando o desenvolvimento da autonomia, de qualidade de vida e de saúde, proporcionando também momentos de animação e diversão. É imprescindível que os profissionais tenham contacto com o quotidiano dos idosos, estabelecendo as mediações necessárias para que estes possam aceder aos serviços, não esquecendo a importância da divulgação dos mesmos. Promover situações de interações positivas e facilitadoras de ajuda através de comunicações eficazes, estimuladoras da participação e reflexão, atendendo as suas dúvidas e apoiando os idosos e as suas famílias em situações de crise. Os profissionais devem estabelecer redes de sociabilidade, promover a redução de situações de isolamento, responder a necessidades diárias, encontrando respostas para situações emergentes e assegurando o apoio em rede e a inclusão das famílias neste processo. As ações realizadas devem promover as relações intergeracionais, reconhecer os direitos e deveres dos idosos e das suas famílias, intervindo no funcionamento normal dos sistemas, fazendo-os funcionar de forma mais adequada. Os idosos devem também assumir responsabilidade pelas suas decisões, atitudes e comportamentos, de acordo com as suas capacidades e autonomia. A aprendizagem dos idosos “ (...) deverá estar centrada nas suas vidas, levando-os a aprender a aprender (...) que reflitam os seus interesses e necessidades com um sentido político e pragmático onde a autoavaliação, a autocrítica e a autorresponsabilização devem ser uma constante” (Gil, 2013, p. 187). A intervenção com idosos pressupõe a avaliação do idoso, dos seus aspetos biológicos, psicológicos e sociais; identificação das patologias existentes; prestação de cuidados de saúde básicos; estimulação motora, funcional, psíquica e psicológica; melhor compreensão do seio onde se insere o idoso, através da comunicação e empatia com o idoso; identificação e intervenção em situações de negligência, defendendo os direitos do idoso. Neste contexto, o envelhecimento ativo é então o processo de otimização de oportunidades para a saúde, participação e segurança, no

sentido de aumentar a qualidade de vida durante o envelhecimento. Assim sendo, a velhice deve ser um desenvolvimento contínuo ao nível social económico e cultural, promovendo sempre autonomia e independência dos idosos, através da aprendizagem, atividades físicas e cognitivas ao longo de toda a vida. Também Neri (2005, p. 211) defende que a velhice “(...) não é sinónimo de doença, inatividade e contração geral no desenvolvimento.”

O idoso nunca deve esmorecer, pelo contrário, deve ter sabedoria e paciência, procurar sempre uma atividade, desde o lazer, realizar viagens, participar em cursos, prestar serviços voluntários, praticar desporto compatível com a idade e tantas outras atividades. Ser criativo e ter sabedoria, para poder com inteligência e criatividade, aproveitar da melhor forma possível oportunidades que lhe são oferecidas na realização de seus desejos dentro de um espírito sensato de equilíbrio. Calman (1987, citado por Soares, 2013), define que qualidade de vida satisfatória depende das esperanças e expectativas do indivíduo, tendo em conta as seguintes implicações:

- 1) Só pode ser descrita pelo próprio indivíduo;
- 2) Precisa ter em conta os vários aspetos da vida;
- 3) Está ligada aos objetivos de cada pessoa, conseguindo identifica-los e atingi-los;
- 4) A doença e, conseqüentemente, o tratamento podem alterar esses objetivos;
- 5) A força da ação é fundamental para realizar estes objetivos, alcançada através do crescimento pessoal ou ajuda de outros.

A qualidade de vida na velhice requer conhecimentos dos direitos sociais, económicos e culturais do idoso no seio da sociedade, direito à igualdade, autonomia, participação social e familiar, respeito pela dignidade. A Gerontologia Social é assim “ (...) o campo multi e interdisciplinar que visa a descrição e à explicação das mudanças típicas do processo do envelhecimento e de seus determinantes genético-biológicos, psicológicos e socioculturais” (Neri, 2005, p. 95). A Gerontologia Social surge no âmbito de estudos multidisciplinares, de forma a entender o envelhecimento humano e social, os fenómenos de envelhecimento que implicam o nível das estruturas familiares, da economia, dos direitos sociais. Procura também analisar as representações sociais sobre a vida, a morte e o envelhecimento, percebendo as vivências culturais. O objetivo passa por obter qualidade de vida para o idoso e para a sua família através da prevenção, do auxílio e acompanhamento precoce de situações problemáticas, de liberdade de escolha e da promoção de serviços qualificados e adequados.

A pessoa idosa tem de ser valorizada como sujeito ativo na construção do seu quotidiano e do seu projeto de vida e, como tal, as suas necessidades e preocupações devem ser valorizadas e a sua opinião ouvida e respeitada. A procura de formas de criar oportunidades para o envelhecimento com qualidade de vida “(...) tem sido o grande mote para um conjunto, relativamente disperso e avulso, de medidas legislativas e de programas políticos de ação” Paúl & Oscar, 2012, p. 204). “ Também

os seus hábitos, costumes, as suas crenças e formas de estar devem ser respeitadas, como os seus valores socioculturais. (Carvalho, 2013, p. 180) Assim sendo, é necessário não esquecer o facto da diminuição das competências cognitivas, promovendo a autonomia e independência. Os idosos poderão, desta forma, sentir-se ocupados e ao mesmo tempo, realizados e valorizados.

Todos os cidadãos têm direito ao acesso a uma boa qualidade de vida, podendo ser indivíduos participativos e inseridos com sucesso na sociedade. Futuramente, a vida dos idosos poderá melhorar se existirem práticas que possam continuar a desenvolver em casa, após a entrada na reforma, se estiverem devidamente informados das vantagens das novas tecnologias e das redes sociais, podendo assim ser diminuído o número de idosos que sofrem de solidão e isolamento. É importante que seja fomentada a aprendizagem ao longo de todo o percurso de vida, de forma a alcançar uma sociedade qualificada. A população deverá também acompanhar a evolução tecnológica, com o objetivo de alcançar a globalização, com uma adaptação eficaz por parte da totalidade da população. Para que os idosos tenham oportunidade de vivenciar as novas experiências e ficarem satisfeitos com o seu dia-a-dia é necessário que existam valores que orientem a intervenção junto desta população. Seguidos não só pelos idosos e profissionais, mas também por toda a sociedade, será assim possível alcançar o envelhecimento ativo, saudável e com várias experiências que deixem os idosos mais felizes e mais participativos como cidadãos ativos.

As Universidades Seniores têm um lugar privilegiado no processo de aprendizagem contínua dos idosos de forma a melhorar conhecimentos, aptidões e competências. A aprendizagem e capacidades cognitivas dependem, na perspectiva de Simões (1989), dos seguintes factores: idade; expectativas sociais criadas relativamente aos idosos; a saúde; a educação; a atividade intelectual. De forma a minimizar as alterações provocadas por estes fatores, deve entender-se a aprendizagem como um processo contínuo, dado que a sociedade se encontra em constante modificação com a globalização, evolução tecnológica e o envelhecimento demográfico. É assim necessário ultrapassar as problemáticas da desigualdade, da exclusão e do isolamento dos idosos.

As ferramentas digitais devem ser exploradas, assim como o desenvolvimento das competências da literacia digital, fazendo com que os idosos colaborem, partilhem os seus conhecimentos, comunicando e interagindo com os outros. Desta forma, as instituições devem representar "(...) uma fonte de aprendizagem diversa que deve ser rentabilizada e valorizada em função da infoexclusão dos idosos num contexto de educação não formal" (Páscoa & Gil, 2012, (a) p. 102). Os idosos devem usufruir de uma participação plena na sociedade, enquanto cidadãos ativos, aprendendo ao longo da vida e desenvolvendo competências digitais que ajudem a promover a redução do isolamento.

As tecnologias têm vindo a alterar a vida dos indivíduos de forma rápida e constante, sendo necessária uma adaptação às mesmas, pois estas permitem trocas de informação e conhecimentos, melhorando as relações geracionais e a partilha de experiências. A baixa adesão por parte dos idosos às TIC é justificada "(...) pela iliteracia digital no que diz respeito ao seu uso e manipulação, mas também pelo custo dos equipamentos e serviços a elas associados" (Páscoa & Gil, 2012, (b) p. 38).

Os idosos devem ter oportunidade de explorar as TIC para que as possam utilizar nas suas práticas diárias e sociais. Os cursos e disciplinas de TIC têm como objetivo explorar maioritariamente as redes sociais e, conseqüentemente, a criação e a melhoria de relações interpessoais.

Na opinião de Páscoa & Gil (2012, (b) p. 39), as TIC proporcionam a melhoria das relações entre indivíduos de gerações diferentes e também a redução do isolamento e solidão dos idosos, sendo assim relevante “(...) promover o envelhecimento ativo da população e da solidariedade entre gerações.” Como referem os autores, é fundamental partilhar experiências, explorar competências, estabelecer novas amizades e “(...) ter um espírito aberto e viver intensamente a vida onde as TIC poderão ser um elemento fundamental” (Páscoa & Gil, 2012, p. 39).

Os idosos devem usar as tecnologias em seu benefício, conhecendo as potencialidades e as oportunidades que são oferecidas pelas tecnologias digitais. De acordo com Wenger (1996), citado por Carneiro (2012), o isolamento social passa pela inexistência de integração dos indivíduos em determinado contexto social, tendo sempre em conta a rede social de cada pessoa. A velhice não é a causa direta do isolamento e Findlay e Cartwright (2002), citados por Carneiro (2012), referem vários indicadores que potenciam esta problemática:

- 1) Ter uma doença física ou mental;
- 2) Ter uma idade muito avançada;
- 3) Viver sozinho;
- 4) Ser cuidador de outra pessoa durante muito tempo;
- 5) Falecer um ente querido;
- 6) Ser vítima de maus tratos;
- 7) Sentir dificuldades na comunicação;
- 8) Sentir dificuldades em aceder a meios de transporte;
- 9) Ter baixas habilitações;
- 10) Residir em localidades pobres e/ou isoladas.

No caso dos idosos, relativamente ao isolamento, sentem-se à parte da sociedade, sentem-se inúteis, tristes e com baixa auto-estima. Para que assim não aconteça, os idosos devem manter-se ativos, explorando a criatividade, assim como, os contactos e acessos aos serviços comuns a todos.

Na opinião de Fontaine (2000), as condições relacionadas com uma velhice bem-sucedida, dividem-se em 3 categorias: a) redução da probabilidade de doenças, mais especificamente as que influenciam a autonomia; b) manutenção ao nível cognitivo e

físico; e, por último c) conservação e promoção da participação social e do bem-estar, de acordo com as experiências vividas ao longo da vida.

A Gerontologia Social estuda a velhice ao nível do envelhecimento físico, psicológico, comportamental e ao nível do contexto social do envelhecimento (Berger, 1995). O objetivo desta disciplina passa por minimizar os transtornos provocados pela velhice, aumentando a qualidade de vida e promovendo o envelhecimento ativo dos idosos. Neste sentido, é possível alcançar este objetivo, onde a utilização das TIC se pode tornar muito importante ou decisiva. A população deve encontrar-se em condições de saúde adequadas (físicas e cognitivas) e possuir competências para utilizar as ferramentas digitais, pois o seu uso tem vindo a tornar-se cada vez mais frequente nos dias de hoje. Os idosos revelam interesse em conhecer esta área, mas também sentem dificuldades em utilizar e compreender as tecnologias.

Em conclusão, as formações em TIC direcionadas para idosos permitem que os idosos adquiram competências para recorrer às ferramentas digitais, que se sintam incluídos através das redes comunicacionais e, por fim, que adotem uma atitude presente no contexto das mudanças e evoluções tecnológicas. Para que assim aconteça, é necessário que as capacidades cognitivas sejam estimuladas através de ferramentas, como o computador e a internet, e que assim criem curiosidade pela aquisição de conhecimentos atuais, acompanhando e inserindo-se na sociedade. Os idosos devem sentir-se socialmente ativos e criativos através da comunicação em rede, com familiares e amigos, o que permite reduzir o sentimento de isolamento, aumentando a qualidade de vida e o nível de independência. Neste contexto, o designado “Ciberespaço” poderá permitir alargar e também aprofundar as redes sociais no meio digital.

2ª Parte

Capítulo IV

1. Metodologia da Investigação

1.1. Tipo de estudo

O presente Trabalho de Projeto trata-se de um estudo empírico de carácter qualitativo, que corresponde a um estudo de caso, realizado na USALBI, que pretende responder à seguinte questão de investigação: «*Qual o contributo das TIC, em contexto formativo da USALBI, para a promoção da redução do isolamento junto dos idosos?*».

A investigação qualitativa centra-se no problema/questão principal, analisa a relação entre as variáveis, contribuindo para o “(...) processo de mudança de determinado grupo e possibilitar, em maior nível de profundidade, o entendimento das particularidades do comportamento dos indivíduos” (Richardson, 1989, p.39). Para a presente investigação foi utilizado o estudo comparativo que, segundo Fortin (1996, p. 162), através do mesmo são “(...) procuradas as relações entre os conceitos a fim de obter um perfil geral do fenómeno.” Ao nível cognitivo, o método comparativo é fundamental para o processo de construção do conhecimento na área das ciências sociais. Na perspectiva de Schneider & Schmit (1998, p.1), através da comparação é possível “(...) descobrir regularidades, perceber deslocamentos e transformações, semelhantes e diferenças, e explicitando as determinações mais gerais que regem os fenómenos sociais.” O estudo, sendo comparativo, está dependente das relações entre as teorias gerais e as explicações locais, entre os conceitos definidos e os métodos de pesquisa e, por fim, das hipóteses e variáveis do estudo. Os mesmos autores designam os procedimentos a ter: a) seleção de dois ou mais fenómenos que sejam comparáveis; b) definição dos elementos a comparar; c) evitar a generalização, através da criatividade e inovação ao realizar a investigação.

Como defende Gauthier (2003, p. 67), a importância da investigação “(...) estabelece-se mostrando como ela traz resposta a certos problemas dos praticantes e dos decisores sociais.” Para realizar um estudo é necessário escolher o tema de investigação, formular a questão geral, estruturar e analisar as informações relacionadas com a problemática. Um estudo, deve ser assim, uma recolha de dados fiável e pertinente acerca da realidade social, utilizando “(...) procedimentos empíricos com o intuito de gerar e inter-relacionar conceitos que permitam interpretar essa realidade (Afonso, 2005, p. 14).

Tendo em conta que o objetivo é conhecer e realidade, o método utilizado “(...) consiste, essencialmente, num conjunto de operações, situadas a diferentes níveis, que tem em vista a consecução de objetivos determinados” (Pardal & Lopes, 2011, p. 12). É, por esta razão, uma forma de orientar o trabalho do investigador, que transcende os factos reais e recorre ao que já foi analisado acerca do estudo completo,

deixando espaço para novas informações adicionais. Para recorrer a um método é fundamental ter em conta conceitos, definições, hipóteses, variáveis e indicadores de estudo. Este projeto tem como principais objetivos perceber até que ponto as TIC estão presentes na vida dos idosos que frequentam a USALBI (subamostra constituída pelos alunos que frequentam disciplinas de TIC e a subamostra que não frequenta essas disciplinas) e de que forma podem ser um fator para a redução do isolamento dos mesmos. Pelo facto do estudo ser concretizado numa instituição em particular, a USALBI, esta investigação deve ser considerada como um estudo de caso. As formas que existem para ser realizada uma investigação são as estratégias experimental, histórica e através de um estudo de caso. Os estudos de caso podem ser utilizados para fins exploratórios, descritivos e explanatórios, com o objetivo de perceber um fenómeno social complexo. Além disso, permitem, segundo Yin (2001):

- a) Explicar ligações causais em intervenção ou situações da vida real que são demasiado complexas para o seu tratamento através de estratégias experimentais ou de levantamento de dados;
- b) Descrever um contexto de vida real no qual uma intervenção ocorreu;
- c) Avaliar uma intervenção que está a decorrer e alterá-la;
- d) Explorar situações em que a intervenção não é clara relativamente aos resultados.

O estudo de caso deve apresentar-se de forma significativa, completa, com evidências suficientes, considerando perspetivas e propostas alternativas. Deve conter também várias visões teóricas acerca do assunto estudado, sendo este específico, podendo promover novas teorias e questões para investigações futuras.

1.2. Amostra

De forma a explorar a temática da redução do isolamento através das TIC, foi realizado um estudo de caso em turmas de informática da Universidade Sénior Albicastrense (USALBI) localizada na cidade de Castelo Branco, onde foram aplicados questionários a alunos que frequentam esta instituição.

Para realizar a análise do contexto institucional, devem ser desenvolvidos os seguintes aspectos: apresentação da estrutura organizacional; referência ao contexto geográfico onde se localiza; e, por fim, o enquadramento no projecto.

Com a identificação de problemas sociais e situações de risco no concelho de Castelo Branco, a autarquia do concelho apoiou a criação da associação Amato Lusitano – Associação de Desenvolvimento, em 1998, uma instituição sem fins lucrativos, com o apoio de outras instituições locais. A associação tem como finalidade promover o desenvolvimento do concelho, através de parcerias a nível regional, nacional e internacional. Dela fazem parte os seguintes projectos: BUS-Espanta Vícios; CLAI (Centro Local de Apoio à Integração de Emigrantes); Banco do Tempo; Bem-me-quer 2; Núcleo Distrital de Apoio à Vítima; Vida a Cores; AQPIEF – Programa de Apoio e Qualidade de Medida PIEF – Programa Integrado de Educação e

Formação; Gabinete Social de Apoio Familiar; Gabinete de Inserção Profissional; e, por fim, USALBI (Universidade Sénior Albicastrense).

Tendo em conta que o presente trabalho foi desenvolvido na USALBI. O projecto está a decorrer desde Setembro de 2005, podendo usufruir indivíduos com 50 e mais anos e, tem como objectivo, promover um meio de formação, saber e troca de experiências. Os indivíduos desta faixa etária podem assim ter uma aprendizagem contínua e alcançar um envelhecimento ativo, sentindo-se integrados e não isolados.

As aulas da USALBI são responsabilidade dos formadores, em regime de voluntariado, no total aproximado de 49. em termos de oferta formativa podem ser referenciadas as seguintes: A Vida à Lupa do Direito; Adufes; Artes Decorativas; Astronomia; Bordados; Cavaquinho; Chi-Kung; Cidadania/Ambiente; Cidadania Digital-Quinzenal; Civilização Russa; Cuidados Saúde; Danças; Francês; Ginástica; Guitarra; Hidroginástica; História Arte; História e Cultura Regional; Informática; Inglês Avançado; Inglês Iniciação; Inglês Intermédio; Iniciação à Guitarra Acústica; Instrumentos de Sopro; Ioga; Jardinagem em Casa; Jornalismo; Língua Russa; Matemática; O Atelier da Vida; Patchwork-A Arte dos Retalhinhos; Património Cultural; Pintura; Poetas e Escritores; Português/Literatura; Rancho; Reiki; Segurança Util. Energia Elétrica; Teatro; Temas Psico-Sociais; Tuna; e, por fim, Vida e Saúde Animal. Desde o seu ano de criação, o seu número de alunos evoluiu e teve, no ano letivo 2013/2014, 558 alunos aproximadamente. Em termos gerais pode-se afirmar que existe um conjunto de disciplinas que são mais procuradas e frequentes, sendo uma delas na áreas das TIC, tendo uma média de 176 formandos/alunos por ano.

De acordo com Braga (2010), a amostra é parte ou subconjunto de dados da população a ser investigada. A amostra estudada considerou 80 idosos que frequentaram a USALBI no ano letivo 2013/2014. Esta amostra foi dividida em duas subamostras. Uma das subamostras corresponde a 40 alunos que frequentavam disciplinas de TIC. A outra subamostra compreendeu o mesmo número de alunos (40), com a condição de nunca terem frequentado disciplinas de TIC. Desta forma, pretendeu-se que houvesse um número igual de inquiridos para que a comparação dos dados pudesse ser realizada de forma equilibrada. A seleção dos sujeitos foi feita de forma intencional, tendo sido realizadas duas reuniões prévias com o Diretor da USALBI e com o Diretor do Cibercentro em Castelo Branco, onde são realizadas as aulas de TIC, para perceber quais os procedimentos a seguir.

Foram estudadas as características da amostra, ou seja, as variáveis, de forma a perceber a realidade em que vivem os idosos, sendo que as variáveis são "(...) características que mudam de grandeza entre os indivíduos ou entre conjuntos-desempenham um papel-chave na investigação" (Pardal & Lopes, 2011, p. 17). Depois de encontradas as variáveis, indicadores e hipóteses, foram seleccionadas as técnicas de recolha de dados. Neste projeto foram utilizados a observação não participante e o inquérito por questionário e por entrevista.

1.3. Procedimentos e instrumentos de investigação

Na perspetiva de Fortin (2003, p.365), a recolha de dados é “(...) um processo de observação, de medida e de consignação de dados, que visa recolher informação sobre certas variáveis junto dos sujeitos que participam numa investigação.” Relativamente à realização desta investigação, foi pedida autorização ao Diretor da USALBI e neste âmbito foram apresentados os objetivos e ações inerentes à sua concretização, tendo sido emitida uma carta (Apêndice A) e, posteriormente, foi realizada uma reunião para esclarecer detalhes.

Ao utilizar diferentes formas de recolha de dados foi possível recolher dados mais diversificados e mais abrangentes, assim como, a sua clarificação e aprofundamento. Segundo Pardal & Lopes (2011, p. 71), as técnicas são selecionadas através da recolha do método a utilizar tendo em conta “(...) a decisão tomada por uma ou outra(s) técnica(s), entre a diversidade de técnicas existente, em função da(s) hipótese(s) de trabalho e decorre do corpo de indicadores pertinentes definidos para o estudo.”

1.3.1. Observação não participante

Sem a observação ou um observador, não seria possível a realização de uma investigação, sendo conhecida como a “(...) mais antiga das técnicas de recolha de dados que, nem pelo facto de se estar a assistir constantemente à sofisticação das técnicas de investigação, perdem atualidade e interesse” (Pardal & Lopes, 2011, p. 71). No caso específico deste projeto foi utilizada a observação não participante, tendo em conta que o observador “(...) atua apenas como espectador atento, temos o que se convencionou chamar de observação não-participante” (Godoy, 1995, p. 27). O observador deve, no entanto, ter os seus focos de interesse bem definidos. No presente projeto, a observação foi realizada durante as aulas de TIC e durante as restantes aulas em que foram aplicados os inquéritos. Esta observação foi feita entre os meses de Abril, Maio e Junho de 2014. Para a aplicação dos inquéritos, foi necessário aceder aos horários das disciplinas em funcionamento na USALBI, para verificar quais os melhores períodos para realizar a investigação. Durante as aulas de TIC, a funcionarem nas instalações do Cibercentro, foi permitido verificar o funcionamento das aulas e quais as diretrizes seguidas pelos formadores neste contexto. Foi possível reter que os formadores têm em especial consideração a linguagem e termos utilizados, para que todos os alunos possam entender e acompanhar as temáticas abordadas durante as aulas. Os próprios alunos têm noção que nem todos têm o mesmo nível de conhecimentos ao nível das TIC e, por isso, é fundamental uma adaptação dos conteúdos e que exista compreensão entre todos para o bom funcionamento das atividades formativas. Durante as aulas em que foram distribuídos questionários aos alunos que não frequentam as disciplinas de TIC, foi possível concluir a forma como algumas aulas funcionam e os seus objetivos. Foi observado a atitude e comportamento dos alunos, mas a orgânica e metodologias desenvolvidas nas aulas não foram interrompidas, apenas foi realizada a observação para mais tarde ser analisada. Segundo a opinião de Gauthier (2003, p. 23), a observação é a primeira fase de uma investigação e compreende “(...) duas etapas: o estabelecimento do objeto de estudo e a estruturação da investigação.” As características analisadas são essencialmente os comportamentos e interações,

incluindo as características físicas, sociais e culturais de um determinado contexto onde são incorporadas normas, valores, procedimentos e rituais da organização, o que influencia os comportamentos, percepções, crenças e atitudes dos diferentes atores.

1.3.2. Inquérito por questionário

O inquérito por questionário é uma das técnicas mais utilizadas nas investigações em Ciências Sociais. Como afirma Pardal & Lopes (2011), para ser construído um questionário são necessários os seguintes procedimentos: formulação do problema, definição de objetivos, revisão bibliográfica, formulação de hipóteses, identificação das variáveis e indicadores e definição da amostra. Na opinião do mesmo autor, as vantagens do uso desta técnica são o baixo custo na aplicação, a esperada garantia do anonimato e o facto de não necessitar de resposta imediata. Como desvantagens pode referir-se o analfabetismo e a iliteracia e também o facto de o indivíduo poder ler todas as questões, mas não saber a interpretação correta da temática, comprometendo as suas respostas e se for respondido em grupo pode também influenciar o estudo. Na opinião de Fortin (1996, p. 168), o inquérito representa "(...) toda a atividade de investigação no decurso da qual são colhidos dados junto de uma população (...) a fim de examinar as atitudes, opiniões, crenças ou comportamentos desta população." Ao elaborar as perguntas "(...) decorre naturalmente dos indicadores selecionados: as respostas que o leque de perguntas proporciona são função da qualidade da sua formulação" (Pardal & Lopes, 2011, p.76). As perguntas presentes nos questionários aplicados são de resposta fechada, de resposta aberta e, por fim, de respostas de escolha múltipla. Os inquéritos foram previamente validados, através do método dos juízes, coma colaboração de especialistas em TIC e em Gerontologia Social. Para o efeito, foram criados pré-questionários para cada uma das subamostras: os alunos que frequentavam disciplinas de TIC (Apêndice B); alunos que não frequentavam disciplinas de TIC (Apêndice C). Após o processo de validação pelo «método dos juízes», foram feitas alguma correcções que se traduziram na inclusão de novas opções de resposta (Apêndice D e V). No Questionário A foram introduzidas as seguintes alterações: Secção 2-Pergunta 1 "Encontrar amigos e familiares", 3.1) "Comunicar com familiares". No Questionário B foram também introduzidas novas opções de resposta às seguintes perguntas: Secção 2- Pergunta 5 "Gravar um texto", Pergunta 7 "Aceder a sites de serviços do governo" e "Aceder à conta bancária".

O Questionário A está dividido em 2 secções. A secção 1 corresponde à caracterização dos indivíduos no que diz respeito às variáveis género, idade, nível de formação e profissão. A secção 2 tem como objetivo recolher dados relacionados com a frequência na USALBI e com os conhecimentos ou competências digitais destes alunos. Por último, ainda nesta secção, pretende-se averiguar qual o impacto das TIC no seu processo de envelhecimento e, em particular, o seu impacto relacionado com o isolamento. No que diz respeito ao Questionário B, para os alunos que frequentavam disciplinas de TIC, procedeu-se a uma organização semelhante ao questionário através da divisão em duas secções. A secção 1 compreende, de igual modo, questões relacionadas com a caracterização dos alunos de acordo com: género, idade, nível de formação e profissão. Na secção 2, pretende-se averiguar as razões que levaram estes alunos a frequentar a USALBI e, em particular, a disciplina de TIC. Nesta secção

pretendeu-se também recolher dados acerca das utilizações que fazem com as TIC e, em especial, o contributo das mesmas para o seu processo de envelhecimento e para a questão do isolamento. Ambos os questionários possuem questões iguais ou semelhantes, no sentido de posteriormente permitirem uma comparação entre as duas subamostras. Nesta comparação pretende-se averiguar se uma formação em TIC promove nos inquiridos uma atitude mais ou menos favorável relativamente à importância das TIC para o seu processo de envelhecimento e se esta literacia digital, consegue ou não, diminuir os factores associados ao isolamento.

1.3.3. Inquérito por entrevista

Como refere Carmo (2008), a entrevista deve ser aplicada de forma a comprovar as informações retidas através das outras técnicas utilizadas ou então quando a informação recolhida é insuficiente. As funções principais da entrevista são: a) servir de método exploratório para examinar conceitos, relações entre as variáveis e criar hipóteses; b) servir de principal instrumento de medida de uma investigação; c) servir de complemento a outros métodos, tanto para explorar resultados não esperados, como para validar os resultados obtidos através de outros métodos (Fortin, 1996, p. 245). Também é utilizada em caso de existirem especialistas qualificados na área de estudo ou quando não resta muito tempo para concluir a investigação. As vantagens deste técnica passam pela flexibilidade quanto ao tempo de duração, fácil adaptação a cada caso e ao nível da profundidade, dado que é possível aprofundar as questões e interagir com o indivíduo inquirido. No entanto, o investigador deve estar consciente e informado do tema/questão, sendo mais dispendioso também ao nível de tempo e de custos.

A entrevista pode ser estruturada, onde o investigador tem máximo controlo sobre o decorrer da entrevista e da sua análise e interpretação e, além disso, "(...) permite comparações entre os respondentes e denota uma maior fidelidade do que as formas de entrevistas menos estruturadas" (Fortin, 1996, p. 246). Relativamente à entrevista não estruturada, esta requer uma formulação de questões que não necessitam ser premeditadas, dando assim liberdade ao investigador para perceber o significado de acontecimentos ou fenómenos para os inquiridos. Segundo Pardal & Lopes (2011, p.87), o que leva à escolha do tipo de entrevista a utilizar "(...) depende de diversos factores, entre os quais destacamos o objeto de estudo e as características da população-alvo." No caso presente desta investigação, as entrevistas aplicadas foram semiestruturadas, assumindo as características das duas anteriores, ou seja, permitem que o investigador siga as questões previamente pré-definidas, mas também lhe permite a liberdade de as alterar consoante o encaminhamento da entrevista, ampliando ou adicionando questões.

Neste estudo, foram realizadas entrevistas semiestruturadas a 2 especialistas em Gerontologia Social e 2 especialistas em TIC. Para o efeito foram elaborados 2 guiões, um focalizando-se mais nos aspectos relacionados com a gerontologia social e as TIC, e um guião mais centrado na formação em tecnologias e suas consequências e aplicações no processo de envelhecimento e, em particular, no isolamento. Convém acrescentar que a grande maioria das questões é semelhante para se poder, numa fase posterior, proceder à sua comparação. Para o efeito foi criado um guião

orientador da entrevista para os gerontólogos sociais (Apêndice F) e para os especialistas em TIC (Apêndice G).

Depois de transcritas as entrevistas, a fase seguinte correspondeu à análise de conteúdo. De acordo com Bardin (2009), a análise de conteúdo passa por um conjunto de técnicas que analisam as comunicações que advém da troca de informações que permitem a inferência da temática em destaque durante a realização da entrevista. A análise de conteúdo exige a categorização dos temas, a sua classificação e escolha dos trechos mais relevantes das entrevistas transcritas. Na perspectiva de Mozzato & Grzybovski (2011, p. 734), a análise de conteúdo é “(...) um conjunto de técnicas de análise de comunicações, que têm como objectivo ultrapassar as incertezas e enriquecer a leitura dos dados (...)”

2. Triangulação de Dados

A triangulação dos dados é uma forma de articular métodos quantitativos e qualitativos, combinar vários métodos qualitativos entre si, tendo em conta várias perspectivas sobre o fenómeno estudado. Permite também encontrar explicações alternativas existentes relativas ao estudo em causa, através da utilização de várias técnicas de recolha de dados para investigar o mesmo fenómeno, sendo “(...) o ponto de articulação dos componentes que fornecem novos conhecimentos relativamente a um mesmo fenómeno” (Fortin, 1996, p. 322). Ainda de acordo com Fortin (1996, p. 322), é possível alargar os conhecimentos, cruzando a informação e obtendo uma melhor reflexão, não sendo obrigatório a utilização dos mesmos métodos para todos os investigadores, sendo um método “(...) em que se reúnem métodos qualitativos e quantitativos, sendo as regras processuais próprias de cada um escrupulosamente repetidas.”

Nesta investigação, a triangulação dos dados vai consistir numa primeira fase à comparação dos dados recolhidos, através dos questionários, numa segunda fase na análise de conteúdo das entrevistas e numa terceira fase, numa conclusão que terão em conta todos os dados recolhidos através da participação de todos os intervenientes da investigação: alunos da USALBI que frequentavam disciplinas de TIC, alunos da USALBI que não frequentam disciplinas de TIC, especialistas em TIC e especialistas em Gerontologia Social. A visão particular e especializada de cada um dos intervenientes proporciona uma leitura mais global e mais abrangente dos diferentes pontos de vista acerca das potencialidades das TIC relacionadas com o isolamento.

Capítulo V

1. Análise e Tratamento dos Dados

Neste capítulo vai proceder-se à análise e tratamento dos dados recolhidos através dos inquéritos por questionário que, tal como já foi referenciado anteriormente, foram validados pelo «método dos juízes» (especialistas em TIC e em Gerontologia Social). Foram distribuídos 80 questionários, tendo sido devolvidos 40 para o Questionário A, alunos sem frequência de aulas de TIC (Apêndice D) e 40 para o Questionário B, alunos com frequência de aulas de TIC (Apêndice E). Foi também realizada a análise de conteúdo das Entrevistas realizadas a 2 profissionais de Gerontologia Social e a 2 especialistas em TIC.

1.1. Análise e tratamento dos questionários

1.1.1. Análise e tratamento do Questionário A

De acordo com os valores obtidos na Secção 1, fazem parte da amostra 27 mulheres (67,5%) e 13 homens (32,5%). As suas idades estão compreendidas entre os 50 e os 80 anos, como é visível no Gráfico 1:

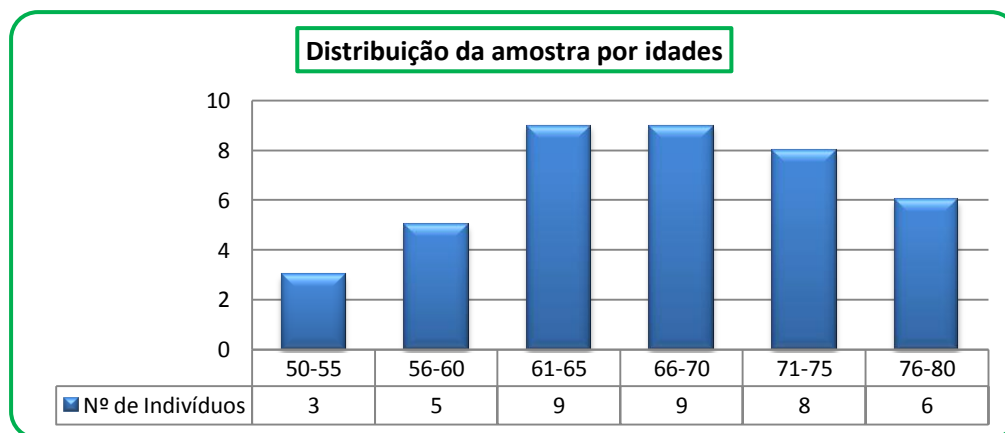


Gráfico 1: Distribuição da subamostra A por idades.

Numa apreciação global, percebe-se que as profissões mais representativas dos idosos desta amostra são as seguintes: doméstica (17,5%), função pública (15%) e também auxiliar de ação educativa (15%). Relativamente às habilitações literárias dos idosos inquiridos, estas recaem sobre Instrução Primária com 23 respostas (57,5%) e Ensino Secundário com 11 respostas (30%), como é possível verificar no Gráfico 2:

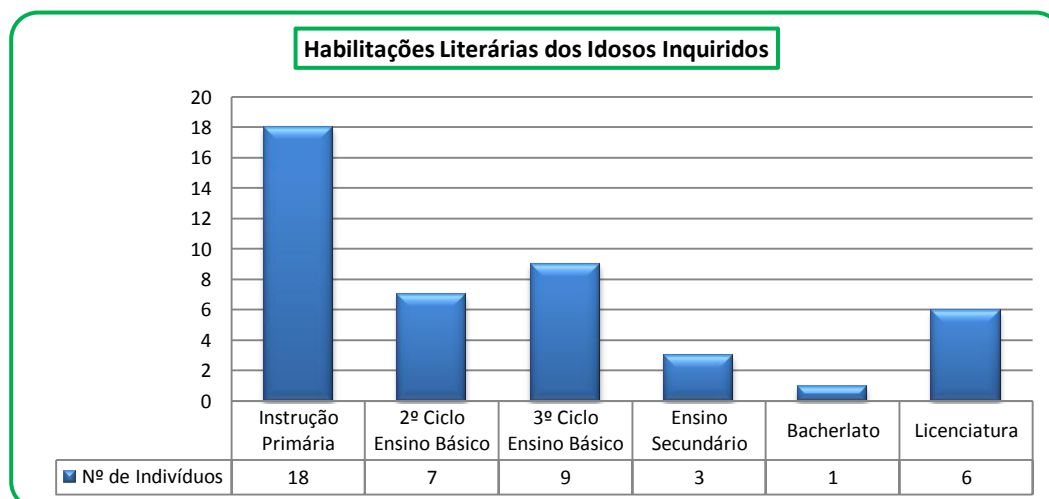


Gráfico 2: Habilitações literárias dos idosos inquiridos.

Já na Secção 2, é possível concluir através do Gráfico 3 que, as principais razões que levam os idosos da amostra a frequentar a USALBI, são relacionadas com a ocupação do tempo livre, com 34,11% das respostas obtidas, aumentar e atualizar conhecimentos (23%) e, por último, para evitar a solidão (20%). Com 30 respostas negativas (75%), relativamente à utilização frequente do computador, a maioria dos idosos (60%) refere ainda que o grau de conhecimento a nível informático é «mau». Os que utilizam (25%), afirmam que o fazem com o intuito de comunicar com familiares (62,5%), ou seja, utilizam o computador para o estabelecimento de relações sociais e, conseqüentemente, evitando o seu isolamento.

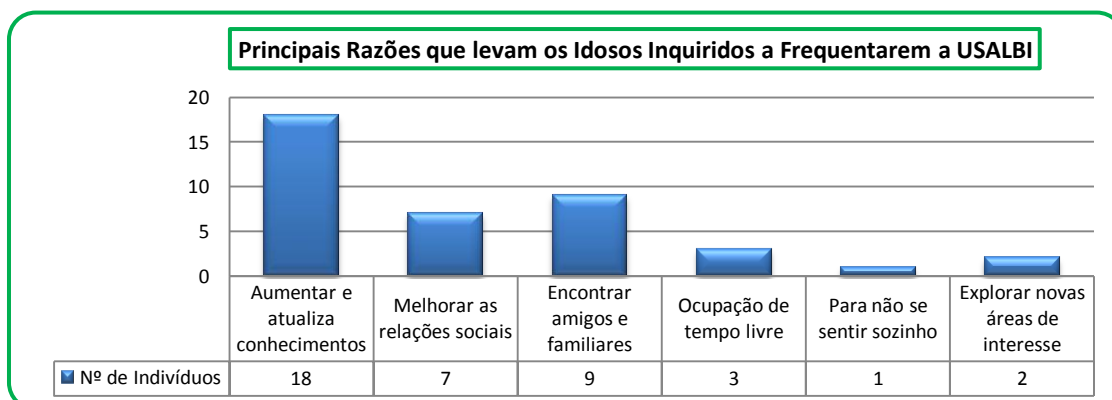


Gráfico 3: Principais razões que levam os idosos inquiridos a frequentarem a USALBI.

No que diz respeito à facilidade em aceder a um computador, 23 (57,5%) dos inquiridos respondeu negativamente. Os 17 inquiridos (42,5%) que responderam afirmativamente acedem ao computador em sua própria casa. No que se refere à frequência de utilização da Internet, metade da subamostra (20 inquiridos), referiu que nunca acede a esta ferramenta digital, como é possível verificar no Gráfico 4:

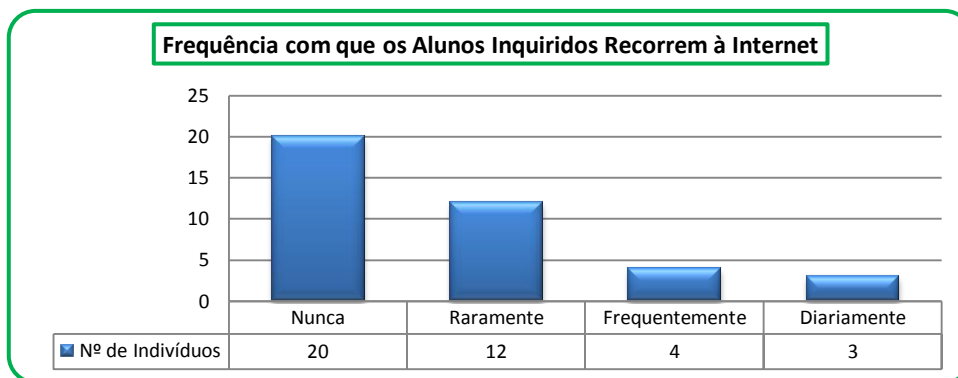


Gráfico 4: Frequência com que os alunos inquiridos recorrem à internet.

De acordo com o gráfico 5, os alunos inquiridos consideram as TIC uma ferramenta essencial, principalmente no aumento da comunicação com familiares e amigos (18,5%), no incremento da independência (17,52%) e, em terceiro lugar, na redução do isolamento (15,46%). Relativamente à vontade de, no futuro, virem a frequentar aulas de TIC, 24 inquiridos (60%) responderam de forma negativa dado que a maioria pensa ser uma área só para os mais jovens (50%), não vêm vantagens nas TIC (12,5%), tendo também referido questões de saúde e laborais, e também pelo facto de alguma (muito pouca) experiência de utilização dos computadores na sua vida ativa, não lhes ter dado a entender as potencialidades destes recursos para a sua vida pessoal.

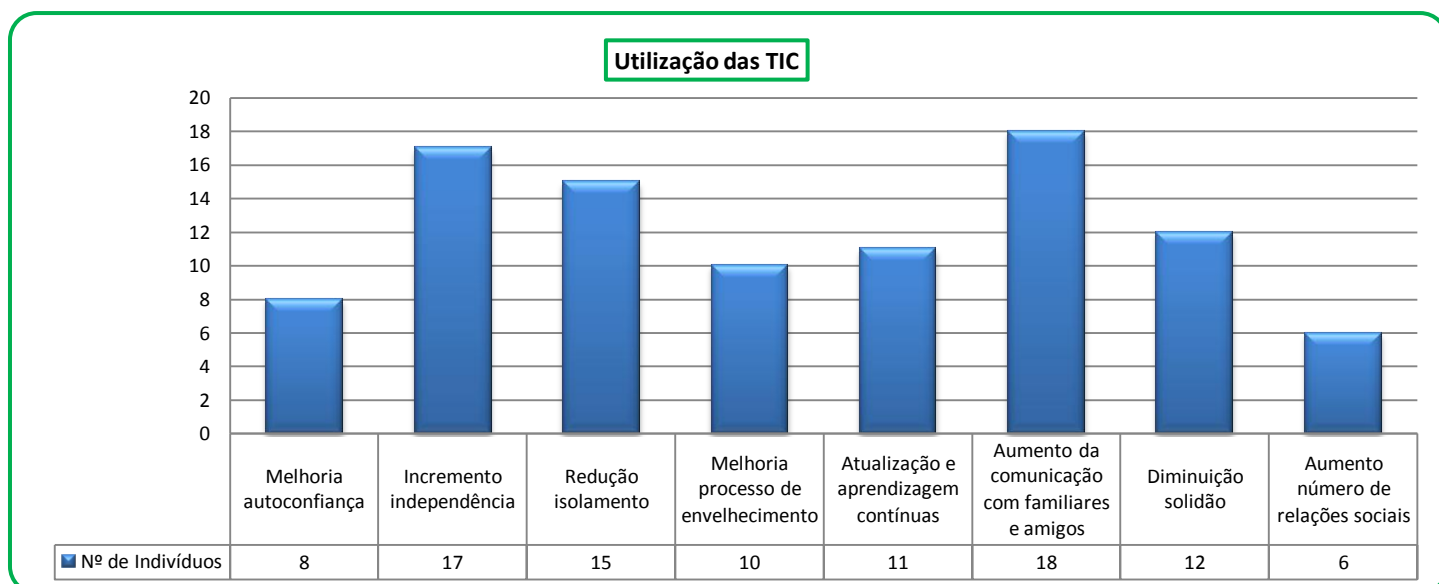


Gráfico 5: Utilização das TIC.

1.1.2. Análise e tratamento do Questionário B

Nesta secção realiza-se a apresentação e discussão dos resultados obtidos através da aplicação do Questionário B onde, na primeira parte, é feita a caracterização dos alunos e efetuada uma análise descritiva das variáveis representativas: sexo, idade, nível de formação e profissão antes exercida.

De acordo com os valores obtidos na Secção 1, fazem parte da amostra 25 mulheres (62,5%) e 15 homens (37,5%). As suas idades estão compreendidas entre os 50 e os 85 anos, como é visível no Gráfico 6:

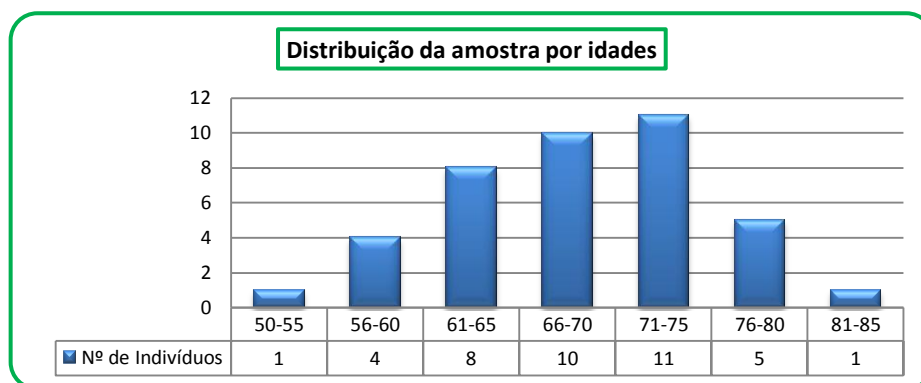


Gráfico 6: Distribuição da subamostra B por idades.

Através dos dados recolhidos verifica-se que as profissões mais representativas dos idosos desta amostra são as seguintes: doméstica (20%) e função pública (10%). Relativamente às habilitações literárias dos idosos inquiridos, estas correspondem principalmente na Instrução Primária com 18 respostas (45%) e no 3º Ciclo do Ensino Básico com 9 respostas (22,5%), como é possível verificar no Gráfico 7:

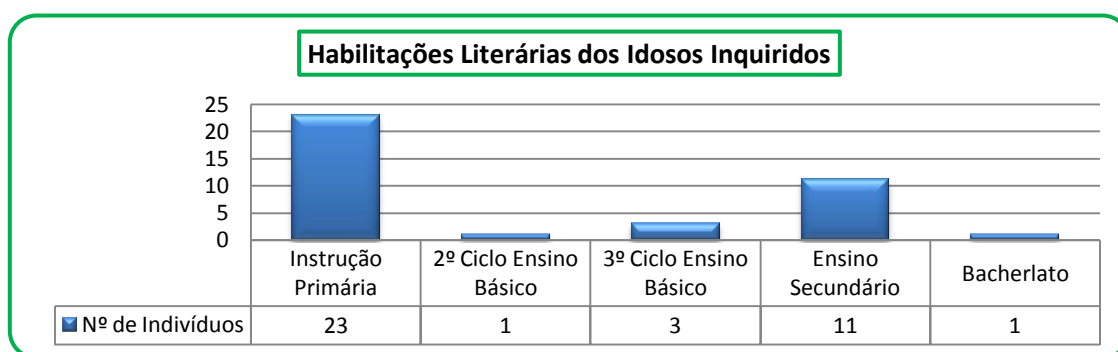


Gráfico 7: Habilitações literárias dos idosos inquiridos.

Ao longo da Secção 2, foi possível averiguar que as principais razões que levam os idosos da amostra a frequentar a USALBI visam aumentar e atualizar conhecimentos, com 43 respostas (33,3%), explorar novas áreas de interesse (17,8%) e, por último, para ocupar o tempo livre, com 22 respostas (42,5%). Foi questionado aos idosos quais as razões que os levaram a inscrever-se na disciplina de TIC e, sendo uma pergunta de resposta aberta, obtiveram-se as seguintes respostas: “Melhorar e aumentar conhecimentos” (37%) e “Aprender na área de informática” (31,4%). Como

é possível observar no Gráfico 8, a importância das TIC no dia-a-dia dos inquiridos revê-se principalmente, no melhor acesso à informação (22,1%), na comunicação mais frequente com familiares e amigos (13,4%) e, por último, na ocupação do tempo livre (12,7%).

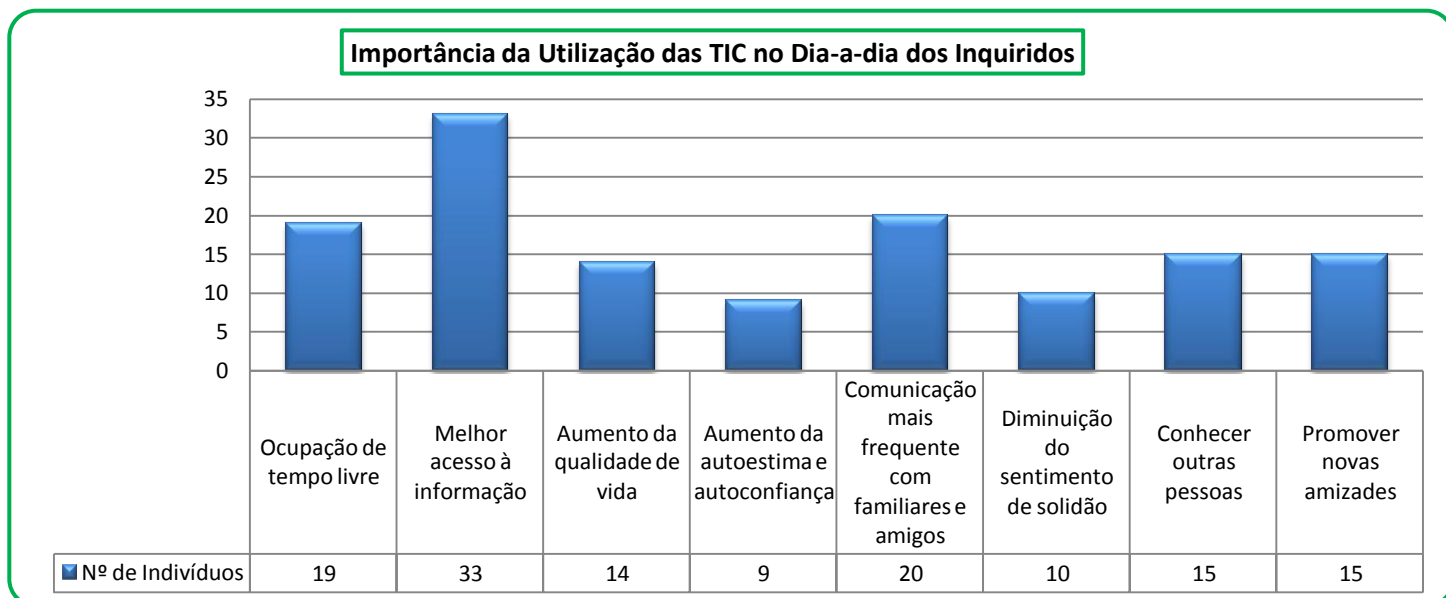


Gráfico 8: Importância da utilização das TIC no dia-a-dia dos inquiridos.

Uma das questões colocadas aos inquiridos teve como objetivo perceber o que mais gostaram de aprender nas aulas de TIC. Os idosos referiram vários aspetos, entre eles, temáticas da informática, a aprendizagem contínua, o facto de estabelecer novas relações sociais, escrever textos, explorar temas através da internet, utilizar o Facebook, consultar o email e criar imagens. As maiores dificuldades sentidas pelos inquiridos ao longo das aulas, passaram por fazer pesquisas na internet (24,4%), encontrar informações específicas (18,6%) e gravar textos (17,4%). Os alunos inquiridos referiram também outros aspetos nos quais também sentiram dificuldade, tais como, aquisição de conhecimentos mais demorada, pouca prática nas TIC, fazer gravações e reproduzi-las, usar o Skype e fazer digitalizações. Estes dados podem ser analisados no Gráfico 9:

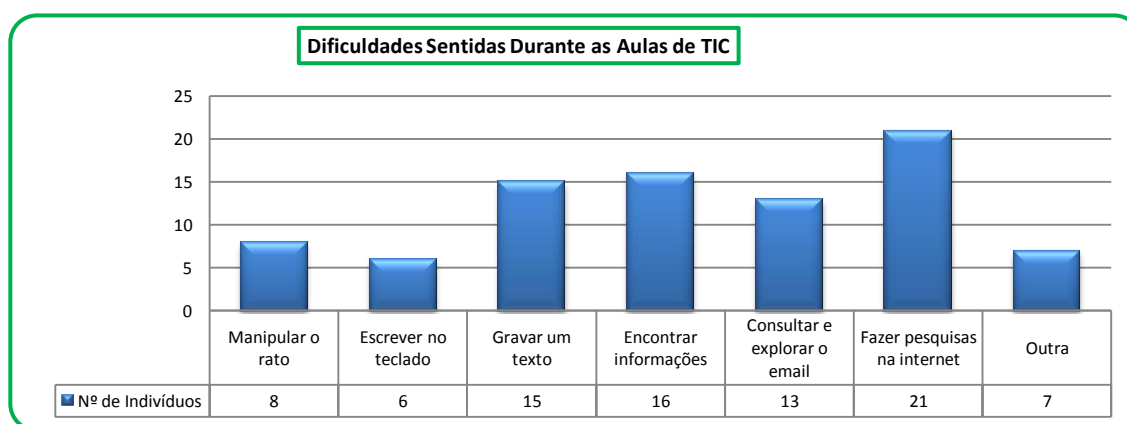


Gráfico 9: Dificuldades sentidas durante as aulas de TIC.

Como é possível verificar no Gráfico 10, os inquiridos afirmam usar os conhecimentos adquiridos na disciplina de TIC de forma frequente com 21 respostas (52,5%) e diariamente com 9 respostas (22,5%). Esta utilização é feita principalmente para aceder à internet (16,9), para pesquisar através da internet (15,3%), consultar o email (12,8%) e para enviar e receber emails (11,7%).

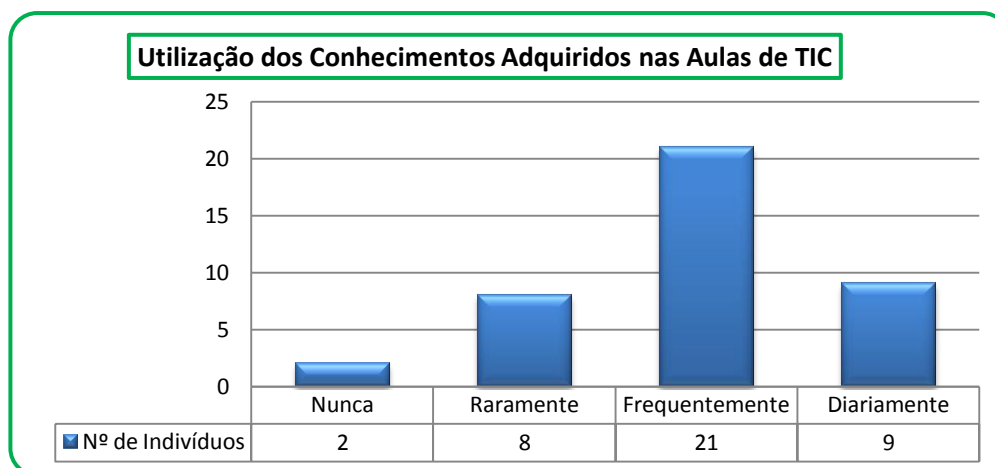


Gráfico 10: Utilização dos conhecimentos adquiridos nas aulas de TIC.

Os conhecimentos que os alunos adquiriram durante as aulas de TIC, permitiram aos mesmos sentirem-se mais atualizados (24%), melhorarem a autoconfiança (16,8%), aumentarem a comunicação com familiares e amigos (16,8%) e melhorarem o seu processo de envelhecimento (14,4%), dados a observar no Gráfico 11. Ao serem questionados se, sem os conhecimentos em TIC, a vida dos inquiridos (identificados com a letra B) seria a mesma, estes apresentaram várias respostas para esta questão:

“Não! Sempre adquiri nova informação.” (B5)

“Não, sentia-me mais sozinha.” (B13)

“Não, agora sinto-me mais realizada.” (B9)

“Não, porque ficaria desatualizado do que se passa no mundo!” (B15)

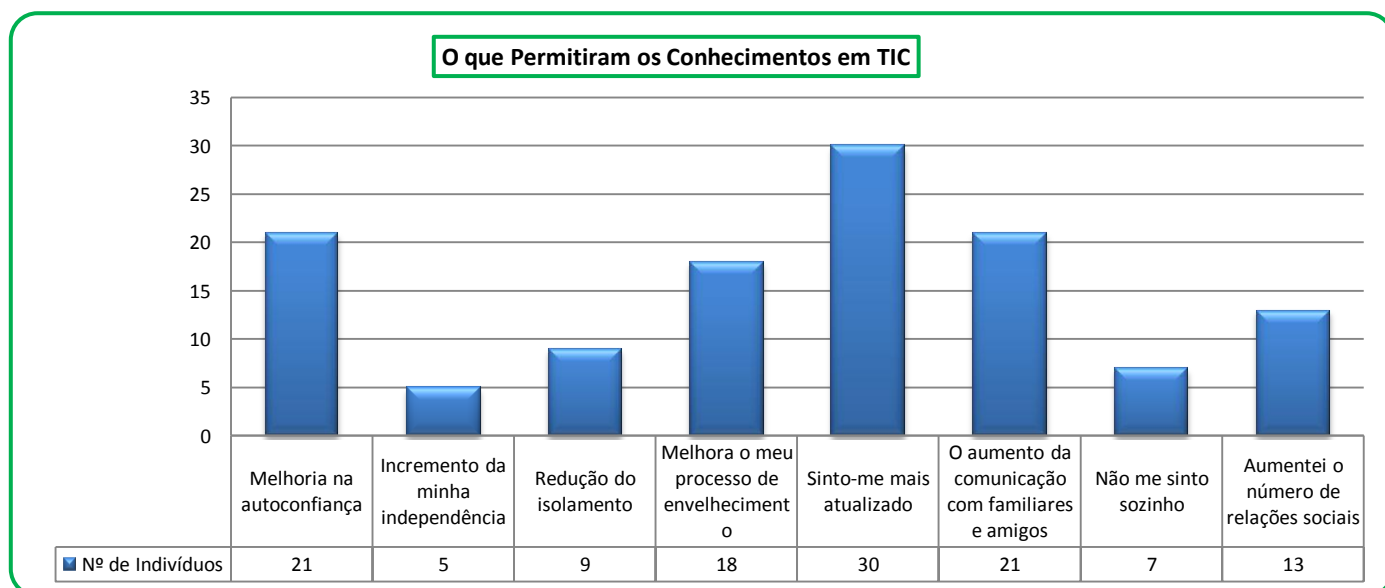


Gráfico 11: O que permitiram os conhecimentos em TIC.

1.1.3. Análise Comparativa dos Questionários A e B

No decorrer deste subcapítulo, o que se pretende é efetuar uma interpretação dos resultados obtidos através da aplicação dos questionários, de forma a averiguar quais as semelhanças e diferenças que foram obtidas nas respostas no seio das duas subamostras.

Acompanhar as novas tecnologias, trata-se de uma necessidade sentida por todos os indivíduos que constituem a sociedade atual, dado que para o indivíduo se sentir integrado nela, devem seguir o seu desenvolvimento e as suas inovações. O mesmo deve acontecer com os idosos que, para evitarem sentimentos de isolamento, podem e devem adquirir uma formação ao nível das TIC, para que possam ter rotinas diárias mais ativas, mais produtivas e mais adequadas aos desafios e aos contextos que são requeridos no âmbito de uma sociedade digital. O grande objetivo da aplicação dos questionários aos alunos da USALBI, foi o de averiguar qual o impacto que as TIC podem, ou não, promover para a contribuição de uma redução do isolamento dos idosos.

Relativamente às questões aplicadas aos alunos da USALBI, estas foram agrupadas em secções, de forma a facilitar a apresentação e compreensão das mesmas, as quais serão agora submetidas a um processo de carácter comparativo.

Como se pode constatar, relativamente à variável género, a maioria é composta por mulheres e, em termos de faixas etárias, a grande maioria concentra-se na faixa compreendida entre os 50 e os 80 anos.

Relativamente ao nível académico, a grande maioria, quer no Questionário A quer no Questionário B, possuem habilitações correspondentes à Instrução Primária. Contudo, no que diz respeito a habilitações académicas superiores, verifica-se que os inquiridos do Questionário B são aqueles que apresentam outras habilitações, tais como Bacharelato e Licenciatura. Este aspeto pode ser um fator relevante para ter ou

não interesse por frequentar as aulas da disciplina de TIC, tendo em consideração que a literacia é fundamental para desenvolver, ou não, outro tipo de conhecimentos.

No que diz respeito às profissões exercidas, aquela que é apresentada como a mais representativa diz respeito à ocupação “doméstica”, o que seria de esperar tendo em conta o maior número de mulheres destas subamostras. A segunda ocupação profissional mais referenciada diz respeito à função pública.

Ambas as subamostras foram questionadas acerca do motivo que as leva a frequentar a USALBI. As respostas a esta questão mostram que ambas as subamostras referem a ocupação de tempo livre como uma das mais representativas, sendo que é mais representativa na subamostra A. No que diz respeito ao aumento e atualização de conhecimentos, apesar de ambas as subamostras as referenciarem como importantes, estas são mais significativas para os inquiridos da subamostra B. Os resultados obtidos nesta questão, podem evidenciar as razões pelas quais os inquiridos do Questionário A apontam para a sua falta de desejo e de interesse em frequentarem aulas de TIC, pois o maior objetivo desta subamostra passa por ocupar o tempo que tem livre e não tanto inovar e adicionar novos conhecimentos.

Quando questionados os inquiridos da subamostra B, relativamente à importância que conferem à frequência de aulas em TIC, referem como prioritárias aprendizagens técnicas e diretamente relacionadas com a disciplina: computador e internet. No seio desta temática, de forma bastante diversa, os alunos que não frequentam aulas de TIC, não utilizam de forma frequente o computador (75%), sendo que avaliam essa utilização com o grau “mau” (60%) e satisfatório (30%), pela razão dos próprios admitirem possuir poucos conhecimentos relacionados com a utilização do computador e da internet. No entanto, no caso dos inquiridos da subamostra A, que referiram utilizar o computador, fazem-no para comunicarem com familiares. Os inquiridos do questionário A assumem também que nunca (50%) ou raramente (30%) recorrem à internet. O acesso ao computador é feito sempre em casa, por 17 idosos que responderam a esta questão afirmativamente, não esquecendo que 57,5% desta subamostra não utiliza nem tem acesso a um computador. Esta é mais uma das razões que levam estes idosos a não frequentar as aulas de TIC, pois não tendo estes dispositivos digitais em casa, não consideram relevante a aprendizagem, dado que não podem mais tarde colocá-la em prática.

Os inquiridos que frequentaram aulas de TIC, pelo contrário, utilizam os conhecimentos adquiridos nesta disciplina de forma frequente (52,5%) e diariamente (22,5%). As dificuldades que afirmaram sentir durante esta formação, passaram principalmente por fazer pesquisas na internet (24,4%), encontrar informações (18,6%) e gravar textos (17,4%). Os alunos referiram também outras questões relacionadas com as dificuldades sentidas: aquisição de conhecimentos mais demorada, fazer gravações e reproduzi-las, usar o Skype e fazer digitalizações. Apesar das dificuldades sentidas, os idosos utilizam estes conhecimentos em várias atividades, tais como, aceder à internet (16,9%), pesquisar através da internet (15,3%), consultar o email (12,8%), enviar e receber emails (11,7%) e comunicar com os seus familiares e amigos (10%). Como se pode verificar, a frequência de disciplinas de TIC, como seria de esperar, vieram introduzir novos tipos de comportamentos só possíveis com a aquisição de competências digitais. No que diz

respeito ao principal objetivo desta investigação, a utilização de ferramentas digitais de comunicação vêm evidenciar a importância das mesmas na redução dos fatores associados ao isolamento. Os alunos que responderam ao questionário A, na sua maioria (60%), não têm interesse em frequentar aulas de TIC, dado que consideram ser uma disciplina só para os mais jovens (50%) e porque não encontram vantagens na utilização dos dispositivos digitais (12,5%). Estas razões apontam, de forma clara, a inexistência de uma literacia digital que vai impedir que as opiniões proferidas possam ser modificadas ou alteradas. Neste sentido, uma formação em TIC mostra ser fundamental para mudar este tipo de preconceitos de carácter mais «infofóbico». Pois, de acordo com as respostas obtidas na subamostra B, os inquiridos mostraram não possuir qualquer tipo de fobias associadas às tecnologias.

Para concluir, as duas subamostras foram questionadas relativamente ao que os conhecimentos em TIC poderiam permitir ao nível do seu envelhecimento. Os alunos que não frequentam aulas de TIC referem os seguintes fatores: aumento da comunicação com familiares e amigos (18,5%), incremento da independência (17,5%) e redução do isolamento (15,4%). Os alunos que frequentam as aulas de TIC, aproveitam estes conhecimentos para o seu dia-a-dia e assumem outros fatores relativos a esta aprendizagem. Sentem-se mais atualizados (24%), sentem melhorias relativamente à sua autoconfiança (16,8%), assumem que a comunicação com familiares e amigos melhorou (16,8%) e também que o seu processo de envelhecimento é mais positivo (14,4%). Quando questionados se o seu dia-a-dia seria igual sem os conhecimentos que possuem em TIC, os alunos referem que não, por vários motivos: “sentia-me mais sozinho”; “agora sinto-me mais realizado”; “ficaria desatualizado do que se passa no mundo sem estes conhecimentos”.

Tal como se pode então constatar, os alunos que não frequentam a disciplina de TIC, têm noção de que se explorassem estes conhecimentos, poderiam melhorar o seu processo de envelhecimento e reduzir desta forma o seu nível de dependência e possíveis situações de isolamento. Dado que não têm computador e porque não acreditam que esta aprendizagem é possível de ser realizada por todos os indivíduos, devido à sua idade, não revelam desejo em frequentar esta disciplina. Para comprovar que realmente as TIC melhoram o processo de envelhecimento e reduzem situações de isolamento, os alunos que estudam as TIC, afirmam que consideram esta temática importante para se sentirem atualizados, mais confiantes e independentes. Outras razões que também foram manifestadas prenderam-se com a maior facilidade em poderem comunicar mais com familiares e amigos, incrementando e melhorando o seu processo de integração e envelhecimento através da utilização frequente e diária dos conhecimentos obtidos onde privilegiam as relações sociais e, conseqüentemente, a diminuição dos fatores que poderiam levar a um maior isolamento.

1.2. Análise de conteúdo das Entrevistas realizadas aos Profissionais de Gerontologia Social e aos Especialistas em TIC

Nesta secção irão ser analisadas as quatro entrevistas realizadas a dois profissionais de Gerontologia Social e a dois especialistas em TIC. As entrevistas foram realizadas com o objetivo de recolher opiniões e perceber qual a perceção dos profissionais acerca da formação em TIC junto dos idosos, e se esta formação é pertinente para contribuir para a redução do isolamento dos idosos. Os quatro participantes assinaram o Termo do Consentimento Informado (Apêndice H), onde manifestaram a sua autorização para a divulgação dos dados, sendo garantido o seu anonimato. As entrevistas foram gravadas e transcritas na íntegra de forma a serem posteriormente submetidas a uma análise de conteúdo. Para identificar os quatro entrevistados será utilizada a referência **E**, sendo que **E1** (Apêndice I) e **E2** (Apêndice J) correspondem aos profissionais de Gerontologia Social entrevistados e **E3** (Apêndice L) e **E4** (Apêndice M) aos dois entrevistados da área das TIC.

A informação recolhida está dividida em quatro blocos principais: 1) Caracterização da amostra; 2) Opiniões relacionadas com a utilização das TIC em termos gerais; 3) Papel do formador em TIC para idosos; 4) Implicações da formação em TIC com os idosos no processo de envelhecimento e isolamento. Os quatro blocos são comuns às duas entrevistas, existindo questões diferentes, devido à área em que os profissionais estão inseridos. Estas diferenças de pormenor prenderam-se com a atividade profissional dos entrevistados. Estas questões constituíram aspetos de pormenor sempre que se sentia necessidade de melhor se perceber a opinião mais especializada na perspetiva da Gerontologia Social e/ou na perspetiva de um especialista em TIC.

1.2.1. Análise de conteúdo das entrevistas realizadas aos Profissionais de Gerontologia Social

1.2.1.1. Categoria: Opiniões relacionadas com a utilização das TIC em termos gerais

Na subcategoria «Opinião pessoal relativamente à utilização, vantagens e desvantagens das TIC em termos gerais», os dois profissionais de Gerontologia Social consideram as TIC fundamentais nos dias atuais tendo em conta a sociedade eminentemente digital em que vivemos. Como refere o entrevistado **E1**, as tecnologias fazem parte da nossa organização diária e ao nível profissional. As TIC estão presentes nas várias atividades da rotina diária, ao nível laboral ou pessoal, tendo como vantagens a rapidez e atualidade no acesso a informações variadas, tendo como desvantagens, por vezes, a ausência de privacidade.

“(…) dependemos em certa parte, dessas tecnologias para uma organização diária e ao nível profissional. Tem como vantagens o fácil e rápido acesso à informação e como desvantagens a perda de alguma privacidade.” E1

“A sociedade atual é uma sociedade emergente, necessita deste tipo de utilitários. Portanto utilizam as TIC de forma convencional e agora já quase de forma natural. (...) vivemos num mundo tecnológico.” E2

1.2.1.2. Categoria: Papel do formador em TIC para os idosos

Na primeira subcategoria, pretende-se averiguar «Qual o motivo que leva os profissionais a realizarem formações direcionadas aos idosos». Sendo o envelhecimento a área de maior interesse para os dois entrevistados, os mesmos referem que é imprescindível investigar a área da velhice pela falta de formação ainda existente e pela necessidade de promoção do envelhecimento ativo. É referido ainda, pelo entrevistado **E2** que a velhice não pode ser percecionada apenas no momento em que acontece, mas sim desde sempre, de forma continuada e acompanhada para que se possa envelhecer de um modo mais positivo e consciente. Devem existir cuidados desde sempre, ao nível da prevenção da saúde e do bem-estar, de forma a envelhecer naturalmente, encarando de forma positiva esta fase do seu ciclo vital.

“Pela falta de formação ainda existente, relativamente ao processo de envelhecimento, pela ideia do envelhecimento positivo e ativo (...) pelo gosto pessoal pela área.” E1

“(...) todos deviam percecionar o envelhecimento desde o seu nascimento. Se todos pensássemos no envelhecimento mais cedo do que a idade em que somos velhos, envelheceríamos de uma forma mais concentrada no que é positivo, e menos naquilo que é negativo. (...) Se a prepararmos mais cedo, com certeza que vamos ter algumas cautelas nesse sentido através da prevenção, cuidados de saúde, de forma a envelhecer de forma natural, encarando positivamente esta fase da perspetiva do ciclo vital.” E2

No que diz respeito à segunda subcategoria, pretende-se perceber a «Razão que leva os idosos a frequentar aulas de TIC em Universidades Seniores». As TIC têm um grande peso na sociedade atual e, por essa razão, motivam os indivíduos a procurarem-nas devido à divulgação das mesmas. Este fenómeno acontece, na opinião do entrevistado **E1**, através da comunicação social e também o crescente interesse que os idosos têm pelas tecnologias. Na perspetiva do entrevistado, são dois os grandes motivos. O primeiro prende-se com o facto de os indivíduos quererem sentir-se incluídos para poderem participar no mundo de hoje. Os idosos sabem que este mundo atual é fundamentalmente tecnológico e por esse facto tem curiosidade em conhecer este contexto digital. Os idosos procuram também estar mais próximos dos seus familiares, mesmo sendo de outras gerações, e mais envolvidos nas novas formas de comunicação. O segundo motivo do entrevistado passa pela manutenção dos papéis sociais, mantendo-se ativos (**E2**).

“Penso que os motivos (...) passam pela importância que as TIC têm hoje em dia, a forma como as mesmas são divulgadas através da comunicação social e, por fim, o crescente interesse que os idosos têm pelas novas tecnologias.” E1

“Um dos motivos é o querer estar nesta sociedade de hoje. (...) Alguns idosos têm a perceção de que este tempo é absolutamente tecnológico e isto faz com que os idosos queiram frequentar este tipo de ações. (...) Isto fá-los procurar esta formação em tecnologias para estarem mais próximos deste tempo de agora. O outro motivo tem muito a ver com a manutenção dos papéis sociais. Só é possível manter papéis sociais, mantendo-se ativo nesta sociedade, e para mim este é o verdadeiro conceito de envelhecimento ativo. (...) O envelhecimento ativo é então manter os papéis sociais, manter-se ativo e com um papel, papel este que só pode ser desempenhado se tiver conhecimento em tecnologias. E2

Na terceira subcategoria são analisados os «Contributos das TIC para a qualidade de vida no quotidiano dos idosos». É necessário perceber se as TIC interferem no quotidiano dos idosos e se o fazem de forma negativa ou positiva. Alguns dos contributos estão relacionados com o nível intergeracional, a manutenção dos papéis sociais, a ativação e manutenção das capacidades cognitivas, mantendo-se ativos e com um sentimento de vitalidade **(E2)**. Após alguma investigação na área, o entrevistado **E2** refere que, após uma formação em TIC, a vida dos idosos altera-se, isto acontece principalmente desde que as tecnologias em 1995 emergiram para o sistema multimédia o que faz com que hoje as tecnologias tenham uma característica apelativa que faz com que as pessoas queiram «mexer» e «tocar» nela **(E2)**. Como refere o entrevistado **E1**, as TIC poderão ser assim um meio de comunicação entre familiares e também uma forma de os idosos estarem actualizados acerca de tudo o que se passa no mundo.

“(...) as TIC poderão ser a ponte, e por vezes, a única hipótese, de comunicação entre os idosos e os seus familiares e amigos. Poderão estar mais informados do desenvolvimento do mundo atual, e assim acompanham a sociedade como cidadãos ativos.” E1

“O nível intergeracional, a manutenção dos papéis sociais, a ativação e manutenção das capacidades cognitivas e muito em parte para se manter ativo e ter um propósito, que na minha opinião, todos deveríamos seguir o princípio de querer viver. (...) O nível intergeracional, a manutenção dos papéis sociais, a ativação e manutenção das capacidades cognitivas e muito em parte para se manter ativo e ter um propósito, que na minha opinião, todos deveríamos seguir o princípio de querer viver. (...) a informática para os novos, para os velhos e para todos, é uma potência global. (...) as tecnologias em 1995 emergiram para um sistema de multimédia, nomeadamente o Windows 95(...) faz com que hoje as tecnologias tenham uma característica apelativa que faz com que as pessoas queiram mexer e tocar nela.” E2

Na quarta subcategoria, é possível perceber as «Competências que deve ter um formador, na área das tecnologias junto dos idosos, no que diz respeito às metodologias, estratégias e materiais de apoio». É muito importante a fase do diagnóstico de necessidades, pois os idosos não precisam das ferramentas digitais para o mesmo objectivo que os jovens. O entrevistado **E1**, esclarece que o formador deve ser paciente, eficiente e vocacionado para trabalhar com pessoas idosas. Sendo assim, o formador, em contexto de aulas de TIC, deve perceber o nível cognitivo, ao seu nível de necessidade, ao seu nível de eficiência, para que no final da formação os idosos possam pôr em prática os conhecimentos adquiridos durante as aulas **(E2)**.

“O formador deverá (...) ser paciente, eficiente e vocacionado para trabalhar com pessoas idosas (...) trabalhar numa lógica de contexto prático, tendo em conta as experiências com este público-alvo.” E1

“(...) conseguir fazer um verdadeiro diagnóstico de necessidades. Os idosos não precisam da tecnologia para o mesmo efeito que precisam os jovens, os jovens não precisam das tecnologias da mesma forma que os adultos necessitam em contexto de emprego, por exemplo.(...) chegar ao seu nível cognitivo, ao seu nível de necessidade, ao seu nível de eficiência, também para que no final da formação os idosos sintam que aprenderam e que são hoje capazes de fazer um conjunto de tarefas que não eram antes dessa formação.” E2

Na quinta subcategoria é averiguado se os entrevistados já tiveram «Oportunidade de realizar formações ou programas inseridos na área das TIC». O entrevistado **E1** não frequentou formações específicas em TIC, o entrevistado **E2**, por sua vez, teve oportunidade de realizar formações na área de informática do Instituto Português da Juventude. Mesmo sendo as formações pagas, foram sempre mais procuradas por pessoas mais adultas do que por pessoas com menos idade. O mesmo refere ainda que ao longo dos últimos anos participou em vários contextos formativos, colaborando com Universidades Seniores (**E2**).

“ Comecei a dar formação em Maio de 1996, foram formações sempre mais procuradas por pessoas mais adultas do que por pessoas com menos idade (...)Nos últimos anos, o contexto de formação em TIC foi absoluto quando conduzi a investigação em 2011/2012 e, sem ser em TIC, tenho contextos formativos com idosos desde 2011 também, colaborando com duas Universidades Séniores.” E2

A sexta subcategoria tem como objectivo perceber «Qual a opinião acerca da inclusão digital junto da população idosa e a sua relação com a inclusão social». A inclusão digital deve ser estar disponível para todos os indivíduos dentro da sociedade. Relativamente à inclusão digital dos idosos, vai ser mais facilitada se explicarmos aos idosos como devem utilizar as ferramentas digitais para que seja mais fácil a sua adaptação às mesmas (**E2**). A inclusão digital permite que os idosos se sintam mais próximos dos seus familiares e amigos e de toda a sociedade (**E1**). Além disso, é muito importante criarem-se condições para a inclusão digital de forma a que se criem condições para que os idosos possam experimentar e tirar benefício das ferramentas digitais (**E2**).

“(...) a inclusão digital pode funcionar como uma forma dos idosos poderem estar próximos dos familiares e amigos, assim como de toda a sociedade no geral, dado que realmente a inclusão digital permite uma melhor inclusão social.” E1

“(...) quando se criam condições de inclusão digital e se experimentam fenómenos de literacia digital em idosos, isso consegue dar-lhes um patamar de conhecimentos capazes de os fazer estar nesta sociedade (...) Os filhos e netos têm aqui um papel fundamental, não devendo partir do princípio que eles não conseguem aprender.” E2

1.2.1.3. Categoria: Implicações da formação em TIC com os idosos no processo de envelhecimento e isolamento

A primeira subcategoria desta categoria pretende averiguar se «As aulas contribuem para a redução do sentimento de isolamento, solidão e para a melhoria no aumento das relações sociais dos cidadãos mais idosos». E, ainda, se seriam as TIC capazes de promover esse objetivo, sendo um recurso adequado neste contexto. Relativamente à frequência de aulas por idosos, o entrevistado **E1** refere que, relativamente à aprendizagem ao longo da vida, esta capacidade de aprender pode modificar-se. No entanto, esta atitude proporciona melhores relações através, por exemplo, das redes sociais e também através de uma atualização e formação contínua (**E2**). A sociedade atual desenvolve-se através das TIC, por isso é necessária a criação de iniciativas que promovam a educação/formação para as TIC (**E1**). Segundo o entrevistado **E2**, é possível concluir que existe uma maior redução de situações de isolamento, dado que as TIC conduzem e promovem a integração dos indivíduos.

“(…) A aprendizagem contínua é um conceito que deve ser explorado e, principalmente, colocado em prática. A capacidade de aprender pode alterar-se, mas não se torna impossível de acontecer. Ao saírem de casa para ir para as aulas, os idosos já a estão a evoluir no sentido do convívio e do aumento das relações sociais.” E1

“(…) as aulas e formações em TIC proporcionam, por um lado, os aspetos comunicacionais próprios das TIC (...) as TIC conduzem à integração, até porque solidão não é estar só, é antes sentirmo-nos sós. Diria mais, as TIC afastam sentimentos de isolamento, solidão, ansiedade e depressão.” E2

Na última subcategoria são referidos «Quais os dispositivos digitais mais indicados para alcançar a redução do isolamento dos idosos através da utilização das TIC». Para o efeito, foram tidos em consideração os seguintes dispositivos: telemóvel, computador, Facebook, email, internet. Segundo os dois profissionais de Gerontologia Social, todos os dispositivos referidos são importantes, mas ambos referem que é necessário dar importância ao ensino relacionado com o manuseamento do computador e também da internet **(E1)**. Os dois entrevistados valorizam também a usabilidade, que pode influenciar no manuseamento das ferramentas digitais, para que os idosos se sintam confortáveis a aprender competências ao nível das TIC **(E2)** e, consequentemente, será mais fácil reter as competências adquiridas **(E1)**.

“ Todos os dispositivos digitais referidos são inegavelmente importantes, dando importância inicial ao ensino do manuseamento com o computador e também com a internet. A partir daí será mais fácil para o idoso elevar os seus conhecimentos em TIC e aproveitá-los ao máximo.” E1

“(…) os mais eficazes são o computador e a internet (...)A usabilidade é fundamental, para que os idosos se sintam confortáveis a aprender competências ao nível das TIC.” E2

1.2.2. Análise de conteúdo das entrevistas realizadas a especialistas em TIC para idosos

1.2.2.1 Categoria: Opiniões relacionadas com a utilização das TIC em termos gerais

A primeira subcategoria trata «A utilização, vantagens e desvantagens das TIC em termos gerais». Falar nas TIC, pressupõe aceitar o papel que as mesmas têm, cada vez mais fulcral, na sociedade. A internet tem um papel fundamental, dado que permite que o nosso mundo seja globalizado. Apesar das vantagens que as TIC nos proporcionam, são notórias as desigualdades que existem no acesso às ferramentas digitais por parte da população info-excluída **(E4)**.

Relativamente às TIC, como área a explorar por idosos, estes acabam por conhecer, gostar e manusear os equipamentos digitais. No entanto, a falta de conhecimento pode levar à danificação dos equipamentos, podendo-se perder toda a informação já adquirida **(E3)**.

“(…) comunicar com os familiares, aprender a manusear um equipamento que para eles é extremamente difícil de utilizar (...) As desvantagens estão relacionadas com o desconhecimento da internet e com a possibilidade de danificar os computadores, perdendo a informação toda já recolhida/trabalhada pelo utente.” E3

“ Vivemos numa era de rápidas e profundas alterações, que se encontra em constante mudança sendo as tecnologias as principais responsáveis.(...) haverá sempre desigualdades no acesso a estas ferramentas por parte da população em geral (info-excluídos) e mais importante que este aspeto, assistimos a um aumento do desemprego, com a introdução de maquinaria computadorizada, que por sua vez veio substituir mão de obra.” E4

1.2.2.2 Categoria: Papel do formador em TIC para os idosos

Na primeira subcategoria recolheram-se opiniões relativamente aos «Motivos que levam a participar em formações direcionadas a cidadãos mais idosos». Os entrevistados referem que é fundamental investigar a área da velhice pois é uma área considerada mais emergente **(E3)**, sendo também imprescindível partilhar experiências e vivências, de forma a crescermos de forma coletiva. O entrevistado **E4** refere que é imprescindível e gratificante a partilha de experiências e conhecimentos entre todos.

“ A curiosidade e o meu grande gosto pela informática. É uma área bastante agradável, porque eles adoram e pedem sempre mais, é muito interessante esta reação.” E3

“A inteligência coletiva é um bem que está ao alcance de qualquer um e só partilhando vivências e experiências é que crescemos. Poder doar algum do meu tempo, voluntariamente, tem um significado muito grande para quem me ouve e ao mesmo tempo sinto-me agradecido por poder transmitir e ao mesmo tempo receber conhecimentos.” E4

Ao longo da segunda subcategoria, podemos averiguar qual «Razão que motiva os idosos a frequentar aulas de TIC em Universidades Seniores». As TIC estão presentes na sociedade já de forma natural e quase como obrigatória, contribuindo para a inclusão, partilha e colaboração entre os indivíduos facilitando a sua comunicação com familiares. Quando falamos em TIC para os idosos, falamos de um fenómeno promovido, em certa parte, pelas universidades seniores, que são instituições vocacionadas para poderem dar respostas sociais inovadoras para os mais velhos **(E4)** e, dado o aumento de fenómenos como a emigração, os idosos procuram as ferramentas digitais para poderem estar mais próximos das suas famílias, através de ferramentas digitais, que promovem a comunicação **(E3)**.

“(…) aprender, descobrir o que é tão falado, o computador e a internet, ultimamente fala-se muito em tecnologia (...) procuram muito utilizar o Skype ou Google para poderem interagir com a família. As chamadas telefónicas são cada vez mais caras e então procuram outras alternativas para poderem falar com eles.” E3

“(…) as TIC apresentam-se de uma forma irreversível na sociedade, contribuindo para a inclusão, partilha e colaboração entre indivíduos (...) falamos de uma população que nos dias de hoje reage a um conjunto de ideias novas (...).” E4

Ao longo da terceira subcategoria, procura-se perceber quais os «Contributos das TIC para a qualidade de vida no quotidiano dos idosos». A aprendizagem contínua revela-se muito importante para o desenvolvimento das sociedades e as TIC têm-se revelado uma das formações preferidas, dentro do leque de disciplinas disponibilizadas pelas Universidades Seniores **(E4)**. O entrevistado **E3** afirma existirem duas vertentes de aprendizes idosos das TIC: alguns idosos aproveitam para fazer apenas algumas pesquisas e outros para comunicarem essencialmente com

a família, um aspeto que é consideravelmente facilitados pelas ferramentas digitais, devido ao seu menor custo e porque também permitem visualizar os interlocutores. O entrevistado **E4** realçou que existem vários estudos científicos que apontam que um sénior que frequente uma Universidade Sénior tem melhor qualidade de vida que um outro que não a frequente.

*“(...) ganham o gosto por uma nova tecnologia e acabamos por ter alunos que passam a ir todos os dias ao computador (...) existem idosos que aproveitam para fazer apenas algumas pesquisas e outros que ficam vidrados e passam horas sozinhos em casa, sendo uma ocupação de tempos livres e interação com a família. A maioria procura esta disciplina para melhorar a comunicação com a família.” **E3***

*“A possibilidade de conquistar um novo mundo e aproveitar todos os benefícios daí resultantes, nomeadamente a comunicação à distância com familiares que lhes são próximos e muitas vezes se encontram distantes ou simplesmente poder partilhar informação através de e-mails, redes sociais, videoconferência, no fundo aproveitar toda esta convergência mediática com aqueles que os rodeiam.(...) De realçar que existem vários estudos científicos que apontam que um sénior que frequente uma US tem melhor qualidade de vida que um outro que não a frequente.” **E4***

A quarta subcategoria trata as «Competências que deve possuir, enquanto formador, na área das novas tecnologias junto dos idosos, no que diz respeito às metodologias, estratégias e materiais de apoio». Relativamente à entrega de materiais de apoio, este é um fator muito importante, devendo estes ser sucintos e explícitos, para uma melhor compreensão e aquisição de competências ao nível dos conhecimentos (**E3**). É fundamental também partilhar experiências e conhecimentos, comunicar com os outros, reduzindo assim as situações de isolamento dos alunos (**E4**). No início das aulas deve ser feito um diagnóstico, de forma a perceber quais os temas a abordar, de acordo com a preferência dos alunos. Inicia-se a aprendizagem por manusear o teclado e explorar o Word (**E3**). Os materiais de apoio são muito importantes para a apreensão de conhecimentos nesta área, não esquecendo que devem ser escolhidos consoante as características dos alunos. Para a redução do isolamento contribuem a comunicação, partilha e troca de conhecimentos que existem durante as aulas, incentivando-se o estabelecimento das relações interpessoais.

*“Se lhes damos a matérias, mas depois não damos os fundamentos para eles seguirem, passam a aula a tirar apontamentos e acabam por não perceber.(...) Tento sempre colocar os procedimentos o mais simples possível, para que se adaptem à maioria dos sistemas operativos. Começo sempre por ensinar a mexer no teclado, explorando o word (...) analiso a turma, adaptando as aulas às características dos alunos. Alguns aprendem facilmente com uma explicação, outros é necessário ir pessoalmente e explicar mais que uma vez.” **E3***

*“(...) a possibilidade de comunicação, partilha e troca de experiências bidirecionais em situação presencial ou não contribuindo para a redução do seu isolamento.” **E4***

Ao longo da quinta subcategoria, é possível perceber os quais os «Conteúdos, metodologias, estratégias e documentos de apoio mais relevantes que devem constar na formação inserida neste contexto». As aulas devem abordar os conteúdos do computador e da internet, de forma que os alunos aprendam a trabalhar no Word, criando pastas e guardando os ficheiros nos locais corretos. Também é explorada a internet, com a criação de emails e exploração das redes sociais (**E3**). De forma a

alcançar estes objetivos, é necessário que o formador se aproxime, se dedique e que esteja disponível e aberto a novas experiências, para que possa dar resposta às necessidades dos alunos e, ao mesmo tempo, aproveitar as suas potencialidades **(E4)**.

“ Tenho as aulas divididas em computadores e internet (...) aprender a escrever, trabalhar no Word, criar pastas e guardar ficheiros nos sítios certos (...) exploro a internet, desde a criação de emails, aprender a escrevê-los e a anexar ficheiros (...) Os conteúdos (facebook, email, skype) vão de encontro ao que os idosos querem, até porque de forma contrária os alunos deixariam de vir às aulas.” E3

“ Desenvolver uma atividade deste género junto desta população requer uma aproximação, dedicação e amor, sem dúvida. Estar disponível e aberto à partilha de experiências utilizando sempre termos comparativos em relação àquilo que pretendemos transmitir, é de facto essencial.” E4

Na sexta subcategoria avaliam-se, relativo aos formadores, as «Formações em que participam ou que já tiveram oportunidade de participar». De acordo com o entrevistado, os conteúdos são elaborados pelos mesmos, pois não existem manuais definidos, devendo existir uma avaliação prévia dos alunos a leccionar **(E4)**. Acerca da matéria dada durante as aulas, esta tem tendência a ser esquecida depois nos períodos de férias. Por essa razão, é necessário perceber o nível de conhecimentos dos alunos, de forma a averiguar quais as alterações a fazer para elaborar novos conteúdos para o ano letivo seguinte **(E3)**.

“(...) é necessário ter em conta o nível que eles atingem e aí fazem-se as alterações necessárias para dirigir a nova matéria. No ano seguinte, tenho de analisar a evolução de um ano para o outro, passando-os para outro nível ou não.” E3

“ Como não existem manuais definidos, fica ao critério de cada formador tendo em conta, claro, uma avaliação prévia do seu grupo de formandos.” E4

1.2.2.3. Categoria: Implicações da formação em TIC com os idosos no processo de envelhecimento e isolamento

Ao longo da primeira subcategoria, recolheu-se a «Opinião acerca da inclusão digital junto da população idosa e a sua relação com a inclusão social». Os idosos têm muita curiosidade e mostram muito gosto em aprender, mas por falta de acessos fora da formação, muitas vezes não conseguem aplicar os conhecimentos adquiridos **(E3)**. Mesmo assim, a interacção existente durante as aulas, permite perceber que os conhecimentos são utilizados em situações reais **(E4)**.

“(...) gostam de aprender, mas muitas vezes lá fora eles não têm acesso, portanto acaba por ser muito limitado. Não temos muitos acessos, apenas aqui no Cybercentro e cinco computadores na Biblioteca, mas não existe mais nada e depois em casa não têm auxílio ou acompanhamento.” E3

“(...) importa referir que já trabalhei com pessoas de todas as idades. Considero extremamente gratificante e interessante a interação que se gera quando sentimos que os nossos ensinamentos são transmitidos e utilizados em situação real.” E4

Na segunda subcategoria é averiguado «Se os conhecimentos aprendidos durante as aulas em TIC contribuem para a redução do isolamento, solidão e para a melhoria no aumento das relações sociais dos cidadãos mais idosos». Para além das formações

em que o entrevistado **E3** já esteve inserido, o entrevistado **E4** refere também que teve oportunidade de participar em projetos europeus sendo o obstáculo relativo às diferenças linguísticas ultrapassado com a ajuda das TIC. Qualquer momento durante as aulas de TIC pode ser aproveitado para progredir na aprendizagem como, por exemplo, pesquisar acerca das futuras visitas de estudo (**E3**).

*“Ensino aquilo que me pedem, inclusivamente a comunicação com os familiares. O contacto com os colegas também é importante, porque mesmo que não dê matéria estamos aqui todos juntos um bocadinho. Por exemplo, perguntam onde é a próxima visita de estudo e aproveitamos a internet para fazer a pesquisa, aproveitando assim as vantagens desta nova tecnologia.” **E3***

*“(…) Apesar de se registarem algumas dificuldades a nível de comunicação interpessoal, derivado das diferenças linguísticas, creio que esse obstáculo foi um desafio para muitos e é aqui que tudo começa. A partir do momento em que há um desafio, existe vontade de o ultrapassar.” **E4***

No âmbito da terceira subcategoria, procurou-se recolher dados, de forma a perceber se «As TIC são capazes de promover a redução do isolamento, sendo um recurso adequado nesse contexto». Como referiu o entrevistado **E4**, os projetos europeus em que esteve envolvido, basearam-se nas TIC sendo estas um dos meios privilegiados de contacto. As TIC além de permitirem também o contacto com os familiares e amigos, possibilitam a actualização de informação variada acerca do mundo, promovendo a redução do isolamento através da integração e da promoção de um envelhecimento ativo (**E3**).

*“(…) as TIC permitem o contacto com os familiares e amigos, permitem com que estejamos atualizados acerca de tudo o que se passa no mundo. Assim sendo, as TIC reduzem o isolamento e promovem o envelhecimento ativo.” **E3***

*“Eu não colocaria esta questão no Futuro do Pretérito do indicativo: “Seriam”! Elas são capazes com certeza. (...) quando falamos em parceiros europeus e no contacto intercultural, para além dos encontros presenciais, este é o meio privilegiado de contacto entre todos aqueles que participam.” **E4***

Por último, esta subcategoria, procura encontrar, «Entre os vários dispositivos digitais, qual deles pode ser o mais eficaz ou mais adequado para a redução do isolamento dos idosos, tendo em consideração os seguintes dispositivos: telemóvel, computador, Facebook, email, internet,». As TIC, em contexto formativo, constituem o leque de disciplinas disponível para os idosos nas Universidades Seniores que promovem a redução do isolamento. Os dispositivos digitais existentes fazem parte da atualidade e todos podem ser importantes com a contribuição particular de cada um deles (**E4**). O Facebook e o Skype são exemplos de possíveis meios de contacto com baixo custo e boa qualidade, permitindo a comunicação com os outros a qualquer momento, em qualquer local (**E3**).

*“O computador e a internet são indispensáveis para explorar as TIC. A partir daí será sempre mais fácil explorar outros dispositivos. O facebook e o Skype, por exemplo, permitem o contacto com os outros com baixo custo e boa qualidade, dado que permitem que a qualquer momento os alunos possam comunicar com pessoas, onde quer que elas estejam.” **E3***

*“No que diz respeito aos meios privilegiados, todos eles fazem parte do mundo atual em que vivemos e portanto não posso considerar que um seja melhor que o outro, todos são importantes bem como o contacto pessoal.” **E4***

1.2.3. Análise Comparativa das Entrevistas Realizadas

Ao longo deste subcapítulo, foi feita a análise das opiniões recolhidas através da realização das entrevistas, de forma a averiguar quais os pontos em comum relativos às informações prestadas pelos quatro entrevistados.

No decorrer da investigação, tal como referido anteriormente, a assistência a algumas das aulas em TIC na USALBI, onde foi feita uma observação não participante, vem corroborar, na generalidade, os dados recolhidos. Neste sentido, pode-se afirmar que nas aulas existe uma adaptação às necessidades, aos interesses e às expectativas dos alunos/formandos. O espaço das aulas, para além de ser um espaço formal de aprendizagens, é um espaço que privilegia as interações e as relações interpessoais, no seio de uma estratégia colaborativa. Deste modo, a dinâmica criada em aulas de TIC, com teor eminentemente prático, favorece o contacto entre os alunos/formandos e incrementa, de forma clara, a redução do isolamento.

De forma a compreender qual a opinião dos inquiridos acerca da utilização, vantagens e desvantagens em TIC, de um modo geral, estes referiram alguns aspetos que correspondem à perceção que as TIC têm vindo a alterar a sociedade e a tornarem-se indispensáveis no quotidiano e ao nível laboral. A internet, por sua vez, veio tornar possível a globalização do mundo. As vantagens passam pela rapidez e acesso à informação devendo, no entanto, ser acautelada a necessidade dos indivíduos possuírem os conhecimentos suficientes para manusearem as ferramentas digitais. As desvantagens prendem-se com o facto de poder perder alguma privacidade e também o facto das tecnologias terem vindo a substituir trabalhadores que não possuem as competências digitais necessárias para o desempenho da sua profissão. Por essa razão, os entrevistados são unânimes em afirmarem que é necessária a formação e educação para as TIC, de forma a reduzir situações de info-exclusão.

Os motivos que levam estes profissionais a realizarem formações relativas à temática da velhice, passam pela emergência de respostas às necessidades sentidas por esta população, com uma estratégia proactiva que permita uma melhor preparação antecipada dos idosos ao nível cognitivo, de saúde e bem-estar. A velhice deve ser assim encarada de forma ativa, adotando estratégias que promovam o envelhecimento ativo. Também devem ser partilhadas experiências e informações entre todos, para que sejam promovidas as potencialidades desta faixa etária.

Na opinião dos entrevistados, a razão que leva os mais velhos a frequentar aulas de TIC, tem a ver com o facto da imagem social que as TIC veiculam e, por essa razão, sentem que é importante para poderem usufruir das suas vantagens, acompanhando o ritmo da sociedade. Ao frequentarem as aulas de TIC, sentem-se mais participativos na sociedade e, obtêm assim, capacidades para usufruir das ferramentas digitais que, por sua vez, facilitam a aproximação e comunicação com a família, auxiliando na manutenção dos papéis sociais que desempenhavam. As TIC para os idosos são promovidas essencialmente pelas Universidades Seniores, sendo esta uma das respostas sociais inovadoras para estes cidadãos.

Através desta formação em TIC , a vida dos alunos/formandos altera-se, existindo mais intercomunicação e atualização constantes, promovendo sentimentos de integração e de bem-estar. As TIC são uma das disciplinas mais procuradas pelos indivíduos que frequentam Universidades Seniores para realizarem pesquisas, para se sentirem informados e atualizados e pela facilidade e baixo custo das várias formas de estabelecer comunicações com os outros através destas tecnologias.

O formador, em contexto de formação das TIC, deve ser paciente, eficiente e vocacionado para trabalhar com os mais velhos, tendo em conta que esta população exige a realização de um diagnóstico de necessidades para que os conteúdos leccionados estejam de acordo com o gosto, objectivos e necessidades do conjunto de alunos. Os materiais de apoio devem ser sucintos e explícitos, para obter uma melhor compreensão e aquisição por parte dos formandos.

A inclusão digital deve estar disponível para todos os indivíduos, independentemente da sua idade, raça ou género. Para alcançar a inclusão digital dos idosos, devem ser exploradas e utilizadas as ferramentas digitais no sentido de poderem usufruir das tecnologias para se sentirem mais próximos dos seus familiares.

Na perspectiva dos profissionais de Gerontologia Social, todos os dispositivos digitais são importantes e fundamentais para a exploração e utilização das TIC.

Para concluir, é evidente a importância que as TIC assumem no decorrer natural do quotidiano dos indivíduos que fazem parte da actual sociedade da informação. São também importantes a troca de conhecimentos e experiências, a ocupação de tempos livres, a manutenção dos papéis sociais e a contribuição para a redução de sentimentos e situações de isolamento.

Capítulo VI

1. Conclusões Finais

Nesta fase são apresentadas e discutidas as conclusões mais relevantes desta investigação, assim como, as suas principais limitações e dificuldades sentidas. O presente trabalho de projecto assume como principal objetivo recolher dados que possam vir a demonstrar qual o contributo das TIC para a redução do isolamento junto dos idosos. As TIC devem constituir uma prioridade para todos os cidadãos onde obviamente se incluem os idosos. Esta razão torna-se mais importante ainda para os idosos porque eles ainda fazem parte do grupo dos infoexcluídos, por isso, a formação em TIC é uma necessidade e obrigação para este grupo populacional.

A velhice obriga os idosos a encarar uma nova etapa na sua vida e o aumento da longevidade obriga à sua adaptação como resultado das alterações inerentes do estado de saúde e da afetação ao nível da participação na vida social. No entanto, devem ser analisados e atenuados os impactos ao nível individual, grupal e social. A Gerontologia Social surge como uma área disciplinar que acompanha o processo de envelhecimento dos idosos, sendo auxiliada por outras disciplinas que acompanham os fenómenos da velhice ao nível biológico, psicológico e social. Por esta razão torna-se necessário prestar cuidados à família e aos idosos de acordo com as políticas sociais existentes.

As situações de isolamento são uma das problemáticas mais emergentes nos idosos, existindo a necessidade de criar propostas, estratégias, soluções e medidas para diminuir a infoexclusão desta população. As TIC surgem, desta forma, como um meio que pode permitir um combate ao isolamento, na medida em que se promovem novos acessos e oportunidades de ensino, novas aprendizagens, aquisição e melhoria de competências e a criação de novas relações sociais através da utilização de ferramentas digitais de comunicação.

A inclusão digital permite que todos possam usufruir das potencialidades das TIC, recorrendo às ferramentas digitais existentes. Esta temática, sendo tratada em contexto de formação pelas Universidades Seniores, tem como principal objetivo promover a formação e a aprendizagem contínua ao longo da vida junto dos idosos e, assim, permitir que estes não se sintam nem sejam infoexcluídos, acompanhando a globalização e a evolução das tecnologias. Se tal ocorrer, os idosos poderão adquirir as competências digitais necessárias para recorrer a essas ferramentas e terem a sensação que acompanham o desenvolvimento tecnológico, conferindo-lhes um sentimento de inclusão. Para isso é fundamental averiguar as capacidades cognitivas que permitem a adaptação e rentabilização dos conhecimentos adquiridos em contexto formativo para as TIC. Em suma, as TIC criam condições que promovem o envelhecimento ativo, a formação contínua, a criação e melhoria das relações sociais, a autonomia e independência e, por fim, a redução do sentimento de isolamento que existe junto dos idosos.

Os resultados da investigação realizada na USALBI permitem afirmar que os objetivos da investigação foram concretizados, ao se poder verificar que os idosos que

frequentam a USALBI sentem que as TIC, incluídas nas suas rotinas diárias, são capazes de promover novas dimensões e diferentes projetos de vida que passam por uma maior capacidade em estabelecer relações interpessoais e, ao mesmo tempo, conferir-lhes um sentimento de uma maior inclusão digital e social. Através dos questionários e das observações realizadas os alunos/formandos referiram, de forma concreta, sentiram-se mais atualizados, mais auto-confiantes e com uma maior predisposição e vontade na manutenção e aprofundamento nas relações sociais e familiares. Um outro aspeto que deve ser realçado, e que foi obtido nas opiniões dos idosos que não frequentaram disciplinas em TIC, as suas opiniões mostraram-se não serem muito consistentes e precisas. As razões para este facto prendem-se com a falta de conhecimentos relativamente às potencialidades que as TIC lhes podem oferecer. Ainda neste contexto, apesar de se terem encontrados casos pontuais, pode-se também referir que uma exposição prévia às TIC durante a sua vida ativa não lhes permitiu compreender o real alcance e potencial das TIC quando utilizadas com objetivos pessoais e de carácter social. De acordo com o exposto, uma maior divulgação das potencialidades das TIC com objetivos sociais torna-se uma prioridade.

As entrevistas realizadas aos especialistas em Gerontologia Social e especialistas em TIC vieram também demonstrar que há um sentimento unânime em proporcionar uma exposição às tecnologias digitais. Estes especialistas vieram também corroborar as potencialidades que as TIC possuem em criar novas e melhores condições para o estabelecimento de relações interpessoais e para a redução dos fatores que podem levar ao isolamento dos idosos.

As principais limitações desta investigação prendem-se, fundamentalmente, com a pouca experiência da investigadora e com a disponibilidade temporal para a realização da mesma. Por outro lado, teve que haver uma adequação às disponibilidades por parte dos alunos/formandos da USALBI e por parte dos especialistas que foram entrevistados. O facto da investigação ser realizada na USALBI, acrescida também pelo facto da amostra ser reduzida, as conclusões não poderão ser generalizadas, visto tratar-se de um estudo de caso.

Em termos futuros, seria importante aumentar a dimensão da amostra e fazer uma análise mais detalhada a variáveis, tais como, o género, as habilitações literárias e a profissão exercida, no sentido de se poderem recolher dados que venham a permitir desenvolver, como consequência, estratégias mais específicas. Uma outra sugestão seria a de alargar este estudo a outras regiões do país a fim de se poder ficar com uma avaliação mais global relativamente a esta problemática. Pois, não se pode escamotear o facto de Portugal ser um dos países com maior índice de envelhecimento do mundo. Para finalizar, é importante reafirmar que uma verdadeira inclusão social só pode ser concretizada e vivida se houver uma verdadeira inclusão digital!

Capítulo VII

1. Propostas de Intervenção

A sociedade de informação está inerente a um processo de constantes mudanças, devido aos desenvolvimentos da ciência e das tecnologias. Neste novo contexto social, torna-se necessária a implementação de condições e de estratégias conducentes a uma formação que permita a aquisição de competências digitais. Por essa razão, torna-se imprescindível que toda a população possua os conhecimentos e competências necessárias, de forma a evitar que existam indivíduos em situação de infoexclusão.

Para que os idosos possam atuar num contexto de envelhecimento ativo e com mais qualidade de vida, devem ter conhecimentos e competências digitais, porque este é um requisito da atual sociedade. A aprendizagem deve ser contínua e, desse modo, os contextos de formação devem também estar disponíveis a todas as faixas etárias, incluindo os idosos. Por este motivo, é fundamental a promoção de ações acerca da literacia digital, para que os idosos se possam sentir mais integrados e motivados para a sua vida pessoal e social. A internet e as redes sociais são meios de partilha e contacto com os outros, sendo estes valorizados e integrados nos conteúdos das formações em TIC para os idosos. Desta forma, devem ser criadas condições através ações formativas em TIC, para que os formandos/alunos possam desenvolver competências na utilização das tecnologias. Neste âmbito, as instituições têm um papel fundamental, onde se podem destacar as Universidades Seniores, porque os seus objetivos privilegiam todas as medidas que venham a promover o envelhecimento ativo e a criar condições e oportunidades de forma a reduzir situações de isolamento.

Como já foi referido anteriormente, as TIC podem ser exploradas através da utilização de várias ferramentas digitais. A título de exemplo, pode-se afirmar que as TIC vieram substituir alguns meios de comunicação, tais como, a carta e o telefone fixo, dado que existem neste momento vários dispositivos digitais como, por exemplo, o computador, a internet, o email, as redes sociais, o telemóvel ou a vídeo conferência. Estas ferramentas assumem-se como sendo mais acessíveis e com baixo custo de utilização. Contudo, os idosos mostram alguma dificuldade em compreender e acompanhar a evolução tecnológica e os dispositivos a si associados. Os objetivos da utilização das ferramentas digitais junto dos idosos passam por garantir um dia-a-dia ativo; promover uma vida socialmente ativa e criativa, através das redes de comunicação, diminuindo assim o sentimento de isolamento; e, por último, aumentar a qualidade de vida e a independência.

Para que sejam realizadas ações adequadas neste sentido, devem ser identificadas as barreiras sentidas pelos idosos na utilização das ferramentas digitais. Neste sentido, é obrigatório desenvolver projetos e estratégias com o objetivo de estabelecer uma ligação entre os idosos e as TIC, para que estes possam participar ativamente na sociedade. Os formadores em TIC, deverão abordar conteúdos que os idosos possam utilizar na rotina diária como, por exemplo, a criação e o envio de

emails, a partilha de ficheiros, a utilização do Facebook e do Skype e a pesquisa de temas escolhidos pelos idosos.

A evolução das tecnologias, fixas e móveis, provoca novas tendências na sociedade, existindo uma utilização constante em várias ações da rotina diária. A Web 2.0, também designada por Web Social, veio criar novas formas de utilização da internet onde se destacam as redes colaborativas e onde a interação é enormemente promovida, criando-se condições para que cada utilizador sejam um coprodutor de novos conhecimentos. Neste contexto, as ferramentas digitais, potenciam a rapidez e troca de conhecimentos em qualquer local e a qualquer hora. Devem existir então novas abordagens relativas ao conceito Web 2.0 que tem vindo a ser cada vez mais utilizadas através de novos dispositivos digitais cada vez mais ubíquos e mais fáceis e mais leves de transportar (ex: Smarthphones, Phablets e Tablets), associados a uma crescente cobertura de redes wifi que, em grande parte, são gratuitas. Desta forma, o acesso à internet e todas as suas ofertas passam a estar mais acessíveis e mais facilitadas no acesso.

Para a concretização destes objetivos, na promoção de uma maior infoinclusão dos idosos e da redução do seu isolamento, deverão ser implementados cursos de formação em TIC que integrem as ferramentas já enunciadas onde os idosos terão que ser parte integrante e ativa, em conjunto, com especialistas em TIC, especialistas na Gerontologia Social, especialistas em Sociologia, especialistas em Animação Sociocultural, especialistas em Geriatria... Em suma, uma equipa multi e interdisciplinar que consiga responder às múltiplas necessidades dos idosos. Para além de associações de carácter formativo em TIC, poderão também ser realizados colóquios e seminários, que contenham o leque de especialistas já referidos, mas sem nunca se deixarem excluídos deste processo os testemunhos, vivências e opiniões dos idosos, dado serem eles o alvo desta intervenção.

Bibliografia

- Afonso, N. (2005). *Investigação Naturalista em Educação*. Porto: Edições ASA.
- Afonso, A. & Couto, M. (2008). *O Efeito “Dóminó” na Interação Homem-Computador*. Portugal: ISCAP, Espanha: Universidade de Vigo.
- Arroteia, J. (1985). *A Evolução Demográfica Portuguesa: Reflexos e Perspectivas*. Lisboa: Instituto de Cultura e Língua Portuguesa.
- Attias-Donfut, C. (1998). *La dynamique de l'entraide intergénérationnelle*. Lères Rencontres Sauvy, INED.
- Bardin, L. (2009). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Berger, L. (1995). *Pessoas Idosas – Uma abordagem global*. Lisboa: Lusodidacta.
- Berger, L. & Mailloux-Pourier, D. (1995) *Pessoas Idosas: Uma abordagem global*. Lisboa: Lusodidacta.
- Braga, L. (2010). *Compreendendo Probabilidade e Estatística*. Rio de Janeiro: E-Papers. Serviços Editoriais, Lda.
- Cardoso, F. (2011). *Habitar e Envelhecer no Século XXI: Interior/Exterior – Vivências Sociais*. Universidade Católica Portuguesa, Centro Regional das Beiras: Departamento de arquitetura, ciências e tecnologia.
- Carmo, H. (2008). *Metodologia da Investigação- Guia de Aprendizagem*. Lisboa: UAB, 2ª Edição.
- Carneiro, R. (2012). *O Envelhecimento da População: Dependência, ativação e qualidade*. Lisboa: Centro de Estudos dos Povos e Culturas de Expressão Portuguesa, Faculdade de Ciências Humanas, Universidade Católica Portuguesa.
- Carvalho, M. (2009). *Modelos de Política de Cuidados na Velhice em Portugal e em alguns países europeus*. São Paulo: Revista Kairós Gerontologia, nº 12(2).
- Carvalho, M. (2013). *Serviço Social no Envelhecimento*. Venda do Pinheiro: Pactor-Edições de Ciências Sociais, Forenses e da Educação.
- Dias, I. (2012). *O Uso das Tecnologias Digitais entre os Seniores: Motivações e interesses*. Sociologia: Problemas e Práticas, nº68 pp. 51-77.
- Félix, A. (2010). *Quem Cuida do Cuidador? O custo invisível do ato de cuidar*. Aveiro: Universidade de Aveiro, Secção Autónoma Ciências da Saúde.
- Fernández-Ballesteros, R. (2004). *Gerontología Social*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Ferreira, D. (2012). *A Relação entre o Isolamento Social e o Sentimento de Solidão em Jovens Adolescentes*. Lisboa: Instituto Universitário Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida.
- Fialho, A. (2013). *Idosos Isolados e Dependentes do Município da Amadora: Necessidades e estratégias de intervenção*. Lisboa: Universidade de Lisboa, Instituto Superior das Ciências Sociais e Políticas.
- Fonseca, A. (2004). *O Envelhecimento: uma abordagem psicológica*. Lisboa: Universidade Católica Editora.
- Fonseca, A. (2005). *Um modelo psicológico de leitura da «passagem à reforma»*. Lisboa : Climepsi Editores.
- Fontaine, R. (2000). *Psicologia do Envelhecimento*. Lisboa: Climepsi Editors.

- Fortin, M. (1996). *O processo de Investigação: Da conceção à realização*. Camarate: SIG – Sociedade Industrial Gráfica, Lda.
- Fortin, M. (2003). *O Processo de Investigação*. Loures: Lusociência.
- Freitas, P. (2011). *Solidão em Idosos: Percepção em função da rede social*. Braga: Centro Regional de Braga, Faculdade de Ciências Sociais.
- García, L. (2010). *Envejecimiento Activo y Actividades Socioeducativas com Personas Mayores*. Madrid: Médica Panamericana, D. L.
- Gauthier, B. (2003). *Investigação Social: Da Problemática à Recolha de Dados*. Loures: Lusociência.
- Gil, H. (2011). *A Formação dos Idosos em TIC: “Uma «emergência» da sociedade da informação*. Bragança: Instituto Politécnico de Bragança.
- Gil, H. (2013). *Ambientes ‘Personalizados’ de Aprendizagem para Adultos Idosos: A potência relevância das TIC*. Castelo Branco: ESE, Instituto Politécnico de Castelo Branco & CAPP-ISCSP-UTL.
- Godoy, A. (1995). Pesquisa Qualitativa: Tipos Fundamentais. São Paulo: *Revista de Administração de Empresas*, pp. 20-29.
- Gomes, F. & Ferreira, P. (1985). *Manual de Geriatria e Gerontologia*. EBM-Editora Brasileira de Medicina, Lda.
- Jacob, L. (2011). *Ideias para um Envelhecimento Ativo*. Almeirim: RUTIS-Associação Rede de Universidades da 3ª Idade.
- Lisbôa, E; Teixeira, G.; Jesus, A.; Varela, A. & Coutinho, C. (2009). O Computador e a Internet como Instrumentos Pedagógicos: Estudo exploratório com professores de duas escolas do Norte, de Portugal. *Actas do X Congresso Internacional Galego-Português de Psicopedagogia*. Braga: Universidade do Minho.
- Lyon, D. (1992). *A Sociedade da Informação: Questões e Ilusões*. Oeiras: Celta Editora.
- Martins, R. (2002). Envelhecimento Demográfico. *Millenium- Revista do ISPV-nº 26*.
- Missão Para a Sociedade de Informação (1997). *Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal*. Lisboa: Graforim, Artes Gráficas, Lda.
- Mozzato, A. & Grzybovski, D. (2011). *Análise de Conteúdo como Técnica de Análise de Dados qualitativos no campo da administração: potencial e desafios*. V. 15, nº4, pp. 731-747.
- Neri, A. (2005). *Palavras-chave em gerontologia*. Campinas: Editora Alínea.
- Netto, M. (1996). *Gerontologia: A velhice e o envelhecimento em visão globalizada*. São Paulo: Editora Atheneu.
- Pardal, L. & Lopes, E. (2011). *Métodos e Técnicas de Investigação Social*. Lisboa: Areal Editores.
- Páscoa, G. & Gil, H. (2012a). O Desafio do Facebook na Promoção do Envelhecimento Ativo e da Solidariedade Intergeracional. *Atas do III Congresso Internacional da Gerontologia e Geriatria*. Lisboa: Escola Superior de Educação João de Deus.
- Páscoa, G. & Gil, H. (2012b). Redes Sociais como Complemento de Aprendizagem ao Longo da Vida: As Universidades Seniores e a Web 2.0. Bragança: Instituto Politécnico de Bragança.
- Paúl, C. & Fonseca, A. (2005). *Envelhecer em Portugal: Psicologia, saúde e prestação de cuidados*. Lisboa: Climepsi Editores.

- Paúl, C. & Ribeiro, O. (2012). *Manual de Gerontologia*. Lisboa: LIDEL-Edições Técnicas, Lda.
- Pereira, F. (2009). *Serviço Social e Gerontologia-Articulações e Fronteiras*. Bragança: Instituto Politécnico de Bragança.
- Pereira, F. (2012). *Teoria e Prática da Gerontologia: Um guia para cuidadores de Idosos*. Viseu: PsicoSoma.
- Pereira, F.; Mata, M. & Pimentel, M. (2012). A Emergência da Gerontologia como Profissão e o seu Reconhecimento Social em Portugal. *Atas do V Encontro do CIED- Escola e Comunidade*. Instituto Politécnico de Lisboa.
- Pereira, J., Lopes, M. & Rodrigues, T. (2013). *Animação Sociocultural, Gerontologia e Geriatria: A intervenção social, cultural e educativa na 3ª Idade*. Chaves: Gráfica do Norte-Amarante.
- Pocinho, R., Almeida, C. & Azenha, A. (2012). *Envelhecer em Tempos de Crise: Respostas Sociais*. Porto: Legis Editora.
- Ponte, J. (1989). *O Computador Como Ferramenta: Uma aposta bem sucedida?* Lisboa: Universidade de Lisboa, Departamento de Educação da Faculdade de Ciências.
- Rato, H. (2010). Emergência em encontrar soluções para os idosos. Envelhecimento e estatuto da pessoa idosa: uma questão civilizacional e cultural. *IV Encontro de Saúde*. Cantanhede: Instituto Nacional de Administração, IP.
- Ribeiro, O. & Paúl, C. (2011). *Manual do Envelhecimento Ativo*. Portugal: Lidel.
- Richardson, R. (1989). *Pesquisa Social: métodos e técnicas*. São Paulo: Atlas.
- Rosa, L. (2007). *Estudo dos fatores associados ao envelhecimento bem-sucedido de idosos da comunidade de Barra Funda*. RS, Brasil: Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.
- Santos, I. (2011). *Direitos das Pessoas Seniores: Um debate no Serviço Social entre direitos humanos e direitos sociais*. Lisboa: ISCTE.
- Schneider, S. & Schmit, C. (1998). O Uso do Método Comparativo nas Ciências Sociais. *Cadernos de Sociologia*. Porto Alegre, v. 9, pp. 49-87.
- Silva, E. (2011). *Estou aposentado e agora?* Brasil: Bubok Publishing S.L.
- Simões, A. (1989). O que é educar? Acerca do constituto formal do conceito. *Revista Portuguesa de Pedagogia*, nº 23, pp. 3-20.
- Soares, M. (2013). *Projeto de Intervenção: "A qualidade de vida em gerontes que permanecem no seu contexto natural de vida"*. Beja, Mestrado em Psicogerontologia Comunitária. Instituto Politécnico de Beja.
- Yin, R. (2001). *Estudo de Caso: planeamento e métodos*. 2ª Ed. Porto Alegre: Bookmam.

Apêndices

Apêndice A

Carta de Apresentação do Projeto dirigida ao Diretor da USALBI

Castelo Branco, 19 de Janeiro de 2014

Exmo. Sr Vereador da Câmara Municipal de Castelo Branco,

Eng. Arnaldo Jorge Pacheco Brás

O meu nome é Vera Núncio e frequento o 2º ano do Mestrado em Gerontologia Social. Pretendo realizar uma investigação intitulada *“Estudo da Utilização das TIC na USALBI e o Contributo para a Redução do Isolamento dos Idosos.”*

Pretendo através da presente carta requerer autorização para realizar a investigação, no âmbito do Mestrado em Gerontologia Social, na Escola Superior de Educação de Castelo Branco, junto dos idosos que frequentam a USALBI.

Os objetivos da investigação passam por avaliar qual o enquadramento das TIC, como área de formação na Universidade Sénior de Castelo Branco e investigar em que medida, as TIC podem reduzir as situações de isolamento junto dos idosos.

Agradecendo, desde já, a atenção dispensada

Com os melhores cumprimentos

Vera Núncio

Apêndice B

Pré-questionário A

O presente questionário encontra-se integrado numa investigação para a tese de mestrado de Vera Núncio, da Escola Superior de Educação de Castelo Branco – Mestrado em Gerontologia Social, sob a orientação do Prof. Dr. Henrique Gil. O estudo tem como objetivo perceber quais as suas experiências e opiniões, relativamente às aulas de TIC que são lecionadas na USALBI.

O questionário é anónimo e os dados recolhidos serão tratados de forma confidencial e utilizados apenas para este estudo “*Estudo da Utilização das TIC na USALBI e o Contributo para a Redução do Isolamento dos Idosos.*”

Muito obrigado pela sua colaboração.

Secção 1

1- Género:

- Feminino
- Masculino

2- Idade:

- 50 – 55
- 56 – 60
- 61 – 65
- 66 – 70
- 71 – 75
- 76 - 80
- 81 - 85
- 86 – 90
- + 90

3- Nível de Formação:

- Instrução Primária
- 2º Ciclo de Ensino Básico
- 3ºCiclo de Ensino Básico
- Ensino Secundário
- Bacharelato
- Licenciatura
- Mestrado
- Doutoramento
- Outro? Qual? _____

4- Profissão/Profissões que exerceu:

Secção 2

1- Quais as principais razões que o levam a frequentar a USALBI?

- Aumentar e atualizar conhecimentos
- Melhorar as relações sociais
- Ocupação de tempo livre
- Para não se sentir sozinho
- Explorar novas áreas de interesse
- Outra? Qual? _____

2- Utiliza de forma frequente o computador?

- Sim
- Não

3- Como avalia o seu conhecimento a nível informático?

- Mau
- Satisfatório
- Bom
- Muito Bom

3.1) Qual o tipo de utilização que faz?

- Escrever textos
- Enviar emails
- Fazer pesquisas

4- Com que frequência recorre à Internet?

- Nunca
- Raramente
- Frequentemente
- Diariamente

5- Tem acesso fácil a um computador?

- Sim
- Não

5.1) Se sim, em que local? _____

6- Tem interesse em frequentar as aulas de TIC na USALBI?

- Sim
- Não

6.1) Se não, qual a razão?

- Não preciso das TIC
- Não tenho computador
- É só para os mais jovens
- Não tenho curiosidade
- Não vejo vantagens na utilização das TIC
- Outro? Qual? _____

7- Considera as TIC uma ferramenta na:

- Melhoria na autoconfiança
- Incremento da independência
- Redução do isolamento
- Melhoria no processo de envelhecimento
- Atualização e aprendizagem contínuas
- Aumento da comunicação com familiares e amigos
- Diminuição da solidão
- Aumento do número de relações sociais
- Outra? Qual? _____

Obrigado pela sua colaboração!

Apêndice C

Pré-questionário B

O presente questionário encontra-se integrado numa investigação para a tese de mestrado de Vera Núncio, da Escola Superior de Educação de Castelo Branco – Mestrado em Gerontologia Social, sob a orientação do Prof. Dr. Henrique Gil. O estudo tem como objetivo perceber quais as suas experiências e opiniões, relativamente às aulas de TIC que são lecionadas na USALBI.

O questionário é anónimo e os dados recolhidos serão tratados de forma confidencial e utilizados apenas para este estudo “*Estudo da Utilização das TIC na USALBI e o Contributo para a Redução do Isolamento dos Idosos.*”

Muito obrigado pela sua colaboração.

Secção 1

1- Género:

- Feminino
- Masculino

2- Idade:

- 50 – 55
- 56 – 60
- 61 – 65
- 66 – 70
- 71 – 75
- 76 - 80
- 81 - 85
- 86 – 90
- + 90

3- Nível de Formação:

- Instrução Primária
- 2º Ciclo de Ensino Básico
- 3ºCiclo de Ensino Básico
- Ensino Secundário
- Bacharelato
- Licenciatura
- Mestrado
- Doutoramento
- Outro? Qual? _____

4- Profissão/Profissões que exerceu:

Seccão 2

1- Quais as principais razões que o levam a frequentar a USALBI?

- Aumentar e atualizar conhecimentos
- Melhorar as relações sociais
- Encontrar amigos e familiares
- Ocupação de tempo livre
- Para não se sentir sozinho
- Explorar novas áreas de interesse

2- Qual a razão pela qual se inscreveu na disciplina de TIC?

3- Qual a importância da utilização das TIC?

- Ocupação de Tempo Livre
- Melhor acesso à informação
- Aumento da Qualidade de Vida
- Aumento da autoestima e autoconfiança
- Comunicação mais frequente com familiares e amigos
- Diminuição do sentimento de solidão
- Conhecer outras pessoas
- Promover novas amizades
- Outra? Qual? _____

4- O que mais gostou de aprender ao longo das aulas?

5- Qual as maiores dificuldades sentidas ao frequentar as aulas de TIC?

- Manipular o rato
- Escrever no teclado
- Encontrar informações
- Consultar e explorar o email
- Fazer pesquisas na internet
- Outra? Qual? _____

6- No seu dia-a-dia, utiliza ou recorre aos conhecimentos adquiridos nesta disciplina?

- Nunca
- Raramente
- Frequentemente
- Diariamente

7- Que atividades realiza através das TIC?

- Aceder à Internet

- Pesquisar através da Internet
- Trocar mensagens em tempo real
- Consultar o email
- Escrever textos no computador
- Visitar sites na Internet
- Enviar e receber emails
- Enviar e receber fotos, vídeos e música
- Comunicar com os familiares
- Jogar
- Efetuar pagamentos e fazer compras pela Internet
- Outra? Qual? _____

8- Os conhecimentos que possui em TIC, permitem:

- Melhoria na autoconfiança
- Incremento da minha independência
- Redução do isolamento
- Melhora o meu processo de envelhecimento
- Sinto-me mais atualizado
- O aumento da comunicação com familiares e amigos
- Não me sinto sozinho
- Aumentei o número de relações sociais
- Outro? Qual? _____

9- Sem os conhecimentos que possui em TIC, a sua qualidade de vida seria a mesma?

Obrigado pela sua colaboração!

Apêndice D

Questionário

O presente questionário encontra-se integrado numa investigação para a tese de mestrado de Vera Núncio, da Escola Superior de Educação de Castelo Branco – Mestrado em Gerontologia Social, sob a orientação do Prof. Dr. Henrique Gil. O estudo tem como objetivo perceber quais as suas experiências e opiniões, relativamente às aulas de TIC que são lecionadas na USALBI.

O questionário é anónimo e os dados recolhidos serão tratados de forma confidencial e utilizados apenas para este estudo “*Estudo da Utilização das TIC na USALBI e o Contributo para a Redução do Isolamento dos Idosos.*”

Muito obrigado pela sua colaboração.

Secção 1

1- Género:

- Feminino
- Masculino

2- Idade:

- 50 – 55
- 56 – 60
- 61 – 65
- 66 – 70
- 71 – 75
- 76 - 80
- 81 - 85
- 86 – 90
- + 90

3- Nível de Formação:

- Instrução Primária
- 2º Ciclo de Ensino Básico
- 3ºCiclo de Ensino Básico
- Ensino Secundário
- Bacharelato
- Licenciatura
- Mestrado
- Doutoramento
- Outro? Qual? _____

4- Profissão/Profissões que exerceu:

Secção 2

1- Quais as principais razões que o levam a frequentar a USALBI?

- Aumentar e atualizar conhecimentos
- Melhorar as relações sociais
- Encontrar amigos e familiares
- Ocupação de tempo livre
- Para não se sentir sozinho
- Explorar novas áreas de interesse
- Outra? Qual? _____

2- Utiliza de forma frequente o computador?

- Sim
- Não

3- Como avalia o seu conhecimento a nível informático?

- Mau
- Satisfatório
- Bom
- Muito Bom

3.1) Qual o tipo de utilização que faz?

- Escrever textos
- Enviar emails
- Comunicar com familiares
- Fazer pesquisas

4- Com que frequência recorre à Internet?

- Nunca
- Raramente
- Frequentemente
- Diariamente

5- Tem acesso fácil a um computador?

- Sim
- Não

5.1) Se sim, em que local? _____

6- Tem interesse em frequentar as aulas de TIC na USALBI?

- Sim
- Não

6.1) Se não, qual a razão?

- Não preciso das TIC
- Não tenho computador
- É só para os mais jovens
- Não tenho curiosidade
- Não vejo vantagens na utilização das TIC
- Outro? Qual? _____

7- Considera as TIC uma ferramenta na:

- Melhoria na autoconfiança
- Incremento da independência
- Redução do isolamento
- Melhoria no processo de envelhecimento
- Atualização e aprendizagem contínuas
- Aumento da comunicação com familiares e amigos
- Diminuição da solidão
- Aumento do número de relações
- Outra? Qual? _____

Obrigado pela sua colaboração!

Apêndice E

Questionário B

O presente questionário encontra-se integrado numa investigação para a tese de mestrado de Vera Núncio, da Escola Superior de Educação de Castelo Branco – Mestrado em Gerontologia Social, sob a orientação do Prof. Dr. Henrique Gil. O estudo tem como objetivo perceber quais as suas experiências e opiniões, relativamente às aulas de TIC que são lecionadas na USALBI.

O questionário é anónimo e os dados recolhidos serão tratados de forma confidencial e utilizados apenas para este estudo “*Estudo da Utilização das TIC na USALBI e o Contributo para a Redução do Isolamento dos Idosos.*”

Muito obrigado pela sua colaboração.

Secção 1

1- Género:

- Feminino
- Masculino

2- Idade:

- 50 – 55
- 56 – 60
- 61 – 65
- 66 – 70
- 71 – 75
- 76 - 80
- 81 - 85
- 86 – 90
- + 90

3- Nível de Formação:

- Instrução Primária
- 2º Ciclo de Ensino Básico
- 3ºCiclo de Ensino Básico
- Ensino Secundário
- Bacharelato
- Licenciatura
- Mestrado
- Doutoramento
- Outro? Qual? _____

4- Profissão/Profissões que exerceu:

Seccão 2

1- Quais as principais razões que o levam a frequentar a USALBI?

- Aumentar e atualizar conhecimentos
- Melhorar as relações sociais
- Encontrar amigos e familiares
- Ocupação de tempo livre
- Para não se sentir sozinho
- Explorar novas áreas de interesse

2- Qual a razão pela qual se inscreveu na disciplina de TIC?

3- Qual a importância da utilização das TIC?

- Ocupação de Tempo Livre
- Melhor acesso à informação
- Aumento da Qualidade de Vida
- Aumento da autoestima e autoconfiança
- Comunicação mais frequente com familiares e amigos
- Diminuição do sentimento de solidão
- Conhecer outras pessoas
- Promover novas amizades
- Outra? Qual? _____

4- O que mais gostou de aprender ao longo das aulas?

5- Qual as maiores dificuldades sentidas ao frequentar as aulas de TIC?

- Manipular o rato
- Escrever no teclado
- Gravar um texto
- Encontrar informações
- Consultar e explorar o email
- Fazer pesquisas na internet
- Outra? Qual? _____

6- No seu dia-a-dia, utiliza ou recorre aos conhecimentos adquiridos nesta disciplina?

- Nunca
- Raramente
- Frequentemente
- Diariamente

7- Que atividades realiza através das TIC?

- Aceder à Internet
- Pesquisar através da Internet
- Trocar mensagens em tempo real
- Consultar o email
- Escrever textos no computador
- Visitar sites na Internet
- Enviar e receber emails
- Enviar e receber fotos, vídeos e música
- Comunicar com os familiares
- Jogar
- Aceder a sites de serviços do governo
- Efetuar pagamentos e fazer compras pela Internet
- Aceder à conta bancária
- Outra? Qual? _____

8-Os conhecimentos que possui em TIC, permitem:

- Melhoria na autoconfiança
- Incremento da minha independência
- Redução do isolamento
- Melhora o meu processo de envelhecimento
- Sinto-me mais atualizado
- O aumento da comunicação com familiares e amigos
- Não me sinto sozinho
- Aumentei o número de relações sociais
- Outro? Qual? _____

9- Sem os conhecimentos que possui em TIC, a sua qualidade de vida seria a mesma?

Apêndice F

Guião das Entrevistas Direcionadas aos Especialistas em Gerontologia Social

Blocos	Objetivos Específicos	Questões	Sub-questões
1- Motivação e legitimação da entrevista	Legitimar a entrevista; Informar e motivar o entrevistado; Garantir confidencialidade.	a) Explicar as razões e objectivos deste estudo; b) Elucidar acerca da importância da colaboração dos profissionais de TIC para a recolha dos dados; c) Autorizar a gravação da entrevista; d) Garantir confidencialidade.	
2- Caracterização da Amostra	Conhecer e caracterizar a subamostra estudada.	1- Género 2- Idade 3- Nível de Formação 4- Profissão	
3- Opiniões relacionadas com a utilização das TIC em termos gerais	Conhecer a opinião do gerontólogo social relativamente à utilização das TIC.	5- Qual a sua opinião pessoal relativamente à utilização, vantagens e desvantagens das TIC (Tecnologias da Comunicação e Informação) em termos gerais?	

<p>4- Papel do formador em TIC para os idosos</p>	<p>Perceber a razão que leva à formação de temáticas acerca dos idosos; Entender qual a opinião acerca da frequência de idosos nas aulas de TIC em Universidades Sêniores; Compreender quais os contributos da utilização das TIC no dia a dia dos idosos; Conhecer as competências e metodologias que deve ter um formador na área das TIC c idosos; Entender qual a avaliação feita das formações realizadas neste contexto.</p>	<p>6- Quais os motivos que o levam a participar em formações direccionadas a cidadãos mais idosos? 7- Qual pensa ser a razão que motiva os idosos a frequentar aulas de TIC em Universidades Sêniores? 8- Através da sua experiência com idosos, quais considera serem os contributos das TIC para a qualidade de vida no quotidiano dos idosos? 9- Quais as competências que deve possuir um formador, na área das novas tecnologias junto dos idosos, no que diz respeito às metodologias, estratégias e materiais de apoio? 10- Já teve oportunidade de realizar formações ou programas inseridos na área das TIC?</p>	<p>10.1) Em que formações já participou?</p>
--	--	---	---

<p>5- Implicações da formação em TIC com os idosos no processo de envelhecimento e isolamento</p>	<p>Conhecer a opinião relativamente à inclusão digital dos idosos; Perceber se as aulas de TIC contribuem para a redução do isolamento juntos dos mais idosos; Entender se as TIC promovem a redução do isolamento dos idosos; Conhecer propostas de atuação junto dos idosos através das TIC</p>	<p>11- Qual a sua opinião acerca da inclusão digital junto da população idosa e a sua relação com a inclusão social? 12- Considera que as aulas contribuem para a redução do sentimento de isolamento, solidão e para a melhoria no aumento das relações sociais dos cidadãos mais idosos? 13- Seriam as TIC capazes de promover esse objetivo, sendo um recurso adequado neste contexto? 14- Tendo em consideração os vários dispositivos digitais, aos quais podemos designar por TIC, refira, na sua opinião, qual deles pode ser o mais eficaz ou mais adequado para a redução do isolamento dos idosos.</p>	<p>12.1) Porquê?</p> <p>14.1) Para o efeito, tendo em consideração os seguintes dispositivos: telemóvel, computador, facebook, email, internet, entre outros.</p>
--	--	---	---

Apêndice G

Guião das Entrevistas Direcionadas aos Especialistas em TIC

Blocos	Objetivos Específicos	Questões	Sub-questões
1. Motivação e legitimação da entrevista	Legitimar a entrevista; Informar e motivar o entrevistado; Garantir confidencialidade.	e) Explicar as razões e objectivos deste estudo; f) Elucidar acerca da importância da colaboração dos profissionais de TIC para a recolha dos dados; g) Autorizar a gravação da entrevista; h) Garantir confidencialidade.	
2- Caracterização da Amostra	Conhecer e caracterizar o entrevistado.	1- Género 2- Idade 3- Nível de Formação 4- Profissão	
3- Opiniões relacionadas com a utilização das TIC em termos gerais	Conhecer a opinião do formador relativamente à utilização das TIC, na sua generalidade.	5- Qual a sua opinião pessoal relativamente à utilização, vantagens e desvantagens das TIC em termos gerais?	

<p>4- Papel do formador em TIC para os idosos</p>	<p>Perceber a razão que leva à formação de idosos na área das TIC; Entender qual a opinião acerca da frequência de idosos nas aulas de TIC na USALBI; Compreender quais os contributos da utilização das TIC nodia a dia dos idosos; Conhecer as competências e metodologias que deve ter um formador na área das TIC c idosos; Perceber quais os conteúdos e metodologias a ter em conta em contexto de formação ao nível das TIC com idosos; Recolher dados relativamente à avaliação feita das formações realizadas neste contexto.</p>	<p>6- Quais os motivos que o levam a participar na formação direcionada para cidadãos mais idosos? 7- Qual pensa ser a razão que motiva os idosos a frequentar aulas de TIC na USALBI? 8- Através da sua experiência como formador, quais considera serem os contributos das TIC para a qualidade de vida no quotidiano dos idosos? 9- Quais as competências que deve possuir, enquanto formador, na área das novas tecnologias junto dos idosos, no que diz respeito às metodologias, estratégias e materiais de apoio? 10-Quais os conteúdos, metodologias, estratégias e documentos de apoio mais relevantes que devem constar na formação inserida neste contexto? 11- Que avaliação faz relativamente às formações em que participa ou que já teve oportunidade de participar?</p>	
<p>5- Implicações da formação em TIC com os idosos no processo de envelhecimento e</p>	<p>A opinião relativamente à inclusão digital dos idosos; Perceber se as aulas contribuíram para a</p>	<p>12- Qual a sua opinião acerca da inclusão digital junto da população idosa e a sua relação com a inclusão social? 13- Sente que o que ensinou</p>	

<p>isolamento</p>	<p>redução do isolamento juntos dos mais idosos; Enumerar os contributos das TIC na promoção da redução do isolamento dos idosos; Conhecer propostas de atuação junto dos idosos através das TIC</p>	<p>durante as aulas contribui para a redução do sentimento de isolamento, solidão e para a melhoria no aumento das relações sociais dos cidadãos mais idosos? 14- Seriam as TIC capazes de promover esse objetivo, sendo um recurso adequado neste contexto? 15- Tendo em consideração os vários dispositivos digitais, aos quais podemos designar por TIC, refira, na sua opinião, qual deles pode ser o mais eficaz ou mais adequado para a redução do isolamento dos idosos.</p>	<p>13.1) Porquê? 15.1) Para o efeito, tendo em consideração os seguintes dispositivos: telemóvel, computador, facebook, email, internet, entre outros.</p>
-------------------	--	---	--

Apêndice H

Documento do Termo de Consentimento Informado

Título: Estudo da Utilização das TIC na USALBI e o Contributo para a Redução do Isolamento dos Idosos

Instituição: Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco

Mestranda: Vera Núncio **Contactos:** vera_14_6@hotmail.com/924305541

Orientador de Mestrado: Prof. Doutor Henrique Gil

Os objetivos da investigação passam por avaliar qual o enquadramento das TIC, como área de formação na Universidade Sénior de Castelo Branco e investigar em que medida, as TIC podem reduzir as situações de isolamento junto dos idosos.

No âmbito da investigação, irá ser-lhe realizada uma entrevista com questões de ordem geral. A entrevista poderá demorar cerca de 30 minutos. Nenhuma informação pessoal ou que o identifique será registada na dissertação, preservando o anonimato.

Assinatura _____ do
participante: _____

Assinatura da mestranda: _____

Data: __/__/____

Apêndice I

Transcrição da Entrevista E1

Bloco 1 – Caracterização da Amostra

1- Género - *Feminino*

2- Idade – *25*

3- Nível de Formação – *Licenciatura em Gerontologia Social e Pós-Graduação em Serviço Social- Gestão de Unidades Sociais e de Bem-Estar*

4- Profissão que exerce – *Estagiária em Serviço Social, na Santa Casa da Misericórdia de Torres Novas*

Bloco 2 – Opiniões relacionadas com a utilização das TIC em termos gerais

5- Qual a sua opinião pessoal relativamente à utilização, vantagens e desvantagens das TIC em termos gerais?

“É fundamental nos dias de hoje, que dependemos em certa parte, dessas tecnologias para uma organização diária e ao nível profissional. Tem como vantagens o fácil e rápido acesso à informação e como desvantagens a perda de alguma privacidade.”

Bloco 3 – Papel do formador em TIC para os idosos

6- Quais os motivos que o levam a participar em formações direccionadas a cidadãos mais idosos?

“Pela falta de formação ainda existente, relativamente ao processo de envelhecimento, pela ideia do envelhecimento positivo e ativo e, por fim, pelo gosto pessoal pela área.”

7- Qual pensa ser a razão que motiva os idosos a frequentar aulas de TIC em Universidades Séniores?

“Penso que os motivos que levam os idosos a frequentar aulas de TIC passam pela importância que as TIC têm hoje em dia, a forma como as mesmas são divulgadas através da comunicação social e, por fim, o crescente interesses que os idosos têm pelas novas tecnologias.”

8- Através da sua experiência com idosos, quais considera serem os contributos das TIC para a qualidade de vida no quotidiano dos idosos?

“Como referi anteriormente, as TIC poderão ser a ponte, e por vezes, a única hipótese, de comunicação entre os idosos e os seus familiares e amigos. Poderão estar mais informados do desenvolvimento do mundo atual, e assim acompanham a sociedade como cidadãos ativos.”

9- Quais as competências que deve possuir um formador, na área das novas tecnologias junto dos idosos, no que diz respeito às metodologias, estratégias e materiais de apoio?

“O formador deverá, antes de mais, ser paciente, eficiente e vocacionado para trabalhar com pessoas idosas. Deverá trabalhar numa lógica de contexto prático, tendo em conta as experiências com este público-alvo.”

10- Já teve oportunidade de realizar formações ou programas inseridos na área das TIC? Em que formações já participou?

“Não, apenas através de experiências em contexto laboral.”

11- Qual a sua opinião acerca da inclusão digital junto da população idosa e a sua relação com a inclusão social?

“ Atendendo ao panorama nacional, penso que a inclusão digital pode funcionar como uma forma dos idosos poderem estar próximos dos familiares e amigos, assim como de toda a sociedade no geral, dado que realmente a inclusão digital permite uma melhor inclusão social.”

Bloco 4 - Implicações da formação em TIC com os idosos no processo de envelhecimento e isolamento

12- Considera que as aulas contribuem para a redução do sentimento de isolamento, solidão e para a melhoria no aumento das relações sociais dos cidadãos mais idosos? Porquê?

“ Sem dúvida. A aprendizagem contínua é um conceito que deve ser explorado e, principalmente, colocado em prática. A capacidade de aprender pode alterar-se, mas não se torna impossível de acontecer. Ao saírem de casa para ir para as aulas, os idosos já a estão a evoluir no sentido do convívio e do aumento das relações sociais.”

13- Seriam as TIC capazes de promover esse objetivo, sendo um recurso adequado neste contexto?

“ Sim, fundamental, tendo em conta que a sociedade está a desenvolver-se através das TIC, e se não tivermos iniciativa ou se não existirem projetos no sentido da educação para as TIC, não estamos a incluir todos na sociedade atual.”

14- Tendo em consideração os vários dispositivos digitais, aos quais podemos designar por TIC, refira, na sua opinião, qual deles pode ser o mais eficaz ou mais adequado para a redução do isolamento dos idosos. Para o efeito, tendo em consideração os seguintes dispositivos: telemóvel, computador, facebook, email, internet, entre outros.

“ Todos os dispositivos digitais referidos são inegavelmente importantes, dando importância inicial ao ensino do manuseamento com o computador e também com a internet. A partir daí será mais fácil para o idoso elevar os seus conhecimentos em TIC e aproveitá-los ao máximo.”

Apêndice J

Transcrição da Entrevista E2

Bloco 1 – Caracterização da Amostra

1- Género- Masculino

2- Idade- 40

3- Nível de Formação- Doutoramento

4- Profissão que exerce- Administrativo, professor e investigador

Bloco 2 – Opiniões relacionadas com a utilização das TIC em termos gerais

5- Qual a sua opinião pessoal relativamente à utilização, vantagens e desvantagens das TIC em termos gerais?

“Hoje em dia é impensável que não sejam usadas. A sociedade atual é uma sociedade emergente, necessita deste tipo de utilitários. Portanto utilizam as TIC de forma convencional e agora já quase de forma natural. As crianças nascem através das tecnologias, nós observamos os bebés dentro da barriga através das tecnologias. Muitas das crianças, por infelicidade dos seus pais, não podem ser geradas de forma natural, também têm de recorrer à tecnologia. Digamos que vivemos num mundo tecnológico.”

Bloco 3 – Papel do formador em TIC para os idosos

6- Quais os motivos que o levam a participar em formações direccionadas a cidadãos mais idosos?

“Em primeiro lugar, porque é um grupo populacional que me interessa. Penso que todos deviam perceber o envelhecimento desde o seu nascimento. Se todos pensássemos no envelhecimento mais cedo do que a idade em que somos velhos, envelheceríamos de uma forma mais concentrada no que é positivo, e menos naquilo que é negativo. A maioria das pessoas chega à idade adulta ou a uma idade mais avançada, sem a percepção de que vai envelhecer, e depois quando se depara com a velhice, fica com um medo horrível de morrer, parecendo que ainda não viveu um conjunto de anos suficientemente grande para perceber que ele é no fundo fruto de uma cadeia, de um ciclo, e depois já é demasiado tarde para preparar esta fase. Se a prepararmos mais cedo, com certeza que vamos ter algumas cautelas nesse sentido através da prevenção, cuidados de saúde, de forma a envelhecer de forma natural, encarando positivamente esta fase da perspetiva do ciclo vital.”

7- Qual pensa ser a razão que motiva os idosos a frequentar aulas de TIC em Universidades Séniores?

“Na minha perspetiva são dois os grandes motivos. Um dos motivos é o querer estar nesta sociedade de hoje. Um dos primeiros sinais de envelhecimento para mim, é quando as pessoas relatam figuras ou histórias com a expressão “No meu tempo...”, como se não houvesse tempo para além do deles, como se já estivesse esgotado e parado nessa altura. Alguns idosos têm a percepção de que este tempo é absolutamente tecnológico e isto faz com que os idosos queiram frequentar este tipo de ações. Porque coisas tão simples como ir ao supermercado, como esperar na paragem do autocarro, como ir no fim de semana a casa dos filhos e dos netos, o convívio com outro tipo de gerações fá-los perceber que ou se aproximam mais deste tipo de gerações e destas formas de comunicação, um bocado afastadas da ideia de carta e telefone, que no máximo foram as formas de comunicação que tiveram no seu tempo. Isto fá-los procurar esta formação em tecnologias para estarem mais próximos deste tempo de

agora. O outro motivo tem muito a ver com a manutenção dos papéis sociais. Só é possível manter papéis sociais, mantendo-se ativo nesta sociedade, e para mim este é o verdadeiro conceito de envelhecimento ativo. O envelhecimento ativo não é propriamente fazer muita ginástica, não é andar de bicicleta e jogar ténis. O envelhecimento ativo é então manter os papéis sociais, manter-se ativo e com um papel, papel este que só pode ser desempenhado se tiver conhecimento em tecnologias. Nós temos muito o hábito de invocar tecnologias da informação e da comunicação como sendo igual apenas ao computador, tendo muitas outras proporções como o telemóvel, o tablet, o multibanco, entre outros, que sendo um conjunto de computadores/servidores/tecnologias ligados à informática que arbitra este tipo de tecnologia, ela é na verdade muito mais e mais para além da informática.”

8- Através da sua experiência com idosos, quais considera serem os contributos das TIC para a qualidade de vida no quotidiano dos idosos?

“O nível intergeracional, a manutenção dos papéis sociais, a ativação e manutenção das capacidades cognitivas e muito em parte para se manter ativo e ter um propósito, que na minha opinião, todos deveríamos seguir o princípio de querer viver. À dois anos atrás, desenvolvi uma investigação que envolveu 100 séniores e o uso das TIC. Eu próprio fui o condutor da investigação, fui formador e, para além de se permitir com esse estudo validar para a população portuguesa, uma escala de atitudes perante a informática, criada por mim para a população portuguesa e traduzida, permitiu-nos perceber qual o nível de integração social das pessoas depois de um curso de informática. Quando alguém me diz que, devido a um curso de 25 horas, deixou de tomar um comprimido para dormir, basta falar com a pessoa depois para perceber que outra coisa qualquer faria deixar de tomar o comprimido, deve haver uma ocupação. Qual o efeito da informática? É que a informática para os novos, para os velhos e para todos, é uma potência global. Se nós repararmos, se colocarmos à frente de uma criança com 6 meses um tablet e um carro, mesmo sendo o mais sofisticado do mercado, ele vai escolher o tablet, porque há uma apetência natural para as novas tecnologias. Desde que as tecnologias em 1995 emergiram para um sistema de multimédia, nomeadamente o Windows 95, que veio disparar isto tudo, e faz com que hoje as tecnologias tenham uma característica apelativa que faz com que as pessoas queiram mexer e tocar nela. Depois, acho que vivemos todos numa geração do multitouch ou do tátil, e temos todos muito este hábito de querer conhecer as tecnologias.”

9- Quais as competências que deve possuir um formador, na área das novas tecnologias junto dos idosos, no que diz respeito às metodologias, estratégias e materiais de apoio?

“Deve ter consciência sobretudo do público que está a formar. Não é a mesma coisa formar idosos ou formar jovens neste âmbito das tecnologias e isso passa muito por uma coisa simples de fazer, mas que também é preciso ter capacidade para o executar, que é conseguir fazer um verdadeiro diagnóstico de necessidades. Os idosos não precisam da tecnologia para o mesmo efeito que precisam os jovens, os jovens não precisam das tecnologias da mesma forma que os adultos necessitam em contexto de emprego, por exemplo. Portanto, qualquer formador que queira ter eficácia e eficiência na formação de idosos, têm de conseguir chegar ao nível dos mesmos. É necessário chegar ao seu nível cognitivo, ao seu nível de necessidade, ao seu nível de eficiência, também para que no final da formação os idosos sintam que aprenderam e que são hoje capazes de fazer

um conjunto de tarefas que não eram antes dessa formação. Agora, se o intuito for dar formação como que a jovens astutos e que antes de nós explicarmos o que quer que seja, já o sabem fazer, pode correr mal, portanto o objetivo é que o formador perceba o público com que está a trabalhar e o nível que detém.”

10- Já teve oportunidade de realizar formações ou programas inseridos na área das TIC? Em que formações já participou?

“ Nos últimos 20 anos, já tive oportunidade de trabalhar várias vezes com idosos e com as TIC. Comecei a dar formação em Maio de 1996, e já na altura, ainda que fossem programas do Instituto Português da Juventude e formações pagas, foram formações sempre mais procuradas por pessoas mais adultas do que por pessoas com menos idade. Em 1997, quando integrei os quadros do Ministério da Saúde, o meu patamar de formandos eram sempre pessoas com mais de 55 anos. Nos últimos anos, o contexto de formação em TIC foi absoluto quando conduzi a investigação em 2011/2012 e, sem ser em TIC, tenho contextos formativos com idosos desde 2011 também, colaborando com duas Universidades Sêniores.”

11- Qual a sua opinião acerca da inclusão digital junto da população idosa e a sua relação com a inclusão social?

“ Melhora a inclusão social, sem dúvida. Pois quando se criam condições de inclusão digital e se experimentam fenómenos de literacia digital em idosos, isso consegue dar-lhes um patamar de conhecimentos capazes de os fazer estar nesta sociedade, naturalmente que a consequência é estarem mais inseridos socialmente. Se conseguirmos incluir nos idosos um conjunto de conceitos em que eles percebem melhor aquilo que estamos a falar, naturalmente que conseguirão viver mais junto deste mundo. Quanto mais explicarmos aos idosos como funcionar com as ferramentas digitais, mais fácil será para eles adaptarem-se. Os filhos e netos têm aqui um papel fundamental, não devendo partir do princípio que eles não conseguem aprender.”

Bloco 4 - Implicações da formação em TIC com os idosos no processo de envelhecimento e isolamento

12- Considera que as aulas contribuem para a redução do sentimento de isolamento, solidão e para a melhoria no aumento das relações sociais dos cidadãos mais idosos? Porquê?

13- Seriam as TIC capazes de promover esse objetivo, sendo um recurso adequado neste contexto?

“ Considero com toda a certeza, pois as aulas e formações em TIC proporcionam, por um lado, os aspetos comunicacionais próprios das TIC, que vão desde a relação com o vizinho do lado e à relação com o filho que vive do outro lado do mundo. Depois, as redes sociais que, digamos que controlam o mundo da comunicação, que nos permitem ter um conhecimento ínfimo de quase tudo o que se passa no mundo em tempo real. Isso naturalmente que nos excluí menos, logo temos uma maior inclusão diminuindo o sentimento de isolamento, tendo em conta que as TIC conduzem à integração, até porque solidão não é estar só, é antes sentirmo-nos sós. Diria mais, as TIC afastam sentimentos de isolamento, solidão, ansiedade e depressão.”

14- Tendo em consideração os vários dispositivos digitais, aos quais podemos designar por TIC, refira, na sua opinião, qual deles pode ser o mais eficaz ou mais

adequado para a redução do isolamento dos idosos. Para o efeito, tendo em consideração os seguintes dispositivos: telemóvel, computador, facebook, email, internet, entre outros.

“ Eu tenho por certo que os mais eficazes são o computador e a internet. A resiliência e resistência aos telemóveis, tablets e a todos os dispositivos móveis, ainda vai existindo. No entanto, n é tão fácil quanto parece, o seu manuseamento, na medida em que são normalmente dispositivos móveis pequenos, sobretudo por questões de acessibilidade (tipo de letra, ecrã, tamanho das teclas). Até há uma dimensão maior, que explica que os idosos correspondem melhor ao uso de computadores de secretária, do que ao uso de portáteis. Portanto, quanto mais fixo for o sistema informático, melhor a reação da maioria dos idosos. A usabilidade é fundamental, para que os idosos se sintam confortáveis a aprender competências ao nível das TIC.”

Apêndice L

Transcrição da Entrevista E3

Bloco 1 – Caracterização da Amostra

1- Género- Feminino

2- Idade- 32

3- Nível de Formação- 12^o Ano em Informática. A realizar a Licenciatura na mesma área

4- Profissão que exerce- Professora na USALBI e Animadora na Associação Amato Lusitano de Castelo Branco

Bloco 2 – Opiniões relacionadas com a utilização das TIC em termos gerais

5- Qual a sua opinião pessoal relativamente à utilização, vantagens e desvantagens das TIC em termos gerais?

“ Tem grandes vantagens para os nossos séniores. Acabam por poder comunicar com os familiares, aprender a manusear um equipamento que para eles é extremamente difícil de utilizar e, por fim, acabam por lhe ganhar o gosto. As desvantagens estão relacionadas com o desconhecimento da internet e com a possibilidade de danificar os computadores, perdendo a informação toda já recolhida/trabalhada pelo utente.”

Bloco 3 – Papel do formador em TIC para os idosos

6- Quais os motivos que o levam a participar na formação direcionada para cidadãos mais idosos?

“ A curiosidade e o meu grande gosto pela informática. Já me apercebi que lidar com crianças é extremamente difícil, com jovens até se lida bastante bem e nunca tinha experimentado trabalhar com idosos. É uma área bastante agradável, porque eles adoram e pedem sempre mais, é muito interessante esta reação.”

7- Qual pensa ser a razão que motiva os idosos a frequentar aulas de TIC na USALBI?

“ As razões são principalmente aprender, descobrir o que é tão falado, o computador e a internet, ultimamente fala-se muito em tecnologia. Então vem aprender e conhecer essa vertente. A maior parte dos alunos que tenho não são de cá, têm família noutros países, então procuram muito utilizar o Skype ou Google para poderem interagir com a família. As chamadas telefónicas são cada vez mais caras e então procuram outras alternativas para poderem falar com eles.”

8- Através da sua experiência como formador, quais considera serem os contributos das TIC para a qualidade de vida no quotidiano dos idosos?

“ Eu acho que melhora bastante a vida deles. Para já, eles ganham o gosto por uma nova tecnologia e acabamos por ter alunos que passam a ir todos os dias ao computador. Temos duas vertentes: existem idosos que aproveitam para fazer apenas algumas pesquisas e outros que ficam vidrados e passam horas sozinhos em casa, sendo uma ocupação de tempos livres e interação com a família. A maioria procura esta disciplina para melhorar a comunicação com a família.”

9- Quais as competências que deve possuir, enquanto formador, na área das novas tecnologias junto dos idosos, no que diz respeito às metodologias, estratégias e materiais de apoio?

“Penso que sou a única formadora na área das TIC na USALBI que fornece materiais de apoio. Considero esse fator muito importante, dado que assim podem fazer as mesmas atividades em casa. Se lhes damos a matérias, mas depois não damos os fundamentos para eles seguirem, passam a aula a tirar apontamentos e acabam por não perceber. Se lhes cedermos parte da informação, pelo menos o mais importante, quando voltam à aula têm dificuldades em relembrar. Tento sempre colocar os procedimentos o mais simples possível, para que se adaptem à maioria dos sistemas operativos. Relativamente às matérias, tenho a tendência para no início do ano falar com os alunos para perceber quais os temas que preferem abordar. Começo sempre por ensinar a mexer no teclado, explorando o word. Não tenho métodos específicos, normalmente analiso a turma, adaptando as aulas às características dos alunos. Alguns aprendem facilmente com uma explicação, outros é necessário ir pessoalmente e explicar mais que uma vez.”

10- Quais os conteúdos, metodologias, estratégias e documentos de apoio mais relevantes que devem constar na formação inserida neste contexto?

“Tenho as aulas divididas em computadores e internet. Em termos de matéria para os alunos é aprender a escrever, trabalhar no Word, criar pastas e guardar ficheiros nos sítios certos. Depois exploro a internet, desde a criação de emails, aprender a escrevê-los e a anexar ficheiros. E estes passos são os que os alunos mais procuram aprender. Os conteúdos (facebook, email, skype) vão de encontro ao que os idosos querem, até porque de forma contrária os alunos deixariam de vir às aulas.”

11- Que avaliação faz relativamente às formações em que participa ou que já teve oportunidade de participar?

“É uma questão relativa, dado que num ano dou uma matéria, passa o Verão, e basicamente quando voltam das férias, já não se recordam de muito, tem de se renovar a matéria novamente. Também é necessário ter em conta o nível que eles atingem e aí fazem-se as alterações necessárias para dirigir a nova matéria. No ano seguinte, tenho de analisar a evolução de um ano para o outro, passando-os para outro nível ou não.”

Bloco 4 - Implicações da formação em TIC com os idosos no processo de envelhecimento e isolamento

12- Qual a sua opinião acerca da inclusão digital junto da população idosa e a sua relação com a inclusão social?

“Para a maior parte da população idosa é muito difícil. Eles vêm às aulas, gostam de aprender, mas muitas vezes lá fora eles não têm acesso, portanto acaba por ser muito limitado. Não temos muitos acessos, apenas aqui no Cybercentro e cinco computadores na Biblioteca, mas não existe mais nada e depois em casa não têm auxílio ou acompanhamento.”

13- Sente que o que ensinou durante as aulas contribui para a redução do sentimento de isolamento, solidão e para a melhoria no aumento das relações sociais dos cidadãos mais idosos? Porquê?

“Sim, sem dúvida. Ensino aquilo que me pedem, inclusivamente a comunicação com os familiares. O contacto com os colegas também é importante, porque mesmo que não dê matéria estamos aqui todos juntos um bocadinho. Por exemplo, perguntam onde é a próxima visita de estudo e aproveitamos a internet para fazer a pesquisa, aproveitando assim as vantagens desta nova tecnologia. Todos os momentos são aproveitados nem que seja para um dedo de conversa.”

14- Seriam as TIC capazes de promover esse objetivo, sendo um recurso adequado neste contexto?

“ Como referi anteriormente, as TIC permitem o contacto com os familiares e amigos, permitem com que estejamos atualizados acerca de tudo o que se passa no mundo. Assim sendo, as TIC reduzem o isolamento e promovem o envelhecimento ativo.”

15- Tendo em consideração os vários dispositivos digitais, aos quais podemos designar por TIC, refira, na sua opinião, qual deles pode ser o mais eficaz ou mais adequado para a redução do isolamento dos idosos. Para o efeito, tendo em consideração os seguintes dispositivos: telemóvel, computador, facebook, email, internet, entre outros.

“ O computador e a internet são indispensáveis para explorar as TIC. A partir daí será sempre mais fácil explorar outros dispositivos. O facebook e o Skype, por exemplo, permitem o contacto com os outros com baixo custo e boa qualidade, dado que permitem que a qualquer momento os alunos possam comunicar com pessoas, onde quer que elas estejam.”

Apêndice M

Transcrição da Entrevista E4

Bloco 1 – Caracterização da Amostra

1- Género- Masculino

2- Idade- 20-30

3- Nível de Formação- Licenciatura

4- Profissão que exerce- Investigador no Projeto Bank4Elder, financiado pela Fundação para a Ciência e Tecnologia-Programa Europeu Ambient Assisting Living (RUTIS - Maio 2012 a Set 2014)

Bloco 2 – Opiniões relacionadas com a utilização das TIC em termos gerais

5- Qual a sua opinião pessoal relativamente à utilização, vantagens e desvantagens das TIC em termos gerais?

“ Quando falamos na utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação, naturalmente direcionamo-nos em termos educativos ou organizacionais sendo notório o papel cada vez mais influente e fundamental nestes processos diários. Vivemos numa era de rápidas e profundas alterações, que se encontra em constante mudança sendo as tecnologias as principais responsáveis. Neste seguimento não poderei deixar de destacar a importância da internet nos processos de comunicação e transmissão de informação à distância que nos remetem para a sociedade globalizada em que vivemos. Apesar dos benefícios que as TIC proporcionam, contribuindo para a competitividade organizacional, por exemplo, e melhoria de qualidade de vida, haverá sempre desigualdades no acesso a estas ferramentas por parte da população em geral (info-excluídos) e mais importante que este aspeto, assistimos a um aumento do desemprego, com a introdução de maquinaria computadorizada, que por sua vez veio substituir mão de obra.”

Bloco 3 – Papel do formador em TIC para os idosos

6- Quais os motivos que o levam a participar na formação direcionada para cidadãos mais idosos?

“ Eu costumo dizer muitas vezes um ditado antigo que “velhos são os trapos”. A inteligência coletiva é um bem que está ao alcance de qualquer um e só partilhando vivências e experiências é que crescemos. Poder doar algum do meu tempo, voluntariamente, tem um significado muito grande para quem me ouve e ao mesmo tempo

sinto-me agradecido por poder transmitir e ao mesmo tempo receber conhecimentos. Recordo-me de uma experiência no ano 2010 em que um senhor, na casa dos 80 anos, sem nunca ter tocado num computador e convencido que não conseguia atingir os objetivos, hoje em dia utiliza as redes sociais.”

7- Qual pensa ser a razão que motiva os idosos a frequentar aulas de TIC na USALBI?

“ Apelinada de Sociedade da Informação, as TIC apresentam-se de uma forma irreversível na sociedade, contribuindo para a inclusão, partilha e colaboração entre indivíduos. Quando nos referimos a uma população sénior, diferente no que diz respeito à idade, falamos de uma população que nos dias de hoje reage a um conjunto de ideias novas, e deixando o meu testemunho por experiência própria, acredito que as universidades seniores, são muitas vezes essa resposta social inovadora para esta população.”

8- Através da sua experiência como formador, quais considera serem os contributos das TIC para a qualidade de vida no quotidiano dos idosos?

“ As aprendizagens que se fazem ao longo da vida revelam-se de extrema importância no contexto da sociedade da informação, no qual a aprendizagem de novos conhecimentos e a sua constante atualização se revelam importantes para o desenvolvimento das comunidades. Naturalmente, e neste caso em concreto da Universidade Sénior Albicastrense, à semelhança das cerca de 230 Universidades Seniores existentes no nosso país, as TIC têm sido a área de maior interesse por parte dos seniores. A possibilidade de conquistar um novo mundo e aproveitar todos os benefícios daí resultantes, nomeadamente a comunicação à distância com familiares que lhes são próximos e muitas vezes se encontram distantes ou simplesmente poder partilhar informação através de e-mails, redes sociais, videoconferência, no fundo aproveitar toda esta convergência mediática com aqueles que os rodeiam. Ainda hoje comunico frequentemente através da famosa rede social Facebook, com alguns dos seniores com quem tive oportunidade de me cruzar e criar laços de amizade. De realçar que existem vários estudos científicos que apontam que um sénior que frequente uma US tem melhor qualidade de vida que um outro que não a frequente.”

9- Quais as competências que deve possuir, enquanto formador, na área das novas tecnologias junto dos idosos, no que diz respeito às metodologias, estratégias e materiais de apoio?

“ Tal como referi no ponto anterior, a possibilidade de comunicação, partilha e troca de experiências bidirecionais em situação presencial ou não contribuindo para a redução do seu isolamento.”

10- Quais os conteúdos, metodologias, estratégias e documentos de apoio mais relevantes que devem constar na formação inserida neste contexto?

“ Desenvolver uma atividade deste género junto desta população requer uma aproximação, dedicação e amor, sem dúvida. Estar disponível e aberto à partilha de experiências utilizando sempre termos comparativos em relação àquilo que pretendemos transmitir, é de facto essencial. Naturalmente o objetivo não é aprofundar conhecimentos específicos mas sim apresentar determinadas ferramentas de forma a dar resposta e aproveitar as suas potencialidades.”

11- Que avaliação faz relativamente às formações em que participa ou que já teve oportunidade de participar?

“ No meu ver, geralmente os conteúdos são desenvolvidos por quem os leciona. Como não existem manuais definidos, fica ao critério de cada formador tendo em conta, claro, uma avaliação prévia do seu grupo de formandos.”

Bloco 4 - Implicações da formação em TIC com os idosos no processo de envelhecimento e isolamento

12- Qual a sua opinião acerca da inclusão digital junto da população idosa e a sua relação com a inclusão social?

“ Tendo em conta o meu percurso profissional, importa referir que já trabalhei com pessoas de todas as idades. Desde crianças a adolescentes, no ensino público e também com seniores no âmbito das Universidades Seniores. Considero extremamente gratificante e interessante a interação que se gera quando sentimos que os nossos ensinamentos são transmitidos e utilizados em situação real.”

13- Sente que o que ensinou durante as aulas contribui para a redução do sentimento de isolamento, solidão e para a melhoria no aumento das relações sociais dos cidadãos mais idosos? Porquê?

“ Sem dúvida que sim. Nos últimos anos, para além das atividades de formação em que estive inserido, houve também oportunidade de participar nalguns projetos europeus que promoveram o contacto intercultural a nível europeu. Apesar de se registarem algumas dificuldades a nível de comunicação interpessoal, derivado das diferenças linguísticas, creio que esse obstáculo foi um desafio para muitos e é aqui que tudo começa. A partir do momento em que há um desafio, existe vontade de o ultrapassar.”

14- Seriam as TIC capazes de promover esse objetivo, sendo um recurso adequado neste contexto?

“ Eu não colocaria esta questão no Futuro do Pretérito do indicativo: “Seriam”! Elas são capazes com certeza. Aproveitando o facto de ter referido os Projetos Europeus, foi e é com base nas TIC que a maioria destes projetos se desenvolve. Afinal de contas quando falamos em parceiros europeus e no contacto intercultural, para além dos encontros presenciais, este é o meio privilegiado de contacto entre todos aqueles que participam.”

15- Tendo em consideração os vários dispositivos digitais, aos quais podemos designar por TIC, refira, na sua opinião, qual deles pode ser o mais eficaz ou mais adequado para a redução do isolamento dos idosos. Para o efeito, tendo em consideração os seguintes dispositivos: telemóvel, computador, facebook, email, internet, entre outros.

“ Temos que ver que, apesar de todos os benefícios resultantes da frequência das Universidades Seniores, incluindo a redução do isolamento através das TIC, existe sempre o outro lado da questão. Só por curiosidade, apelo a visualização de um pequeno excerto de um vídeo, elaborado por uma aluna estagiária do Curso de Licenciatura em Educação Social pela Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Santarém, em que são feitas declarações de alguns dos meus últimos alunos e grandes amigos por quem tenho muita estima, (nomeadamente a Sr.ª Olinda

Carvalho em que refere que deixou de fazer a sua vida normal devido ao computador) e que tiveram oportunidade de mostrar ao mundo o porquê de terem entrado, neste caso, na Universidade Sénior de Almeirim. No que diz respeito aos meios privilegiados, todos eles fazem parte do mundo atual em que vivemos e portanto não posso considerar que um seja

melhor que o outro, todos são importantes bem como o contacto pessoal. Posso no entanto referir algumas palavras de Carlos Lopes (Rádio SIM) que atestam que também a rádio continua a ser um meio tecnológico ao alcance da maioria da população e que a «proximidade é muito importante para as pessoas de mais idade sentirem que neste lado também há alguém que as ouve!»”